



## Compte Rendu de la Journée Nationale sur la Protection du Consommateur Organisée le 14 Mars 2013 à Laâyoune

En commémoration de la Journée National du Consommateur, la Délégation Provinciale du Commerce et de l'Industrie de Laayoune en collaboration avec l'Association Laayoune pour la Protection du Consommateur a organisé le 14 Mars 2013 au siège du Centre Régional de l'Investissement (CRI) à Laayoune, une journée d'étude sous le thème :

" **Ensemble pour la protection des droits du consommateur : économiques, de représentativité et d'écoute**

L'organisation de cette manifestation a été assurée totalement par cette DPCI en adressant des invitations accompagnées du programme de la journée aux plusieurs destinataires à savoir : les élus locaux ,les associations, les services déconcentrés, les coopératives,le tissu productif et les représentants de la presse.

Par ailleurs, la délégation, avec l'appui de la Banque Populaire de Laayoune, a procédé à l'impression de **400 exemplaires** du guide du consommateur dont 100 ont été distribués lors de cette journée ; le reste a été distribué par l'Association Laayoune pour la Protection du Consommateur, au niveau du stand implanté par cette dernière au centre ville.

La journée, qu'a connu la participation d'environ **110** personnes, a été déclarée ouverte à 16h00 par Mr. Le Délégué qui a prononcé l'Allocution de Monsieur le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies. Dans cette allocution Mr. Le Ministre a précisé que le choix du thème de cette édition relative à la journée nationale du consommateur a été basé sur les nouveautés qu'apporte la loi 31-08 en matière de protection du consommateur marocain, notamment la garantie de ses droits à savoir :

- **Le choix**
- **L'information**
- **La rétraction**
- **La représentativité**
- **économiques**

En plus, l'allocution de Monsieur le Ministre a présenté en détail les grands axes et orientations de la nouvelle stratégie du Ministère pour la mise en œuvre et l'opérationnalisation de cette nouvelle loi.



Lors de son intervention, Dr. Alaoui Hassani Meryem de la Direction Régionale de l'Office National de la Sécurité Sanitaire des Aliments (**ONSSA**) a présenté les différentes attributions et domaines d'intervention de l'Office et son rôle dans la protection du consommateur via la garantie de la qualité et la salubrité des produits d'origine animale et végétale. Dr. Alaoui a présenté ensuite des statistiques qui relèvent de l'année 2012 concernant les réalisations de la Direction en termes d'inspection et de répression des fraudes liées à la production et la commercialisation desdits produits.

De sa part, Mlle. DAFIR Hayat, Ingénieur et responsable qualité au niveau du Bureau Municipal d'Hygiène (**BMH**) a fait apparaître le rôle du bureau dans le contrôle de la qualité des produits alimentaires et par conséquent la préservation de la santé du consommateur.

Quant à Mr. LAKAN Bachri, chef de l'Agence Commerciale de l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable **ONEE-Branche Electricité** à Laâyoune, il a présenté la nouvelle stratégie de l'Office en matière d'amélioration des services présentés à ses clients. Il a saisi

l'occasion pour inviter les consommateurs à prendre tâche avec les services concernés de l'Office afin de s'informer, de déposer des réclamations ou pour tous autres intérêts.

Le Chef de Division des Affaires Juridiques et de Conformité à la Direction Régionale de la Banque Populaire (BP), Madame **Hassina BOUGHMRANE** a expliqué en détail les nouvelles dispositions de la loi 31-08 en relation avec les transactions bancaires. La loi 31-08 explique Madame Boughamrane, vient de renforcer le cadre réglementaire et juridique concernant la protection du consommateur et notamment la garantie de ses droits à savoir : la Rétractation, l'Information et le Choix.

La présentation de Monsieur **DIYA Mohammed Salam** Chef de service d'Assainissement à l'**ONEE-Branche Eau Potable**, a fait apparaitre les grands axes de la stratégie de l'ONEE dans le domaine de la distribution de l'eau potable et de l'assainissement, cette stratégie s'articule autour de :

- La garantie de fournir l'eau potable aux centres urbains et ruraux ;
- La généralisation de la distribution de l'eau potable ;
- L'accélération de l'intervention de l'Office dans le domaine de l'assainissement.

Ces mesures visent dans sa globalité à garantir un service de qualité pour les clients de l'Office.



A l'issue d'un riche débat entre les intervenants et l'assistance, les recommandations suivantes ont été proposées :

- ❖ L'accélération de la mise en place de la loi 31-08 relative à la protection du consommateur à travers la publication des décrets d'application ;
- ❖ Renforcer le contrôle de la qualité des produits alimentaires et ceux à caractère industriel ;
- ❖ Doter les services concernés du contrôle par les moyens nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- ❖ Sensibiliser le consommateur sur leurs droits et obligations.
- ❖ Favoriser la mise en place des actions de partenariat entre les différents intervenants dans le domaine de la protection du consommateur.

Après une pause café, la journée a été clôturée à 19h00.

Enfin, il y a lieu de signaler que cette manifestation a connu une large couverture médiatique selon ce que suit :

La télévision Régionale de Laâyoune a diffusé le jour même dans son journal télévisé du 22h30 un reportage sur cette journée, et le même reportage a été rediffusé le 15 Mars 2013 à Al maghribia à 16h15. Un autre reportage sur la journée a été diffusé à 2M dans son journal télévisé de 21h00 du 15 Mars 2013 et dans le journal Amazigh du 16/03/2013 à 14h ; de même la Radio Régional de Laayoune a traité le sujet dans les informations du 14/03/2013 à 22h30 .

La presse électronique a été aussi très intéressée par cet événement, c'est le cas de Saharapress qui a publié un article sur la journée dans lequel les différents thèmes présentés par les intervenants ont été mis en exergue.