



Compte Rendu de la Journée Nationale du Consommateur, tenue à Tanger le 13 mars 2013

Le Mercredi 13 Mars 2013 à 9h30, s'est organisée au siège de la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Tanger, la Journée Régionale du Consommateur, sous le thème: «Ensemble pour la protection des droits du Consommateur: économiques, de représentativité et d'écoute» selon le programme ci-joint.

Ont pris part aux travaux de cette rencontre, présidée par M. Hafid CHAKRA, le Délégué du Commerce et de l'Industrie à Tanger, des représentants des entités publiques, privées et de la société civile, figurant dans la feuille de présence ci-jointe.

Les travaux de la journée, animée par Mme Zhour LAGHZAOU, ex-journaliste à Radio Tanger, ont été amorcés par un récit des versets du Saint Coran, suivi du Discours de M. le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, prononcé par M. le Délégué.

Après de vifs remerciements adressés à l'ensemble des Associations de protection du Consommateur et aussi à tous les partenaires et participants à cette journée, M. le Délégué a décelé les principales mesures prises par le Ministère, dans le cadre de la mise en application de la loi 31-08 à savoir:

- Élargir le champ d'action des Associations de Protection du Consommateur, par leur intégration dans différentes institutions comme l'Institut Marocain de Métrologie et le Comité Marocain d'Accréditation.
- Formation d'enquêteurs, auxquels sera confiée la mission d'enquêter toute sorte d'infraction aux dispositions de ladite loi.
- Instauration du décret d'application de cette loi, en cours avec les 11 Ministères du Gouvernement concernés.



- Activation de la caisse Nationale pour la protection du Consommateur, dédiée à l'appui du mouvement associatif, à travers des conventions à conclure avec l'Etat.
- Approbation du texte relatif à la définition d'un cadre juridique type des Associations de protection des consommateurs, au Conseil du Gouvernement du 11/10/2012 et sa publication au BO n° 6107 du 10/12/2012.
- Création d'un portail électronique dédié à la sensibilisation des consommateurs de leurs droits, et qui leur permet de soulever leurs plaintes ou propositions aux administrations, institutions et associations concernées (www.khidmat-almostahlik.ma).

Ensuite, M. Abdelhafid CHERGUI, Vice-président de la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Tanger a exprimé sa fierté pour l'organisation de cette manifestation à 2 jours du 15 mars, jour de célébration de la journée mondiale des droits des consommateurs.

Et il a aussi évoqué que la loi 31-08 vient définir les engagements liant le vendeur et l'acheteur, chose qui faisant toujours défaut avant sa publication.

Finalement, il a exhaussé le vœu d'accélérer l'apparition des textes et décrets d'application de la loi et multiplier les outils de sa promotion au large publique.

De sa part, Mme Saloua DEMNATI, Présidente de l'Association Régionale de l'Union Nationale des Femmes du Maroc de Tanger Medina, a exprimé l'engagement et la disponibilité de l'Association pour le soutien des actions menées par le Gouvernement, et par la Société civile pour la sensibilisation du Consommateur de ses droits.

Elle a ainsi recommandé de:

- Mettre à la disposition du Consommateur un numéro vert, pour le dépôt des demandes d'informations et la déclaration des infractions, auprès des instances concernées.
- Renforcer les programmes de travail des comités d'inspection et de contrôle des produits essentiels, ces inspections qui doivent couvrir tous les marchés marocains



et s'étaler sur toute l'année, au lieu de leur caractère saisonnier et ponctuel.

- Renforcer le contrôle à la frontière et protéger le Consommateur contre des produits généralement périmés, nuisibles à la santé et non conformes aux normes en vigueur.
- Renforcer le rôle des médias, en tant que source d'information et de sensibilisation proche du consommateur.

Les présentations programmées à cette Journée, portaient sur les thèmes suivants:

- Consommez une alimentation équilibrée pour une bonne forme physique et mentale.
- La consommation durable, défis et réponses.
- Comment se protéger contre la publicité mensongère (dimension féminine) Pour la protection du Consommateur.
- Consommation des produits ionisés.

Thème 1: Consommez une alimentation équilibrée pour une bonne forme physique et mentale, par Pr. Amina AZMANI, Ex-Doyenne de la FST de Tanger, Université Abdelmalek Essâadi:

Cette présentation a porté autour de la sensibilisation du Consommateur sur l'importance de certains éléments nutritifs (comme le Magnésium, la Vitamine C et les Oméga-3), et de l'utilité d'une bonne hygiène de vie (Hydratation, sport, relaxation, ...).

Thème 2: La consommation durable défis et réponses, par M. Mohammed AMRANI, représentant du Directeur de l'Observatoire Régional de l'Environnement et du Développement Durable (OREDD Tanger-Tétouan):

Dans cette présentation, M. Mohammed AMRANI a présenté les deux principales entraves au développement durable, à savoir la croissance rapide de la population et la Consommation irrationnelle des ressources naturelles.



Face à cette situation, Il a proposé, entre autres, de:

- Promouvoir des alternatives durables pour le mode de consommation globale actuel afin de minimiser le niveau de dommage lié à certains types de consommation.
- Donner une priorité à la recherche dans les sciences naturelles et sociales qui apporteront des solutions au défi de la durabilité.

Et il a signalé que l'OREDD TT, considéré comme outil d'aide à la prise de Décision des responsables politiques et les décideurs régionaux et nationaux, œuvre pour que le développement durable soit pris en considération dans toutes les politiques de l'Etat, incluant la réduction de la pauvreté, le développement économique, l'éducation, la santé, la biodiversité et l'environnement.

Thème 3 : Comment se protéger contre la publicité mensongère, par Pr Souad BOUNGAB, Professeur à l'ENCG de Tanger, Université Abdelmalek Essâdi.

Cet exposé a débuté par la présentation des exemples concrets de la publicité mensongère, comme le cas de la marque «Findus» (sorte de plats cuisinés surgelés), dont un contrôle a révélé sa composition de la viande chevaline au lieu de la viande bovine, et 1.6 tonnes ont été saisis par l'ONSSA le 04 Mars 2013.

Elle a repris les déclarations du Président de la FMDC (Fédération Marocaine des droits du consommateur) portant sur la loi 31-08 et ses dispositions et omissions:

- La majorité des articles la loi 31-08 concerne les crédits de consommation et d'immobilier.
- La loi a limité le champ d'action des associations de protection du consommateur, une revue du niveau d'implication des associations doit faire objet d'un débat National.
- Les acquis tels que le droit de la rétractation, ne sont pas appliqués, car ils restent ignorés aussi bien par les notaires que par les fournisseurs.



- Nécessité de mener sur toute l'année une campagne de sensibilisation à travers les médias à l'instar du Code de la route et par le biais des associations.
- La publicité mensongère, est réprimée par la loi 31-08 dans 3 articles seulement, (Articles 21, 22 et 23).

Deux autres types de publicité ont été présentés lors de la présentation:

- **La publicité comparative**

Qui met en comparaison les caractéristiques ou les prix ou les tarifs des biens, produits ou services en utilisant soit:

- La citation ou la représentation de la marque de fabrique, de commerce ou de service d'autrui,
- La citation ou la représentation de la raison sociale ou de la dénomination sociale, du nom commercial ou de l'enseigne d'autrui.

Et n'est autorisée que si elle est loyale, véridique et qu'elle n'est pas de nature à induire en erreur le consommateur.

- **La publicité électronique**

Est interdite toute utilisation du courrier électronique à des fins de publicité, sans le consentement préalable, libre et informé du consommateur.

Le fournisseur est tenu, lors de toute publicité par courrier électronique de:

- Donner une information claire et compréhensible concernant le droit de s'opposer, pour l'avenir, à recevoir les publicités.
- Indiquer et de mettre à la disposition du consommateur un moyen approprié pour exercer efficacement ce droit par voie électronique.

Il est interdit, lors de l'envoi de toute publicité par courrier électronique de:

- Utiliser l'adresse électronique ou l'identité d'un tiers.
- Falsifier ou de masquer toute information permettant d'identifier l'origine du message.



Ensuite, Mme BOUNGAB a émis les recommandations suivantes:

- Nécessité immédiate de la mise en place des décrets d'application de la loi 31-08 pour la protection des droits du consommateur.
- La mise en place des conditions incitatives à la création des Associations régionales de la protection et de l'orientation du consommateur.
- Une campagne d'information et de sensibilisation au profit du consommateur concernant ses droits et des institutions opérant dans le domaine.
- Prévoir des textes de loi régissant la publicité au Maroc.
- Le consommateur doit être attentif et prévenu lors de l'usage des produits de consommation.

Thème 4: Pour la protection du Consommateur, par M. Mohamed MANSOUR, Président de la Ligue de défense des droits des Consommateurs à Tanger.

Selon M. MANSOUR, les problèmes majeurs dont souffre le consommateur régional et marocain se récapitulent comme suit:

- La réforme de la caisse de compensation.
- Les problèmes de la caisse de retraite.
- Les problèmes du logement.
- L'indécence des salaires.
- La corruption.
- Les taux d'intérêt des banques.
- L'entrée sur le territoire des produits clandestins, la contrebande, l'imitation des produits conformes, ...etc
- Les intoxications alimentaires.
- La consommation des produits cancérigènes.
- L'insuffisance du personnel aux Services de contrôle des produits aux frontières et l'absence de la permanence dans ces Services.



Il a par la suite réitéré l'importance de la loi 31-08 et de sa mise en œuvre.

Thème 5: Consommation des produits ionisés, par Dr Caoutar RKIEK, Experte internationale en Techniques de l'Ionisation dans le Domaine de l'Agriculture.

Dans un premier temps, Mme RKIEK a dévoilé les différents domaines d'applications de l'ionisation comme:

- La Conservation des aliments.
- La prolongation de la durée de stockage.
- Le contrôle des germes pathogènes
- La stérilisation des aliments

Et puis, elle nous a illustré quelques exemples des produits traités dans le monde par cette technique:

- Céréales, légumineuses et dérivés
- Fruits et légumes secs et frais
- Epices
- Poissons, fruits de mer et dérivés
- Volailles, Viandes rouges fraîches et congelés et dérivés
- Produits de conserve...etc

Au Maroc, parmi les aliments conservés par ionisation se trouvent:

- La tomate en poudre
- Les fraises: Prolongation de la durée de stockage de \approx 12 jours.
- Les pommes de terre et oignons: prolongation de durée de stockage de plus de 10 mois, à 10°C pour la pomme de terre et plus de 8 mois à température ambiante pour les oignons.
- Les dattes: stérilisation des insectes des dattes et leur éradication.
- Le blé: éliminer les insectes ravageurs et améliore sa qualité technologique.
- Les articles médicaux: stérilisation des fils de suture et de compte goutte.



En réponse aux déclarations et recommandations émis par tous les intervenants, M. le Délégué a assuré que la protection du consommateur est une priorité majeure de l'Etat, traduite par l'arsenal juridique instauré par les différentes administrations concernées.

Il a ajouté que le retard constaté dans la publication des textes et décrets d'application de la loi 31-08, est dû à l'intervention de 11 Ministères impliqués dans sa préparation.

Aussi, M. le Délégué a annoncé que les textes d'autres lois sont en cours, avec l'appui de l'UE, comme la loi 24-09 qui concerne le contrôle des services et produits.

S'agissant du contrôle aux frontières, M. le Délégué a clarifié que chaque produit industriel importé et soumis à la norme marocaine obligatoire, subit un contrôle de sa conformité de la part des services concernés du Ministère et ce, en partenariat avec les laboratoires compétents agréés au Maroc.

M. Chakra a demandé aux présents de noter le lien: www.khidmat-almostahlik.ma, affiché séance tenante, qu'a mis le Ministère au profit du Consommateur pour son orientation.

Après un débat fructueux, M. le Délégué a remercié l'ensemble des participants pour leur contribution à cette Journée.

La Journée a été levée à 14h30.