



Programme de la journée de lancement

de la 9^{ème} édition des Journées Nationales du Consommateur et du Prix National de la Consommation

« Guichet consommateur, levier du mouvement consomériste »

Mercredi 13 mars 2019, à Marrakech

Lieu : Chambre du Commerce, de l'Industrie et des Services de la Région de Marrakech Safi

9h30 : Accueil des participants

- 10h00 :** - Allocution du Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique, prononcée par Madame la Directrice Générale du Commerce;
- Allocution du Secrétaire Général du Conseil de la Concurrence.

10h30 : Diffusion du film institutionnel sur les guichets consommateurs

10h35 : Pause-Café

**10h50 : Panel 1 « Rôle des Guichets consommateurs dans le traitement des réclamations :
« Expériences des Associations de Protection du Consommateur au Maroc »**

- Dr Kherrati Bouazza, Président de la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur ;
- M. Madih Ouadi, Représentant de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs ;
- M. Bennar Abdelmalik, Président de la Fédération du Sud des Associations de protection du Consommateur.

12h15 : Panel 2 « Mécanismes mis en place par le secteur privé au profit du consommateur »

- M. Fertah Mohamed, Chef Département à la CCIS de la Région Marrakech-Safi ;
- M. Berrada Mouhcine, Vice - Président CGEM de la Région Marrakech-Safi ;
- M. Mimouni Abdelmajid, Directeur de la protection des assurés - ACAPS.

13h00 : cocktail déjeunatoire

14h00 : Panel 3 « Retour d'expériences internationales en matière de traitement des réclamations »

- M. Francisco Ricardo Sheffield Padilla, Procureur Fédéral du Consommateur (Agence Fédérale Mexicaine du Consommateur - PROFECO) ;
- M. René Kalfa, Directeur de l'association belge VSZ de protection du consommateur.

15h00 : Débat

16h00 : Lecture des recommandations et clôture