



Journées Nationales du Consommateur

Du 13 au 20 mars 2019

Bilan des actions portant sur la protection du consommateur (année 2018)

Le Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique œuvre en faveur de la protection des droits des consommateurs, en partenariat avec les différentes parties prenantes et les associations de protection des consommateurs. Ses actions portent notamment sur la mise en place et le renforcement du cadre juridique, le contrôle du respect de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, l'appui au mouvement consumériste ainsi que la communication et la sensibilisation.

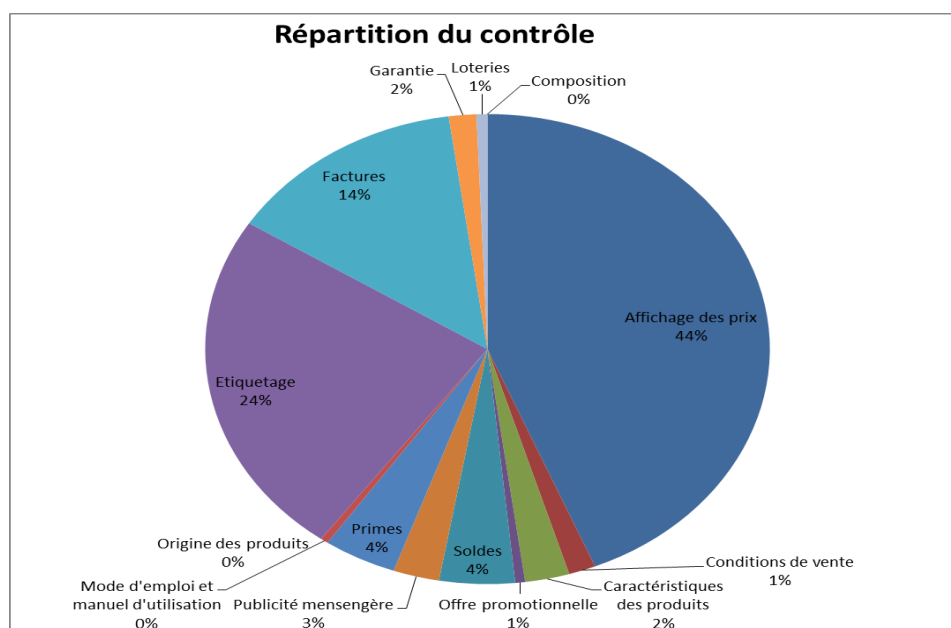
Renforcement du cadre réglementaire

Publication de quatre nouveaux textes réglementaires portant sur les aspects suivants :

- Publication au Bulletin officiel de l'arrêté conjoint permettant aux associations de protection du consommateur actives dans le domaine d'ester en justice pour défendre les intérêts des consommateurs sans avoir à justifier du statut d'utilité publique.
Cet arrêté permet aux associations d'obtenir une autorisation spéciale, délivrée par le Ministre de la Justice, pour mener des actions en justice, intervenir dans les actions en cours, de se constituer partie civile devant le juge d'instruction pour la défense des intérêts du consommateur et exercer tous les droits reconnus à la partie civile relatifs aux faits et agissements qui portent préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs.
- Le commissionnement des enquêteurs relevant du Ministère chargé de l'Energie et Mines et du Ministère chargé du Tourisme.
- Les modalités d'affichage des prix à la pompe des carburants et l'information du consommateur en la matière.

Contrôle du respect de la loi

Les opérations de contrôle effectuées par les enquêteurs qualifiés et assermentés relevant du Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique ont démarré en 2016. Les premières actions ont porté sur la sensibilisation des fournisseurs quant à leurs obligations au regard de la législation en vigueur. En parallèle, des actions de contrôle ont été effectuées en fonction des temps forts de consommation à différentes périodes de l'année, et ce pour couvrir différents types de produits.





Un dispositif de contrôle important a été déployé pour veiller au respect de l'application de la loi. Il a permis de dresser 1315 procès-verbaux contre les contrevenants au cours de l'année 2018, dont la plupart ont été établis au titre des contrôles effectués dans le cadre des actions menées par les commissions mixtes locales sous la houlette des Walis et Gouverneurs.

De même, la cellule de contrôle des sites internet marchands a effectué **120** opérations de contrôle. Ces opérations ont donné lieu à l'envoi de 7 procès-verbaux et de plus de **86** lettres d'avertissements aux opérateurs concernés en vue de les inciter à se conformer aux dispositions législatives en matière de vente à distance.

Concernant les opérations du contrôle de la sécurité des produits industriels, sur les 126 700 dossiers traités à l'importation, 6 881 prélèvements d'échantillons ont été analysés et testés par les laboratoires agréés, révélant un nombre de non-conformités de **181** produits. Ce contrôle a conduit au refoulement de 3 045 tonnes de marchandises non-conformes, soit 125% de plus qu'en 2017.

Appui au mouvement consumériste national

Afin de poursuivre les actions initiées au titre du partenariat scellé dès l'année 2016 concernant les études, les recherches, la formation, l'édition de supports d'information et la professionnalisation de 24 guichets consommateurs, trois nouvelles conventions ont été signées, d'un montant d'environ 7,5 millions de dirhams, entre ce Ministère et les 3 Fédérations à savoir :

- ✓ Fédération Nationale des Associations de Consommateurs (FNAC).
- ✓ Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (FMDC).
- ✓ Fédération du Sud des Associations de Protection du Consommateur (FSAC).

Information, sensibilisation et formation

- **Portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma**, une plateforme qui permet d'éclairer les consommateurs sur les droits garantis par la loi et offre un point d'entrée vers plusieurs institutions et organisations concernées par la protection du consommateur. Le portail offre également un service de réclamations en ligne.
- **Journées Nationales du Consommateur**, un rendez-vous annuel des acteurs concernés par la protection du consommateur qui vise à promouvoir la culture du consumérisme au Maroc.
- **Formation au profit des acteurs concernés par la loi n°31-08**, l'objectif est de renforcer les capacités techniques et administratives des différentes parties prenantes, notamment les départements concernés par la protection du consommateur, les professionnels et les associations de consommateurs. En 2018, des sessions de formation ont été dispensées à une soixantaine d'agents de ce Ministère, 150 agents du Ministère de l'Intérieur et une cinquantaine d'agents du Ministère de l'Energie et des Mines.

Coopération internationale

Au cours de l'année 2018, deux actions phares ont été menées en vue de renforcer la réglementation marocaine en matière de la protection du consommateur.

1. Restitution de l'étude d'impact du cadre juridique relatif à la protection du consommateur :

Une étude d'impact de l'écart existant entre la réglementation marocaine en matière de protection du consommateur et l'acquis européen a été réalisée avec la participation de toutes les parties prenantes. A l'issue de cette étude, plusieurs recommandations ont été identifiées pour faire converger la loi n°31-08 et la réglementation de l'UE, notamment :

- L'interdiction des pratiques commerciales déloyales au lieu de se limiter à réglementer ou interdire certaines d'entre elles.
- La restructuration de la loi afin d'offrir une meilleure lisibilité des règles de formation et d'exécution des contrats.
- Le renforcement de l'information précontractuelle.



- La garantie de l'effectivité du droit.
- L'introduction du pouvoir d'injonction administrative.

2. Restitution de l'évaluation par les pairs de la CNUCED du droit et de la politique de la protection du consommateur au Maroc :

Une évaluation du droit et de la politique de la protection du consommateur au Maroc a été réalisée sur la base des investigations menées par les experts mandatés par la CNUCED depuis le mois de novembre 2017.

La présentation du rapport Maroc s'est déroulée le 9 juillet 2018 à Genève, et a souligné un ensemble de recommandations, notamment :

- Poursuite du renforcement du cadre législatif notamment par l'adoption des textes d'application pour des aspects spécifiques de la loi n° 31-08.
- Définition des dispositions à l'encontre des pratiques déloyales, à appliquer de manière horizontale à tous les secteurs du commerce.
- Développement de la médiation dans le traitement des réclamations du consommateur.
- Elaboration d'un code de la consommation.
- Renforcement de la coordination entre les départements ministériels.
- Renforcement des compétences des agents de contrôle tout en consolidant le positionnement du Ministère en tant que point focal pour la protection des consommateurs.