

Royaume du Maroc  
Ministère de l'Industrie,  
du Commerce et des  
Nouvelles Technologies



المملكة المغربية  
وزارة الصناعة  
والتجارة  
والتكنولوجيات الحديثة

## REVUE DE PRESSE

الأيام الوطنية للمستهلك  
Journées Nationales du Consommateur



Spéciale Journées Nationales du Consommateur

## Mesures de protection du consommateur

# Les détails du projet de décret

Laila Zerrouk

lzerrouk@aujourd'hui.ma

Un consommateur doit disposer d'une information claire, lisible et objective sur le produit ou le service recherché. C'est en gros ce que prévoit le projet de décret n° 2-12-503 d'application de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur qui devrait bientôt être soumis au Conseil de gouvernement. Le texte juridique précise les modalités d'application de la loi n° 31-08 en matière d'information du consommateur, des pratiques commerciales, de garantie et services après-vente, d'endettement, des associations de protection du consommateur et de la recherche et constatation des infractions. La transparence est le maître mot du projet de décret. La loi insiste sur le fait que le consommateur doit connaître le prix de ce qu'il va acheter. Il doit ainsi être informé du prix tout bien et des produits vendus au détail. Le bien ou le produit doit porter une étiquette indiquant son prix. Lorsque les biens et les produits sont vendus au poids ou à la mesure, l'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure à laquelle se rapporte ce prix. Pour ce qui est des frais de livraison des biens et des produits ou de ceux achetés par le biais de contrats conclus à distance, ils doivent être inclus dans le prix de vente des produits en question. Lorsque ces frais ne sont pas inclus dans le prix, ils doivent être portés à la connaissance du consommateur, sur les lieux de vente avant la conclusion du contrat. En revanche, lorsque ces frais sont en sus, ils donnent lieu à l'établissement d'une facture. Pour les produits préemballés,

*Lorsque les biens et les produits sont vendus au poids ou à la mesure, l'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure à laquelle se rapporte ce prix.*

l'étiquette du prix doit préciser la quantité suivie du montant du prix correspondant à cette quantité et le prix unitaire du bien ou du produit.

Si cette information est simple à fournir pour les produits, elle peut l'être moins pour les services. Dans ce cas, le tarif doit faire l'objet d'un affichage sur le lieu où la prestation est proposée au public. Cet affichage consiste en l'indication, sur un document unique, de la liste des prestations offertes et du prix de chaque prestation. Le document doit être visible et lisible de l'endroit où le consommateur est habituellement accueilli.

Par ailleurs, le projet de décret a prévu plusieurs dispositions relatives aux associations de protection des consommateurs. A commencer par l'autorisation spéciale d'ester en justice pour les associations non reconnues d'utilité publique. Celles-ci doivent remplir plusieurs conditions pour obtenir cette autorisation : disposer des moyens humains, matériels et financiers pour assurer l'information

et la défense du consommateur, justifier d'au moins deux années d'existence et d'actions en matière d'information et de sensibilisation. L'association doit également justifier d'un accord avec un avocat ou un cabinet d'avocats pour assurer sa représentation devant la justice. Les modalités de dépôt et d'instruction des demandes et les modalités de délivrance sont arrêtées conjointement par les ministères de la justice et du commerce. A noter que l'autorisation est délivrée pour une durée de trois années renouvelables. Si l'association ne répond plus aux conditions exigées, l'autorisation lui est retirée. ■

Protection des consommateurs

# Loi inappliquée, contrôle insuffisant

**Même si un arsenal juridique a été mis en place pour protéger les droits des consommateurs, les lois ne sont pas appliquées de manière rigoureuse et les structures de contrôle font défaut.**

**A**rtaque, produits dangereux, fraude... il existe différentes formes d'atteinte aux droits du consommateur. La journée mondiale des droits des consommateurs célébrée vendredi dernier est l'occasion de revenir sur la situation des consommateurs au Maroc.

Malgré un arsenal juridique étoffé mis en place pour assurer la protection des droits des consommateurs, ces derniers ne sont pas mieux protégés pour autant. «L'arsenal juridique n'est que rarement appliqué, par manque de décrets d'application et de structures de contrôle à l'exception de l'ONSSA (Office national de sécurité des produits alimentaires).

tantes pour la protection des droits du consommateur à travers le pays, de célébrer la journée mondiale du consommateur tout au long du mois de mars chaque année.

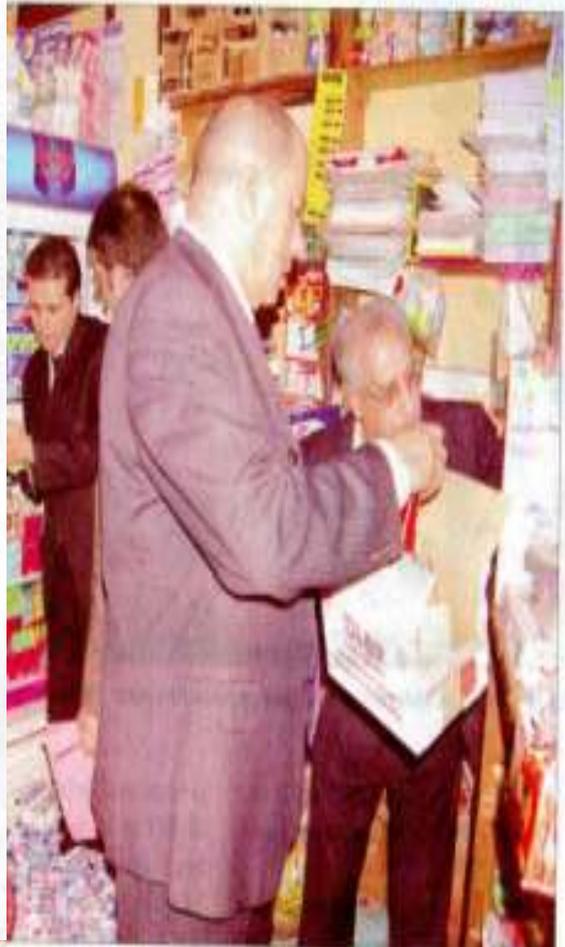
Des célébrations qui visent surtout à informer le consommateur de ses droits et l'aider à les protéger. «Les 22 et 23 février dernier, la FMDC avait déjà organisé à Fkih ben Saleh les 2<sup>es</sup> journées de sensibilisation sur l'usage abusif des pesticides. Manifestation qui a connu un vif succès dans cette jeune province du Royaume.

Aussi, cette année, le ministère du Commerce, de l'industrie et des nouvelles technologies a pris la décision de procéder au lancement des journées de commémoration des droits du consommateur à Kénitra.

Car cette ville constitue le vrai havre du mouvement consommériste marocain par la création de l'AMPOC (Association marocaine de protection et d'orientation du consommateur) en 1997», indique Kherrati. ■

**Hafsa Sakhi**

*L'arsenal juridique n'est que rarement appliqué, par manque de décrets d'application et de structures de contrôle.*



Le consommateur est donc moins protégé», affirme Bouazza Kherrati, président de la Fédération marocaine des droits du consommateur (FMDC). Et de poursuivre : «Pour être capable de bien protéger le consommateur, le Maroc est dans le besoin urgent de la mise en place de la charte de protection du consommateur annoncée dans le Discours royal du 20 août 2008 ; discours qui avait accéléré la promulgation de la loi 31-08 qui végétait au secrétariat général du gouvernement depuis 2000».

De ce fait, la protection sous l'angle juridique ne pose pas problème, selon le président de la FMDC, car, il y a tout un arsenal juridique, en l'occurrence la loi sur la concurrence (06-99), la loi sur les mesures de protection du consommateur 31-08, celle sur la salubrité des produits de consommation (28-07), la loi sur la pharmacie,

le texte relatif aux actes médicaux, celui sur l'eau et autres. «Cependant, pour garantir une protection effective des consommateurs, l'ensemble de ces lois doit fournir une charte de protection du consommateur. Le texte existe, mais le blocage se pose au niveau de l'application. En plus, cela doit être accompagné d'un changement des mentalités, comme disait Montesquieu :

«la promulgation d'une loi peut demander un mois, mais le changement des mentalités nécessite des générations», souligne Kherrati. L'autre problème qui se pose est la lenteur dans la publication des

décrets d'application relatifs aux lois en question, en particulier la loi 31-08. «D'abord, il faut souligner que la loi 31-08 n'est pas une loi sur la protection du consommateur, mais une loi

sur quelques mesures prises pour la protection du consommateur. Elle se reconnaît elle-même comme une loi incomplète et nécessite d'autres textes complémentaires pour l'élaboration de

la charte. Aussi, d'après Abdelkader Aâmara, ministre du Commerce, de l'industrie et des nouvelles technologies, lors de la commémoration des journées du consommateur le 11 mars à Kéni-

tra ; la difficulté de publication des décrets requiert dans l'approbation des autres départements et cela demande beaucoup de temps. Comme si nous avions des ministères sectoriels ne relevant pas d'un même chef de gouvernement», fustige Kherrati, qui avoue quand même que l'une des raisons pour laquelle la protection des droits du consommateur traîne encore est que l'intervention des associations reste faible sur le marché. «La protection du consommateur a été mise en exergue au Maroc par les associations, mais leurs interventions demeurent faibles, et ce, pour trois raisons principales.

Tout d'abord, il s'agit d'un mouvement jeune qui a vu le jour à la fin du dernier siècle. Secundo, l'existence des forts lobbys des fournisseurs, qui défendent leurs intérêts et qui considèrent ce genre d'associations comme des ennemis alors qu'il s'agit de partenaires, justifie le fait que l'action des associations reste encore limitée.

Enfin, la disparité des organisations de défense des droits des consommateurs fait également que leur influence est toujours minime.

Elles n'ont pas encore acquis la même force que les associations qui existent dans d'autres pays, notamment l'Europe», explique le président de la FMDC.

Toutefois, cette situation n'empêche pas les différentes associations mili-

*Pour garantir la protection des consommateurs, l'ensemble des lois doit fournir une charte pour les protéger.*

## JOURNÉES RÉGIONALES DU CONSOMMATEUR

En parallèle à la célébration de la Journée mondiale de protection des droits du consommateur, les associations marocaines organisent les journées régionales du consommateur du 11 au 21 mars. Ces rencontres, organisées dans les villes de Casablanca (13-14-21 mars), Kénitra (11 mars), Mohammedia (12 mars), El-Jadida (14 mars) et Benslimane

(14 mars), visent principalement à informer le consommateur marocain des droits acquis grâce à l'adoption de la loi 31-08, édictant des mesures de protection du consommateur afin d'aboutir à une meilleure protection du consommateur non averti contre les promoteurs peu scrupuleux.

Évidemment, la loi 31-08, édictant des mesures de protection du

consommateur et entrée en vigueur le 7 avril 2011, sera au cœur des débats lors de ces journées. Définissant les relations entre le consommateur et le fournisseur, cette loi ambitionne notamment d'assurer l'information appropriée et claire du consommateur sur les produits, biens ou services qu'il acquiert ou utilise, et de garantir la protection du consommateur.

# La protection des consommateurs se consolide

(10)

Les Journées régionales du consommateur ont été l'occasion pour passer en revue les acquis apportés par la loi 31-08.

S.B. (AVEC AGENCE)

La loi 31-08, qui œuvre pour la protection du consommateur est sur la bonne voie mais elle doit être mieux appliquée, a tenu à expliquer, mercredi à Casablanca, M. Younes Anibar, avocat au barreau de Casablanca. Lors de l'ouverture des Journées régionales du consommateur, M. Anibar a fait savoir que cette loi édictant des mesures de protection du consommateur, vise à mettre en place les règles générales pour assurer le respect de ces droits et garantir la transparence

des transactions. Les droits à l'information, à la protection de ses droits économiques, à la représentation et à la rétractation, le droit au choix et à l'écoute sont des droits fondamentaux renforcés à travers la Loi 31-08, a-t-il mis en avant ajoutant que ces droits doivent être respectés et mieux appliqués.

## Informer sur les produits

Définissant les relations entre le consommateur et le fournisseur, cette loi ambitionne notamment «d'assurer l'information appropriée et claire du consommateur sur les produits, biens ou services qu'il acquiert ou utilise et de garantir la protection du consommateur», a indiqué M. Anibar. Cette loi, dont les dispositions sont entrées en vigueur le 7 avril 2011, assure également «la représentation et la défense des intérêts du consommateur, à travers les associations de protection du consommateur opérant conformément aux dispositions de cette loi». Cette présentation a été le sujet d'un panel intitulé «Présentation du droit des intérêts économiques du consommateur» qui entre dans le cadre des journées régionales du consommateur organisée, au niveau du Grand Casablanca par l'Association de protection du consommateur, UNICONSO, en collaboration avec la Délégation du ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies à Casablanca. ♦

# Protection du consommateur, le décret d'application déposé au SGG

La réglementation tant réclamée par les associations du mouvement consumériste a été finalement mise sur le circuit de l'adoption. Le projet 2-12-503 détaille les informations obligatoires à fournir au consommateur, les services après vente, les conditions pour l'obtention d'autorisation pour saisir la justice, ainsi que les modèles types des contrats de fourniture.

**El Jadida / CCIS**

# Pour un consommateur conscient et responsable !

**La** Chambre du Commerce, de l'Industrie et des Services d'El Jadida a organisé, le mercredi 13 mars 2013 en collaboration avec les associations de protection des consommateurs et ses partenaires, une rencontre régionale sous le thème : "Ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute".

Cette rencontre placée dans le cadre de la journée nationale de la protection du consommateur a surtout été l'occasion pour un grand parterre de citoyens d'en savoir plus sur le Projet de loi numéro 31-08 édictant les mesures de protection des consommateurs au Maroc, indique M. Rafik Bennasser, président de la CCIS d'El Jadida, dans une déclaration au journal « L'Opinion ». Il s'agit, a-t-il poursuivi, pour la chambre surtout de promouvoir une culture de consommation comme stratégie pour la protection du consommateur. Pour lui, les journées nationales du consommateur représentent un événement important pour "sensibiliser les consommateurs à leurs droits" et informer les acteurs économiques de leurs devoirs. « Nous comptons à cet effet, a-t-il conclu, établir un pont de communication avec les associations actives en la matière et leur accorder le soutien

nécessaire pour leur qualification.»

Outre le projet de loi relatif aux mesures de protection des consommateurs, les d'interventions du délégué provincial du commerce et de l'industrie et des autres professeurs et chercheurs ayant animé cette rencontre, ont porté d'une manière générale sur la nécessité de "Sensibiliser les consommateurs à leurs droits", "l'aide du ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies aux associations dédiées à cet objectif" et "la promotion d'une culture de consommation comme stratégie pour la protection du consommateur en établissant un pont de communication avec les associations actives en la matière et en accordant le soutien nécessaire pour leur qualification".

A cet effet, la contribution de la Caisse nationale de protection du consommateur est déterminant, afin d'apporter le soutien nécessaire aux associations concernées. Les participants ont également mis en exergue l'importance de conclure des partenariats avec les organisations régionales et nationales militant ensemble pour la même cause et le même objectif.

**Mohamed LOKHNATI**

# تعريف المستهلك بحقوقه

## وجدة

القواعد العامة لحماية المستهلك بغية صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد. بالإضافة إلى تقرير مجموعة من الآليات الكفيلة بالدفاع عن حقوق المستهلك وتفعيل دوره الاقتصادي. وأضافوا أن هذا القانون يضمن أيضا لكافة المستهلكين الحق في الإصغاء إليه وتمثيله من طرف إحدى جمعيات حماية المستهلك التي تحمل صفة المنفعة العامة من أجل التقاضي نيابة عنه وضمان حقوقه في حالة النزاع مع المورد. داعين في هذا الصدد إلى الانخراط في جمعيات ومنظمات وخلق شراكات لضمان تمثيلية تساهم في الحفاظ على حقوق المستهلك.

يذكر أن هذا اليوم التواصلي يندرج في إطار الأيام الوطنية للمستهلك التي تنظمها وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بشراكة مع جمعيات وطنية لحماية المستهلك بغية المساهمة في إرساء نقاش لمواكبة تفعيل قانون حماية المستهلك وترسيخ ثقافة الاستهلاك.

نظمت مندوبية التجارة والصناعة والجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك مساء الجمعة بوجدة يوما تواصليا تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك». وأكد المشاركون في هذا اليوم التواصلي المنظم بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك على أهمية تحسيس المستهلك بالترسانة القانونية والتدابير المتعلقة بالدفاع عن حقوقه المتمثلة أساسا في حقه في الاختيار والإعلام والتراجع وحماية حقوقه الاقتصادية. وذكروا في هذا الصدد أن القانون 31-08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك وضع إطارا يسمح لهذا الأخير بالدفاع عن حقوقه بطريقة حبية أو من خلال اللجوء إلى العدالة. معتبرين أن هذا القانون جاء لضمان حماية هذا المستهلك ومنع أية عوامل من شأنها الإضرار بمصالحه.

وأشاروا إلى أن هذا القانون ينص على مجموعة من الأهداف تروم بالأساس ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهما التعاقدية ووضع

الجديدة

## جمعيات حماية المستهلك تناقش ثغرات القانون 31.08 ودور شبك المستهلك



الجديدة - عبدالإله بورزيق

التنصيب على حق الجمعيات المدنية في الإعلام والدفاع عن حقوق المستهلك.

ومن نقاط القوة التي تطرق إليها الوهابي أن أي عقد غير مشروع يمنح القانون حق اللجوء إلى المحكمة لتغيير الشرط وهو مقتضى جديد ينفرد به الفصل 163، وكذلك من المميزات المهمة جدا رفع دعوى في مكان إقامة المستهلك، أي في المدينة التي يقطن بها ولو كان المشتري من مدينة أخرى. وأشار الوهابي في معرض كلامه إلى ثغرات القانون ونقط الضعف فيه والتمثلة في لجوء قليل من المستهلكين إلى المحاكم رغم وجود الضرر، وكذلك عدم التنصيب على الآليات البديلة.

بدوره، قدم رئيس قسم عن وكالة توزيع الماء والكهرباء بالجديدة معطيات حول مجموع الاستثمارات خلال المخطط، والتي بلغت 900 مليون درهم، مبرزا أن الوكالة وضعت أمام المستهلكين للكهرباء بالجديدة والمقيمين بالخارج بدول فرنسا وبلجيكا إمكانية تادية الفواتير بكل من باريس وبروكسيل.

نظمت مندوبية التجارة والصناعة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات وجمعيات حماية المستهلك لقاء جهويا بمناسبة اليوم الوطني لحماية المستهلك، مساء يوم الأربعاء 13 مارس الجاري بقاعة الاجتماعات للغرفة تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وفي التمثيلية والإصغاء إليه».

وخلال هذا اللقاء الجهوي المنظم بمناسبة اليوم الوطني لحماية المستهلك، أكد منصف مديح، رئيس جمعية حماية المستهلكين المتحددين بالجديدة، في عرض تحدث فيه عن الثغرات التي شابت القانون 31.08 ودور شبك المستهلك. من جهته، تطرق رشيد الوهابي، عضو الجمعية ذاتها ومحام بالجديدة، من خلال قراءة في النصوص القانونية، إلى جوانب القوة ومكامن الضعف في بعض النصوص التي تنظم مجال الاستهلاك بالمغرب كالتراجع وإعطاء الحق لقاضي المستعجلات التدخل في مجال المديونية، وكذا

# Protection du consommateur, un patchwork inachevé

● En cette journée mondiale des droits des consommateurs, les associations nationales consoméristes insistent sur la nécessité de faire appliquer l'ensemble des dispositifs de la loi sur la protection des consommateurs. Des efforts ont été faits, notent-ils, mais beaucoup reste à faire, notamment en ce qui concerne la sensibilisation.



« La loi sur la protection du consommateur promulguée en 2011 n'a pas encore satisfait le consommateur marocain ». Tel est le constat dressé par Mohamed Belmahi, président de la Ligue nationale de protection du consommateur (LNPC). En effet, en ce 15 mars, journée mondiale des droits des consommateurs, les différentes associations s'activant pour la protection des droits des consommateurs dressent un bilan pour le moins mitigé, deux ans après la promulgation de la loi n° 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur. Et pour cause, renchérit-on du côté

formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits, ainsi que la précision de la date de livraison d'un produit, ou encore le non-respect de ce délai autorisant le client à annuler son achat. Ce qui fait dire à certains militants pour la protection des droits du consommateur que « c'est un début qui n'est pas encore vulgarisé ». Me Younés Anibar, avocat au barreau de Casablanca, insiste sur la nécessité de passer à l'étape d'une meilleure application de la loi. Au Maroc, une centaine d'associations consoméristes essaient de se faire entendre. Une multitude d'acteurs de la société civile vient s'ajouter à la myriade de services

et d'absence de véritable stratégie nationale globale pour la protection du consommateur. Ce qui pousse Mohamed Benkaddour, président de la Fédération nationale des associations du consommateur (FNAC), à appeler à concentrer l'effort sur « le développement d'une stratégie nationale globale de protection du consommateur qui repose sur le soutien de la société civile et sur la sensibilisation des consommateurs à leurs droits ». Point de vue partagé par le président de l'Association de protection du consommateur (UNICONS), Madih Ouadi, qui note que la plupart des consommateurs ignorent encore « plusieurs de [leurs] droits ». Pour Ouadi, il y a lieu certes de « donner un coup de pouce au consumérisme et à la consommation en général au Maroc », mais la sensibilisation demeure un préalable qu'il faut ériger en priorité, afin de parvenir à changer les mentalités. C'est dans ce cadre que les journées nationales du consommateur ont été lancées cette année depuis le 11 de ce mois dans tout le royaume, sous le thème : « ensemble pour la protection des droits du consommateur : économiques, représentativité et écoute ». Dans le cadre de ces manifestations qui prennent fin aujourd'hui, la Fédération nationale du e-Commerce (FNEM) et la FNAC ont signé une convention de partenariat. Celle-ci vise à rapprocher les deux entités et à faciliter le règlement amiable des différends pouvant surgir entre consommateurs et profes-

Q/R



**Mohamed Belmahi**

Président de la Ligue nationale de protection du consommateur

**Les ÉCO : Quels sont, selon vous, les domaines dans lesquels la protection des droits des consommateurs fait défaut ?**

**Mohamed Belmahi :** Je citerais tout d'abord les services. Ils sont chers dans ce pays, surtout dans les secteurs du transport et de la téléphonie. Je dirais même que les Marocains travaillent pour la téléphonie. Ces services s'accaparent le tiers des émoluments mensuels des consommateurs. Comparés au pouvoir d'achat des ménages, je trouve que les services sont très chers et causent un vrai problème. L'autre souci est lié aux risques de dumping, notamment dans le domaine de la cimenterie, ou encore du fer. Le Maroc doit se protéger contre l'envahissement des entreprises étrangères. Cela dit, il faut signaler qu'il y a eu d'importants progrès qui ont été enregistrés en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs dans le secteur alimentaire.

**Le consommateur marocain n'est pas toujours très sensibilisé sur la protection de ses droits. Comment expliquez-vous cette situation ?**

Le consommateur n'a pas le choix. Il y a un problème de communication qui se pose. C'est à la société civile d'assurer le rôle de vulgarisation. Mais elle n'est pas la seule à être concernée, car les collectivités locales



**La coordination et l'absence de stratégie nationale globale pour la protection du consommateur font défaut.**

des porte-voix des consommateurs, plusieurs mesures devant accompagner la mise en œuvre des dispositions de cette loi ne sont pas encore effectives. Il s'agit, entre autres aspects, de celles liées à la réglementation en matière d'information du consommateur, comme l'obligation d'étiquetage pour tous les produits, les

dédiés à la protection des droits du consommateur éparpillés dans les différents ministères et institutions publiques. Parmi ces services, figurent notamment la police, la gendarmerie nationale, ainsi que des organes relevant des ministères de l'Agriculture et de la Santé. D'où un problème de coordination

sionnels de ce secteur. Car du côté des associations consoméristes, on essaie surtout de faire comprendre aux entreprises que la protection des droits des consommateurs entre aussi dans l'intérêt de ces sociétés productrices.

PAR OUMAR BALDÉ  
o.balde@leseco.ma

aussi doivent s'y mettre. On dénombre aujourd'hui 1.522 communes dans le pays, je pense que nous devons avoir dans chacune de ces collectivités locales, un bureau dédié à la sensibilisation et à la protection des droits des consommateurs.

### Mais à quoi sert alors la multitude d'associations consoméristes ?

Nous avons une centaine d'associations qui œuvrent pour la protection des droits des consommateurs. Cependant, ces associations restent encore faibles face au regroupement d'autres entités de production. Contrairement à l'entreprise, le consommateur est un maillon faible. L'armada de services dédiés à la protection des droits des consommateurs n'est pas non plus de nature à faciliter la tâche. Nous avons aujourd'hui besoin d'une seule institution qui rassemble tous ces services.

PROPOS RECUEILLIS PAR O.B

## Les recettes d'Aâmara

Le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies dit accorder de l'attention aux attentes exprimées par les associations consoméristes. Abdelkader Aâmara indique à ce propos que le gouvernement s'active pour donner sens aux dispositions de la loi 31-08. Au niveau de son département, on indique que la promotion de la culture de consommation est érigée en stratégie pour renforcer la protection du consommateur. Il est ainsi question d'établir un pont de communication avec les différentes associations, et de mobiliser le soutien nécessaire pour leur qualification. Des partenariats avec des organisations internationales et régionales pour la protection du consommateur sont aussi prévus. Dans la pratique, le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies se félicite de la mise en ligne du portail [www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma). Cette plateforme est destinée à créer des espaces pour la réception et l'orientation des plaintes des consommateurs vers les administrations concernées. Il leur permet en même temps d'entrer en contact direct avec les associations de protection des consommateurs.



Deux ans après l'entrée en vigueur de la loi sur la protection du consommateur, le bilan de son application reste mitigé. En effet, plusieurs dispositions parfois simples et évidentes mais très importantes comme l'étiquetage, les formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits et les dates de livraison, le non-respect du délai d'annulation de l'achat, ne sont toujours pas appliquées. Et pour cause, ces dispositions nécessitent des textes d'application qui n'ont toujours pas vu le jour. Au ministère de tutelle, les responsables rassurent sur l'application de la loi et les progrès effectués depuis son entrée en vigueur. *«Aujourd'hui, il faut nuancer les propos lorsqu'on évoque le retard de l'application de certaines dispositions. Il faut savoir que la loi 31.08 relative à la protection du consommateur est appliquée à plus de 90% actuellement. Il ne faut pas oublier également que cette loi a renforcé considérablement la protection du client à travers notamment l'annulation de toutes les clauses abusives dans les contrats»,* explique Abdellah Nejjar, directeur de la qualité et de la surveillance des marchés au ministère de l'industrie, du

consommateur au début de cette semaine. Il dit ainsi que le gouvernement est résolu à activer cette année le Fonds national de protection du consommateur en vue d'apporter un soutien aux associations dans le cadre de contrats-programmes avec l'Etat. Pour rappel, le Conseil de gouvernement avait adopté en octobre 2012 un décret définissant le statut type des associations de protection du consommateur pouvant être reconnues d'utilité publique. La loi donne le droit uniquement à cette catégorie d'associations de se constituer partie civile dans des procès contre des marques ou des entreprises. A noter enfin que le Maroc célèbre cette année la Journée mondiale du consommateur sous le signe «Ensemble pour la protection des droits du consommateur économiques, de représentativité et d'écoute». Le ministère veut établir des liens directs avec les consommateurs à travers notamment un portail sur le Web. ■





Le Maroc dispose depuis deux ans d'un cadre législatif, mais le bilan reste mitigé

## Protection du consommateur : Une loi et après ?

Mohamed Badrane  
mbadrane@aujourd'hui.ma

*Plusieurs dispositions parfois simples et évidentes mais très importantes comme l'étiquetage, les formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits et les dates de livraison, le non-respect du délai d'annulation de l'achat, ne sont toujours pas appliquées.*

commerce et des nouvelles technologies. Et de poursuivre : «Les dispositions qui ne sont pas appliquées ont un caractère réglementaire et nécessitent donc des décrets d'application. Elles concernent notamment l'étiquetage qui est devenu obligatoire et général avec la nouvelle loi. Cela dit, les décrets manquants seront bientôt dévoilés». Le ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara, a promis, lundi dernier, de ne ménager aucun effort pour garantir et préserver les droits des consommateurs. Il a affiché sa volonté de continuer la mise en œuvre de la loi 31.08, dont les mesures de protection du consommateur font l'objet d'un décret d'application qui sera bientôt soumis au Conseil de gouvernement. Des promesses, Aâmara en a fait plusieurs à l'occasion du lancement des journées nationales du

Abdelkader Aâmara dit que le gouvernement est résolu à activer cette année le Fonds national de protection du consommateur en vue d'apporter un soutien aux associations dans le cadre de contrats-programmes avec l'Etat

## Entretien avec Dr Bouazza Kherrati

Président de la Fédération marocaine du droit du consommateur

# Une loi en attente de décret d'application



Propos recueillis par  
Lalla Zerrouk

**ALM : Deux ans après la promulgation de la loi sur la protection du consommateur. Quel bilan faites-vous ?**

**Bouazza Kherrati :** Il faut tout d'abord relever que cette loi est incomplète. Elle ne comporte que 6 droits (droit à l'information, droit à la protection des biens économiques du consommateur, droit à la représentativité, droit à la rétraction, droit à la liberté du choix et droit à l'écoute). Ne figurent pas dans cette loi le droit de vivre dans un environnement sain, le droit à la santé et le droit à une alimentation saine et équilibrée qui sont pourtant des droits fondamentaux présents dans la Charte de protection du consommateur des Nations Unies. Il faut aussi noter que la loi sur la protection du consommateur ne comprend que 206 articles alors qu'en France elle comporte 5 livrets. Il est également important de noter que depuis l'application de cette loi à ce jour aucun décret d'application n'a été promulgué. Pire encore, l'institution chargée de veiller à l'application de cette loi n'a pas encore été définie.

*Il est regrettable de constater que le consommateur marocain ne connaît pas ses droits. La faute en revient au gouvernement qui n'a mené aucune action dans ce sens.*

**Y a-t-il des obstacles à la bonne application de cette loi ?**

L'un des principaux obstacles concerne les associations de consommateurs. Pour qu'une association puisse exercer le droit d'ester en justice, elle doit être reconnue d'utilité publique ou avoir une autorisation d'aller en justice. Ce qui est inconcevable. Même la Chine, pays communiste à économie libérale, autorise les associations de consommateurs à ester en justice sans condition.

Nous appelons à la levée de ces entraves. Nous demandons une révision de la loi au niveau des articles relatifs aux associations de consommateurs. Par ailleurs, nous appelons à la mise en activité des juges de proximité qui ont été créés pour traiter, selon une procédure simplifiée et gratuite, les affaires de moins de 5.000 dirhams. Le gouvernement doit doubler ses efforts pour que la Charte de protection du consommateur voie le jour.

**Le consommateur est-il informé de ses droits ?**

Il est regrettable de constater que le consommateur marocain ne connaît pas ses droits. La faute en revient au gouvernement qui n'a mené aucune action dans ce sens. Il n'est pas inutile de rappeler que lors de la promulgation du code de la route, le gouvernement avait mené une large campagne de communication, ce qui n'a pas été le cas pour la loi 31-08. Un effort important doit être mené par le gouvernement à ce niveau. Afin de sensibiliser les plus jeunes, nous voulons que la protection du consommateur soit enseignée au sein des établissements scolaires. ■

## Journée mondiale du consommateur

# La mise en oeuvre effective de la loi sur la protection du consommateur se fait attendre



**D**eux ans après la promulgation de la loi sur la protection du consommateur, l'impact demeure pour le moins mitigé. Si l'on s'accorde à dire que la culture des droits du consommateur tarde à s'ancrer dans les moeurs, le mouvement consumériste s'attend à une mise en oeuvre effective de ses clauses qui, à elles seules, restent insuffisantes pour faire changer les mentalités.

Car si la loi est déjà en vigueur, certains aspects ont néanmoins besoin de textes réglementaires pour leur application, en l'occurrence la réglementation en matière d'information du consommateur, comme l'étiquetage qui devient obligatoire pour tous les produits, les formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits et la précision de la date de livraison d'un produit, le non-respect de ce délai autorisant le client à annuler son achat.

LIRE EN PAGE 3

Deux ans après la promulgation de la loi sur la protection du consommateur, l'impact demeure pour le moins mitigé. Si l'on s'accorde à dire que la culture des droits du consommateur tarde à s'ancrer dans les moeurs, le mouvement consumériste s'attend à une mise en oeuvre effective de ses clauses qui, à elles seules, restent insuffisantes pour faire changer les mentalités.

Car si la loi est déjà en vigueur, certains aspects ont néanmoins besoin de textes réglementaires pour leur application, en l'occurrence la réglementation en matière d'information du consommateur, comme l'étiquetage qui devient obligatoire pour tous les produits, les formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits et la précision de la date de livraison d'un produit, le non-respect de ce délai autorisant le client à annuler son achat.

En commémorant cette année la journée mondiale du consommateur sous le signe «Ensemble pour la protection des droits du consommateur économiques, de représentativité et d'écoute», le Maroc parachève la consécration juridique des droits fondamentaux du consommateur au niveau des slogans, mais sans réalisations concrètes pour celui-ci, a estimé le président de la Fédération nationale des associations du consommateur (FNAC), Mohamed Benkaddour.

Pour l'acteur associatif, l'effort doit se concentrer sur le développement d'une stratégie nationale globale de protection du consommateur qui repose sur le soutien de la société civile et la sensibilisation des consommateurs à leurs droits.

A cet égard, le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies érige la promotion de la culture de consommation en stratégie pour renforcer la protection du consommateur.

Pour ce faire, assure Abdelkader Amara, le ministère envisage d'établir un pont de communication avec les associations actives

## Journée mondiale du consommateur

# La mise en oeuvre effective de la loi sur la protection du consommateur se fait attendre

en la matière et en mobilisant le soutien nécessaire pour leur qualification, relevant que son département aspire à conclure des partenariats avec les organisations internationales et régionales pour la protection du consommateur.

Et le ministre de préciser que le gouvernement œuvre pour donner sens aux dispositions de la loi édictant les mesures de protection des consommateurs.

Cette loi garantit les droits fondamentaux en matière de relation client-fournisseur et rétablit un équilibre dans ces relations, au nom duquel, la loi annule toute les clauses abusives y compris celles existantes dans les contrats antérieurs à la date de publication de cette loi.

Parmi les droits garantis aux consommateurs, figurent notamment le droit au choix, à l'information, à la rétractation, à l'écoute et à la représentation ainsi que le droit à la protection des

intérêts économiques du consommateur.

Pour la concrétisation de ces droits, le département ministériel en charge du dossier se félicite d'avoir élaboré et mis dans le circuit d'adoption des textes d'application (décrets et arrêtés) de la loi 31-08. Il s'agit notamment d'un décret fixant le modèle du Statut-type des associations de protection du consommateur susceptibles d'être reconnues d'utilité publique, d'un projet de décret relatif à la création du Fond national de la protection du consommateur et du projet de loi portant création du Conseil consultatif supérieur de la consommation.

«khidmat-almostahlik» :  
portail électronique dédié au consommateur

Pour mieux servir les consommateurs, le ministère a mis en

ligne un portail électronique [www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma). Cette initiative vise à orienter, sensibiliser et informer le consommateur, créer des espaces pour la réception et l'orientation des plaintes des consommateurs vers les administrations compétentes et permettre au consommateur de communiquer avec les associations de protection des consommateurs.

Le portail se fixe également pour objectif de contribuer à la diminution des risques encourus par les consommateurs tant sur les plans de la santé et la sécurité qu'en ce qui concerne leurs intérêts économiques. Le consommateur pourrait ainsi s'adresser à un guichet unique.

Pour le président de la FNAC, la protection du consommateur revient à convaincre celui-ci de la nécessité de rationaliser sa consommation en tant que levier de développement durable à travers le développement des mécanismes d'information et de sensibilisation.

Car, parmi les missions des associations consuméristes, a-t-il dit, figurent la sensibilisation du consommateur par les moyens disponibles pour qu'il soit bien au fait des produits et services respectueux des normes de qualité et afin de lui permettre de jouer son rôle comme maillon de l'économie nationale.

Même son de cloche chez le président de la Fédération marocaine des droits du consommateur, Bouazza Kharrati, qui fait savoir que son organisation a fait de 2013, l'année de la rationalisation de la consommation et d'une consommation responsable sans excès.

A ce sujet, le ministère de tutelle affirme son engagement de travailler en étroite collaboration avec ces associations notamment pour les actions de sensibilisation et d'information dans le cadre de contrats programmes afin de leur apporter appui et leur permettre de jouer pleinement leur rôle.

## Deux ans après son entrée en vigueur La loi sur la protection du consommateur peine à s'ancrer dans les mœurs

Deux ans après la promulgation de la loi sur la protection du consommateur, l'impact demeure pour le moins mitigé. Si l'on s'accorde à dire que la culture des droits du consommateur tarde à s'ancrer dans les mœurs, le mouvement consumériste s'attend à une mise en œuvre effective de ses clauses qui, à elles seules, restent insuffisantes pour faire changer les mentalités. Car si la loi est déjà en vigueur, certains aspects ont néanmoins besoin de textes réglementaires pour leur application, en l'occurrence la réglementation en matière d'information du consommateur, comme l'étiquetage qui devient obligatoire pour tous les produits, les formes et formats des factures, les valeurs minimales des produits et la précision de la date de livraison d'un produit, le non-respect de ce délai autorisant le client à annuler son achat. En commémorant cette année la journée mondiale du consommateur sous le signe "Ensemble pour la protection des droits du consommateur économiques, de représentativité et d'écoute", le Maroc parachève la consécration juridique des droits fondamentaux du consommateur au niveau des slogans, mais sans réalisations concrètes pour celui-ci, a estimé le président de la Fédération nationale des associations du consommateur (FNAC), Mohamed Benkaddour. Pour l'acteur associatif, l'effort doit se concentrer sur le développement d'une stratégie nationale globale de protection du consommateur qui repose sur le soutien de la société civile et la sensibilisation des consommateurs à leurs droits. A cet égard, le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies érige la promotion de la culture de consommation en stratégie pour renforcer la protection du consommateur. Pour ce faire, assure Abdelkader

Amara, le ministère envisage d'établir un pont de communication avec les associations actives en la matière et en mobilisant le soutien nécessaire pour leur qualification, relevant que son département aspire à conclure des partenariats avec les organisations internationales et régionales pour la protection du consommateur. Et le ministre de préciser que le gouvernement œuvre pour donner sens aux dispositions de la loi édictant les mesures de protection des consommateurs.

Cette loi garantit les droits fondamentaux en matière de relation client-fournisseur et rétablit un équilibre dans ces relations, au nom duquel, la loi annule toutes les clauses abusives y compris celles existantes dans les contrats antérieurs à la date de publication de cette loi. Parmi les droits garantis aux consommateurs, figurent notamment le droit au choix, à l'information, à la rétractation, à l'écoute et à la représentation ainsi que le droit à la protection des intérêts économiques du consommateur. Pour la concrétisation de ces droits, le département ministériel en charge du dossier se félicite d'avoir élaboré et mis dans le circuit d'adoption des textes d'application (décrets et arrêtés) de la loi 31-08. Il s'agit notamment d'un décret fixant le modèle du Statut-type des associations de protection du consommateur susceptibles d'être reconnues d'utilité publique, d'un projet de décret relatif à la création du Fond national de la protection du consommateur et du projet de loi portant création du Conseil consultatif supérieur de la consommation.

**«khidmat-almostahlik :  
portail électronique dédié  
au consommateur»**

Pour mieux servir les consommateurs, le ministère a mis en ligne un portail électronique

[www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma). Cette initiative vise à orienter, sensibiliser et informer le consommateur, créer des espaces pour la réception et l'orientation des plaintes des consommateurs vers les administrations compétentes et permettre au consommateur de communiquer avec les associations de protection des consommateurs. Le portail se fixe également pour objectif de contribuer à la diminution des risques encourus par les consommateurs tant sur les plans de la santé et la sécurité qu'en ce qui concerne leurs intérêts économiques. Le consommateur pourrait ainsi s'adresser à un guichet unique. Pour le président de la FNAC, la protection du consommateur revient à convaincre celui-ci de la nécessité de rationaliser sa consommation en tant que levier de développement durable à travers le développement des mécanismes d'information et de sensibilisation. Car, parmi les missions des associations consuméristes, a-t-il dit, figurent la sensibilisation du consommateur par les moyens disponibles pour qu'il soit bien au fait des produits et services respectueux des normes de qualité et afin de lui permettre de jouer son rôle comme maillon de l'économie nationale. Même son de cloche chez le président de la Fédération marocaine des droits du consommateur, Bouazza Kharrati, qui fait savoir que son organisation a fait de 2013, l'année de la rationalisation de la consommation et d'une consommation responsable sans excès. A ce sujet, le ministère de tutelle affirme son engagement de travailler en étroite collaboration avec ces associations notamment pour les actions de sensibilisation et d'information dans le cadre de contrats programmes afin de leur apporter appui et leur permettre de jouer pleinement leur rôle.

## La loi 31-08 prévoit des mesures de protection Défense du consommateur : appliquer la loi

La loi 31-08, qui œuvre pour la protection du consommateur, est sur la bonne voie mais elle doit être mieux appliquée, a tenu à expliquer, mercredi à Casablanca, Me Younes Anibar, avocat au barreau de Casablanca. Lors de l'ouverture des journées régionales du consommateur, Me Anibar a fait savoir que cette loi édictant des mesures de protection du consommateur, vise à mettre en place les règles générales pour assurer le respect de ces droits et garantir la transparence des transactions.

Les droits à l'information, à la protection de ses droits économiques, à la représentation et à la rétractation, le droit au choix et à l'écoute sont des droits fondamentaux renforcés à travers la Loi 31-08, a-t-il mis en avant ajoutant que ces droits doivent être respectés et mieux appliqués.

Définissant les relations entre le consommateur et le fournisseur, cette loi ambitionne notamment "assurer l'information appropriée et claire du consommateur sur les produits, biens ou services qu'il acquiert ou utilise et de garantir la protection du consommateur", a-t-il indiqué. Cette loi, dont les dispositions sont entrées en vigueur le 7 avril 2011, assure également "la représentation et la défense des intérêts du consommateur, à travers les associations de protection du consommateur opérant conformément aux dispositions de cette loi". Cette présentation a été le sujet d'un panel intitulé "Présentation du droit des intérêts économiques du consommateur" qui entre dans le cadre des journées régionales du consommateur organisée, au niveau du Grand Casablanca par l'Association de protection du consommateur «UNICONSO» en collaboration avec la Délégation du ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies à Casablanca.

### Rôle des écoles et des associations

Les écoles et les universités ont un rôle très important à jouer dans la promotion des droits du consommateur, a souligné, mercredi à Casablanca, le délégué du ministère de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles technologies à la wilaya du Grand Casablanca, Hassan Jellal. S'exprimant à l'ouverture des journées régionales du consommateur, organisées au niveau du Grand Casablanca, sous le thème «ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute», M. Jellal a indiqué que ces journées (11-21 mars) visent à informer le consommateur marocain des droits acquis grâce à l'adoption de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

A noter que le ministère de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles technologies ambitionne de promouvoir une culture de consommation comme stratégie pour la protection du consommateur et le département aspire à conclure des partenariats avec les organisations internationales et régionales pour protéger les consommateurs. Ces journées, organisées en commémoration de la journée mondiale des droits du consommateur, le 15 mars de chaque année, se veulent une occasion pour mettre en avant la nécessité de protéger les consommateurs. Les associations ont le devoir de sensibiliser les consommateurs et de leur permettre de connaître leurs droits et leurs devoirs à travers la mise en œuvre de la loi 31-08.

لم يتم بعد الإفراج عن النصوص المتعلقة بتطبيقه

## عراقيل تواجه تطبيق قانون حماية المستهلكين بعد مرور عامين على اعتماده



مرت ستان على صدور قانون حماية المستهلكين لكن عراقيل تحول دون نزوله إلى أرض الواقع، وأبرزها عدم الإفراج على النصوص التطبيقية له

الأضرار التي لحقت بالصحة الجماعية للمستهلكين وغالبا ما تسبب القضايا الاستهلاكية التي تعرض على أنظار المحاكم على أن القانون الجديد اعتمد على فعاليات من المجتمع المدني للدفاع عن حقوق المستهلكين رغبة في التأسيس لوسائل بديلة لحل النزاعات، خاصة الوساطة والتوفيق، لكن هذه الجمعيات تظل محدودة الفعالية في غياب صندوق خاص لدعم الجمعيات حتى تستطيع القيام بالهام الموكولة اليها وفقا للقانون الذي حدد وسائل مراقبة الجمعيات درءا لتجارها بالمستهلكين لفائدة أرباب الرساميل المتحكمة في الدورة الإنتاجية.

وظل القانون المتعلق بحماية المستهلك حدىس أراج الأمانة العامة للحكومة منذ 1988، قبل أن يتم الإفراج عنه في عهد وزير التجارة والصناعات والتكنولوجيا الحديث السابق رضا الشامي.

المنتج، خاصة ما يتصل منها بالدقة في تحديد تاريخ تسليم المنتج، وهو ما يسمح للمستهلك في حالة المخالفة، الإمتناع عن شراء المنتج، ونزوم جمعيات حماية المستهلك، البالغ عددها 64 جمعية في المغرب، إعادة التوازن في العلاقة بين المنتجين والمستهلكين، وأنهم رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك من سمامهم، اللوبيات، التي تعوق إخراج النصوص التطبيقية للقانون، مستدلا على ذلك بكون المرسوم الصادر في شهر جينير الماضي حول القانون النموذجي للحصول على صفة المنفعة العامة بالنسبة إلى جمعيات حماية المستهلكين يتجه نحو تقزيم دور جمعيات المجتمع المدني في الحضور للنقاشي أمام المحاكم، لكي تأسر هذه الأخيرة باتخاذ تدابير لازمة من شأنها وقف أنشطة غير المشروعة، أو إلغاء شرط غير مشروع أو المطالبة بالتعويض عن

النصوص التطبيقية، تظل العلاقة بين المستهلكين ومقدمي السلع والخدمات غير متكافئة، إذ يعد المستهلك الحلقة الأضعف في مختلف أطوار الدورة الإنتاجية بالمغرب.

وأعرب خراطمي عن اعتقاده بأن قانون لحماية المستهلك سيظل قاصرا دون النصوص الكاملة، كما أن دور الجمعيات التي ستضطلع وفق مقتضيات القانون بالدفاع عن حقوق المستهلك، إنما ينحصر في التحسيس والتوعية واعتماد بدائل لا تلزم المنتج الذي يفوق بكثير قدرة المستهلك على الحماية.

وبالرغم من دخول نص القانون حيز التنفيذ، فإن التحكم في بعض المظاهر مازال في حاجة إلى نصوص تنظيمية لكي يتم التنزيل الفعلي للنص، من قبيل التقنين على مستوى تزويد المستهلك بالمعلومات، كالزامية وضع العلامات التجارية المرلفة بكافة المعلومات عن

### ■ أخبار اليوم ■

رغم مرور سنتين عن الإعلان على اعتماد قانون لحماية المستهلكين في المغرب، فإنه لم يتم بعد الإفراج عن النصوص المتعلقة بتطبيق مقتضياته، بعد أن جرى الإعلان عنه شهر أبريل من 2011 تحت رقم 31-08.

وفي الوقت الذي يحتفل فيه المغرب باليوم العالمي للمستهلك تحت شعار جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية في التشغيلية والإصغاء اليه، فإنه لم يتم استكمال شروط الاعتراف القانوني بحقوق المستهلك الأساسية، التي ظلت مجرد شعارات لم يتم ترجمتها بعد إلى إجراءات ملموسة.

وقال بوعزة خراطمي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك التي تضم 31 جمعية، في اتصال هاتفي زوال أمس الخميس مع أخبار اليوم، إنه وفي غياب

## شمس الدين العبداتي \*



أغلب شكايات  
المواطنين تخص  
الخدمات المالية  
والقروض

أسواق

■ حاورته: أمال أبو العلاء ■

□ لما هي الإجراءات التي تتخذونها في المنتدى لحماية المستهلك؟

• نقوم بحملات تحسيسية لتوعية المغاربة وتعريفهم بالمراجع القانونية التي تخمبهم من خلال الإبصتات والاسستماع إلى شكايات المواطنين عبر الهاتف أو من خلال المراسلات المكتوبة التي أغلبها تكون متعلقة بالخدمات المالية، والتجهيزات الإلكترونية، والقروض المتعددة، والتوقف عند الخلل الموجود في التعامل ما بين المستهلك ومقدم الخدمة وشروط العقد.

كما نقوم بمساعدة المستهلك للدفاع عن نفسه والحصول على حقوقه بفضل وعيه ومسؤوليته، فنحن في المنتدى نهدف إلى تحقيق المبادئ الثلاثة وهي مستهلك واع، رشيد، ومسؤول.

□ قانون حماية المستهلك لم يتم تفعيله بعد لوجود العديد من المراسيم العالقة فكيف يمكن حماية المستهلكين ؟

• نعم، ماترتل هناك العديد من المراسيم العالقة في انتظار تفعيل قانون حماية المستهلك ، لكننا نشغل ، في انتظار المصادقة على مراسيم القانون من طرف البرلمان ، وبالتشاور مع الوزارة الوصية وجمعيات المجتمع المدني ومختلف المصالح والإدارات.

كما أن هذا القانون من شأنه أن يقدم دفعة جديدة للمستهلك، في ضمان النجاعة والمسؤولية بين المستهلك والبائع وأيضا سيقدم للجمعيات المتخصصة في حماية المستهلك على تنمية مهاراتها والتركيز على جودة خدماتها في الميدان الذي تختص فيه وطنيا أو جهويا، كما أنه سيحدد الشروط التي بموجبها تكون الجمعية المعنية بحماية المستهلك.

□ للمغاربة متخوفون من ارتفاع أسعار المواد المستهلكة، فهل هذا القانون سيحميهم؟

• في حالة ما إذا كان سعر المادة المقتناة مرتفعا على السعر الذي حددته الدولة أو الشركة المعنية بالمادة المستهلكة، أما إذا ارتفع السعر وطنيا أو دوليا فالقانون لن يحميه.

□ هل تتوقع ارتفاعا في أسعار المواد المستهلكة؟

• هناك احتمال ارتفاع بسيط في بعض المواد، أود هنا أن يعلم المغاربة أنه غالبا ما يكون ارتفاع الأسعار أو انخفاضها رهين بتقلبات السوق الدولية والعملية وغيرها من العوامل.

• رئيس المنتدى المغربي لحماية المستهلك

## عرض الأخطار الصحية التي تهدد المستهلك

### ورزازات

والخدمات المعروضة للاستهلاك. ودعا المتدخلون في هذا اللقاء إلى جعل بعض القضايا المتعلقة بحماية حقوق المستهلكين من اختصاص القضاء الاستعجالي. والتركيز على التوعية في صفوف الجمهور الواسع بواسطة وسائل الإعلام الواسعة الانتشار. فضلا عن تنظيم دورات تكوينية لفائدة التجار ومسوقي السلع والخدمات.

يذكر أن هذا اللقاء، الذي عرف مشاركة العديد من طلبة الكلية المتعددة التخصصات بـورزازات، نظم بتنسيق مع جمعية حماية المستهلك بـورزازات، والقسم الاقتصادي بعمالة ورزازات، والمصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية.

من جوانب مختلفة. إضافة إلى تناول موضوع «حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك من خلال القانون رقم 99.06 المتعلق بحرية الأسعار و المنافسة». و«دور المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية في حماية المستهلك من خلال القانون رقم 28.07».

وانصبت المناقشات التي أعقبت هذه العروض حول الأدوار المنوطة بالجمعيات المدنية من أجل حماية المستهلكين وتوعيتهم بحقوقهم القانونية. كما أثيرت تساؤلات حول مدى توفيق الترسنة القانونية الجاري بها العمل في تكريس الحماية للمستهلكين ودرء الأخطار الصحية التي قد تلحق بهم جراء عدم التقيد بشروط السلامة الواجب توفرها في السلع

شكل موضوع حماية حقوق المستهلك موضوع لقاء مناقشة احتضنه الكلية المتعددة التخصصات بـورزازات مساء الأربعاء. وذلك بمشاركة ممثلين عدد من المؤسسات العمومية. والهيئات المدنية المعنية بهذا المجال.

ويندرج هذا اللقاء المنظم من طرف غرفة التجارة والصناعة والخدمات لأقاليم ورزازات وزاكورة وتنغير، والمندوبية الإقليمية للتجارة والصناعة بـورزازات تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه». في إطار الاحتفال بـالوطني للمستهلك نسخة 2013. وتضمن برنامج اللقاء تقديم عروض تناولت مجموعة من القضايا المتعلقة بحقوق المستهلك

## PROTECTION DU CONSOMMATEUR Amara lance les journées nationales

Le ministre du Commerce et de l'industrie, Abdelkader Amara, a lancé en début de semaine, les Journées Nationales du Consommateur 2013, qui se poursuivent jusqu'au 15 mars courant. L'édition de cette année porte le thème « *Ensemble pour la protection des droits du consommateur : économiques, représentativité et écoute* ». Le ministre Amara a expliqué, via un réseau social, que la loi organique du texte de loi 31-08 définissant les mesures de protection du consommateurs sera incessamment débattue en Conseil de gouvernement.

# الإعلان عن تفعيل الصندوق الوطني لدعم وتأهيل جمعيات حماية المستهلك

ترشد الاستهلاك والإستهلاك المسؤول الذي يعتبر ركيزة أساسية للتنمية البشرية والنافع أن هذه الجمعيات تسعى بالشروع في تأهيل المستهلك وإعلامه بكل الوسائل المتاحة والسعي لتثقيفه من معرفة السلع والخدمات المتاحة لتأسيس الجودة والأمان ودعوة لتفعيل دوره كعلاقة أساسية في الاقتصاد الوطني من خلال استهلاك المنتج الوطني.

وتدعو من جهة أخرى على أهمية تطوير منظومة وطنية توضع ضمنها صوابع لحماية المستهلك وذلك من خلال إستراتيجية لتفعيل القانون 03-13 للتعليق بتحديد تدابير لحماية المستهلك تستند أساسا على دعم الحركة الجماعية القائمة في مجال الاستهلاك وتطوير أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين.

من جهة أخرى بوزارة خراطي رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك أن الجامعة ستحتفل من سنة 2013 سنة الترشيد الاستهلاكي، وستوظف جميع طاقاتها للتوسل في استهلاك مسؤول تون لتغير من طرف المستهلك المغربي.

والتابع الوزير إلى أن الإيام الوطنية للمستهلك تطلق حديثا ومنها عاما لتعمير المستهلك من جهة تطويره وإعلامه الفاعل الاقتصادي بواجباته في مجال الاستهلاك من جهة أخرى. مشيرا إلى أن القانون رقم 03-13 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك الذي جاء تلبية لضرورة ضمان حماية المستهلك ودعم أي مواطن من شأنها الإسراع بمصالحهم وحقوقهم بهدف إلى ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهم التعاقدية ووضع القواعد العامة لحماية المستهلك من أجل صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد.

وتعدا لتعلق بدعم الحركة الجماعية في مجال حماية المستهلك أكد اعتراف أن الحكومة تعمل على تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك خلال السنة الجارية لتقديم المساعدة الضرورية لهذه الجمعيات في إطار تطور برامج من الدولة والجمعيات.

من جهته أكد بوزارة خراطي رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك ممهدا بقدر أن نشر ثقافة المستهلك في جزء من منظومة كاتبة وشاملة، مضيفا أن عهدة جمعيات حماية المستهلك تكمن في إضاح المستهلك بضرورة

الوزير استماعا وتفاعلا وتكنولوجيا حديثة عبد القادر اعتراف أن الوزارة تحرص على نشر ثقافة الاستهلاكية كإستراتيجية أساسية لحماية المستهلك، وذلك بالتواصل الفعالي مع جمعيات حماية المستهلك وتقديم الدعم اللازم لها لتأهيلها وتعزيز قدراتها في مجال منظومة حماية المستهلك.

وأوضح اعتراف خلال افتتاح الإيام الوطنية لحماية المستهلك التي تنظم تحت شعار: جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية في التمثيلية والإصغاء إليه، أن الوزارة تسعى إلى إبرام شراكات والتعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك من أجل تعزيز التمثيلية المغربية داخل هذه المنظمات وتبادل الخبرات والمعارف.

وأكد خلال اللقاء على دور المدارس والجامعات في نشر الوعي الاستهلاكي ونشره الأجيال على هذه الثقافة، مؤكدا أن الوزارة تولي اهتماما كبيرا بكل المبادرات التي تهتم بالبحث في مجال حماية المستهلك والمبادرات الإعلامية والتواصلية من طرف جمعيات حماية المستهلك في إطار تطور البرامج.



والعرب عن أمته في أن يسلط هذا اللقاء لجنة استماعية في سبيل الإرتقاء بمكانة المستهلك المغربي وتحسين رفاهيته في كافة المستويات وأن يتم تفعيل قضايا العرب كحل لمشكل تعاوي المستهلك والإسراع بتفعيل صندوق دعم الجمعيات وتعزيز وسائل وآليات إعلام المستهلك بالاعتماد على هيئات التعميلية وكذا اتباع التربية على الاستهلاك في البرامج والمنتجات التعليمية بمختلف مستوياتها.

وأكد خراطي أن إضاح جمعيات حماية المستهلك يستلزم من أجل التوصل إلى حماية حقيقية للمستهلك في كل علاقات تسوقها معادى الديمقراطية والعز والفرامة الإنسانية.

*Meknès : Les participants au 2<sup>e</sup> forum local du consommateur ont estimé, mardi à Meknès, nécessaire d'accélérer l'élaboration des décrets d'application de la loi 08-31 relative à la protection du consommateur.*

*Durant le forum qui a été organisé par la Fédération nationale pour la protection du consommateur, des acteurs intervenant dans le domaine de la protection du consommateur ont souligné la nécessité d'élaborer des décrets d'application plus développés, en phase avec le mouvement du consommateur pour réaliser un véritable essor économique et le développement durable.*

*La rencontre a été organisée en coordination avec la chambre de commerce, d'industrie et de services de Meknès, la délégation du commerce et de l'industrie dans le cadre de la célébration des journées nationales du consommateur (11 au 15 mars 2013).*

## ندوة حول الوضع الصحي وحقوق المستهلك

نظمت كل من جمعية عين أسردون لـ «حماية المستهلك ببني ملال» والنقابة الجهوية المستقلة لأطباء القطاع العمومي بتبادلة أزيلال، نهاية الأسبوع الماضي، بمدينة بني ملال ندوة حول «الوضع الصحي وحقوق المستهلك» بمشاركة مجموعة من الأطباء والأساتذة الباحثين. وانكب المشاركون في هذا اللقاء على دراسة ومناقشة مواضيع «الخدمات الصحية والإكراهات التي يعاني منها القطاع». و«الخطوط العريضة للقانون 31-08 الخاص بحماية المستهلك».

وأوضح محمد رفيق، رئيس جمعية عين أسردون لـ «حماية المستهلك ببني ملال»، أن هذا اللقاء يدخل ضمن الاحتفال باليوم الوطني لحماية المستهلك الذي يصادف 15 مارس من كل سنة.

ويروم هذا اللقاء تحسيس وتوعية المستهلك حول حقوقه في جميع الميادين خاصة في القطاع الصحي الذي يشكل خدمة ضرورية تضمن التطبيب والعلاج بالشكل المطلوب في القطاع العمومي. بما يحافظ على صحة المواطن وإمكانية الولوج للاستفادة من الخدمة الطبية.

## مطالب بتفعيل القانون التنظيمي لحماية المستهلك

08/31 في حاجة الى مزيد من التمحيص والنقاش وإثارة مكامن الضعف . داعيا إلى إشاعة ثقافة حماية المستهلك وحقوقه لاسيما بالمؤسسات التعليمية. من جانبه . أكد ممثل مندوبية التجارة والصناعة بمكناس مصطفى أبو علي . أن هذا اللقاء يشكل فرصة لتحسيس المستهلك بحقوقه وإعلام الفاعلين الاقتصاديين بواجباتهم في مجال الاستهلاك . مشيرا إلى أن الاحتفال بالأيام الوطنية للمستهلك من شأنها المساهمة في تعزيز حماية المستهلك من خلال توجيهه وإعلامه وإخباره بحقوقه . وأضاف أن قانون 08/31 . الذي جاء لضمان حماية المستهلكين ومنع عوامل الاضرار بحقوقهم أو تؤدي إلى خداعهم وتضليلهم . يؤكد على الحقوق الأساسية للمستهلك المتمثلة أساسا في الاعلام والاختيار وحماية الحقوق الاقتصادية . مشددا . في السياق ذاته . على دور الجمعيات في توجيه المستهلك وتحسيسه وتطوير ثقافته الاستهلاكية ورعاية مصالحه وحماية حقوقه . وتم خلال هذا اللقاء تقديم عروض همت مواضيع " دور جمعيات حماية المستهلك في تفعيل القانون 08/31 " و "إعلام المستهلك في المجال الصحي . إعلام مختلف عن الإعلام العادي" و " حماية المستهلك من الشروط التعسفية " و "المستهلك في المجال العقاري" .

دعا المشاركون في الملتقى المحلي الثاني للمستهلك . أول أمس الثلاثاء بمكناس . إلى ضرورة التعجيل بإصدار النصوص التطبيقية للقانون رقم 08/31 المتعلق بحماية المستهلك . وأكد فاعلون في مجال حماية المستهلك . خلال هذا الملتقى . الذي نظمته العصبة الوطنية لحماية المستهلك . على إصدار نصوص تطبيقية أكثر نضجا وانسجاما بما يخدم الحركة الاستهلاكية من أجل تحقيق نهضة اقتصادية حقيقية وتنمية مستدامة . وفي هذا الإطار أكد رئيس غرفة التجارة والصناعة والخدمات بمكناس الحاد الطاهري . على أهمية هذا القانون الذي يهدف إلى حماية المستهلك من التجاوزات والسلوكيات التجارية غير المشروعة التي تمارس عليه بصورة مباشرة أو غير مباشرة متسببة في حدوث أخطار وتداعيات قد تؤثر على حياته وصحته وسلامته وحقه في الاستهلاك . وأضاف خلال هذا اللقاء . الذي نظم بتنسيق مع غرفة التجارة والصناعة والخدمات بمكناس ومندوبية التجارة والصناعة في إطار الاحتفال بالأيام الوطنية للمستهلك (من 11 إلى 15 مارس الجاري) . أن هذا القانون وضع إطارا لحماية المستهلك بالدفاع عن حقوقه وتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك . ومن جهته . أبرز عبد الرحيم عمري عضو العصبة الوطنية لحماية المستهلك أن قانون

## Consommateurs, Aâmara vous protège !

Le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies ambitionne de promouvoir une culture de consommation comme stratégie pour la protection du consommateur en établissant un pont de communication avec les associations actives en la matière et en accordant le soutien nécessaire pour leur qualification, a souligné, lundi à Kénitra, Abdelkader Aâmara.

Le ministre qui ouvrait les Journées nationales de protection du consommateur, organisées sous le thème «Ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute», a indiqué que son département aspire à

conclure des partenariats avec les organisations internationales et régionales pour la protection du consommateur. M. Aâmara a insisté sur le rôle des écoles et des universités dans la promotion des

droits du consommateur, soulignant que le ministère accorde un grand intérêt à la recherche dans ce domaine et aux initiatives médiatiques des associations de protection du consommateur dans le cadre de contrats-programmes.

Les journées nationales du consommateur, a-t-il dit,

représentent un évènement important pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et informer les acteurs économiques de leurs devoirs.



## اعماراة: الحكومة تعمل على تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك

المساء

المسؤول، الذي يعتبر ركيزة أساسية للتنمية المستدامة.

وأضاف أن هذه الجمعيات تسعى بالخصوص إلى تأهيل المستهلك وإعلامه بكل الوسائل المتاحة والممكنة لتمكينه من معرفة السلع والخدمات المطابقة لمقاييس الجودة والأمان ودعوته لتفعيل دوره كحلقة أساسية في الاقتصاد الوطني من خلال استهلاك المنتج الوطني.

وشدد من جهة أخرى على أهمية تطوير منظومة وطنية توضع ضمنها ضوابط لحماية المستهلك، من خلال إستراتيجية لتفعيل القانون 08-31 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تستند أساسا على دعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك وتطوير أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين.

من جهته أعلن بوعزة خراطي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، أن الجامعة ستجعل من سنة 2013 «سنة الترشيد الاستهلاكي»، وستوظف جميع طاقاتها للوصول إلى استهلاك مسؤول دون تمييز من طرف المستهلك المغربي.

وأعرب عن أمله في أن يشكل هذا اللقاء لبنة أساسية في سبيل الارتقاء بمكانة المستهلك المغربي وتحقيق رفاهيته في كافة المستويات، وأن يتم تفعيل قضاء القرب لحل مشاكل شكاوي المستهلك والإسراع بتفعيل صندوق دعم الجمعيات وتعزيز وسائل والبيات إعلام المستهلك بالاعتماد على هيئاته التمثيلية وكذا إدماج التربية على الاستهلاك في البرامج والمناهج التعليمية بمختلف مستوياتها.

08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، الذي جاء تلبية لضرورة ضمان حماية المستهلكين ومنع أي عوامل من شأنها الإضرار بمصالحهم وحقوقهم، يهدف إلى ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهم التعاقدية ووضع القواعد العامة لحماية المستهلك من أجل صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد.

وفيما يتعلق بدعم الحركة الجمعوية في مجال حماية المستهلك، أكد اعماراة أن الحكومة تعمل على تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك خلال السنة الجارية، لتقديم المساعدة الضرورية لهذه الجمعيات في إطار عقود برامج بين الدولة والجمعيات.

من جانبه أكد محمد بنقدور، رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك، أن نشر ثقافة المستهلك هي

من منظومة كاملة وشاملة، مضيفا أن مهمة جمعيات حماية المستهلك تكمن في إقناع المستهلك بضرورة ترشيد الاستهلاك والاستهلاك

أكد عبد القادر اعماراة، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة، أن الوزارة تحرص على نشر الثقافة الاستهلاكية كإستراتيجية أساسية لحماية المستهلك، بالتواصل الفعلي مع جمعيات حماية المستهلك، وتقديم الدعم اللازم لها لتأهيلها وتعزيز قدراتها في مجال منظومة حماية المستهلك.

وأوضح اعماراة، خلال افتتاح الأيام الوطنية لحماية المستهلك، التي تنظم تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية في التمثيلية والإصغاء إليه»، أن الوزارة تسعى إلى إبرام شراكات وإقامة تعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك، من أجل تعزيز التمثيلية المغربية داخل هذه المنظمات وكذا نقل الخبرات وتبادل المعرفة. وشدد خلال اللقاء الذي حضره ادريس خزان، والسليمة جهة الغرب الشراردة بني احسن عامل إقليم القنيطرة، على دور المدارس والجامعات في نشر الوعي الاستهلاكي وتنشئة الأجيال على هذه الثقافة، مؤكدا أن الوزارة تولي اهتماما كبيرا لكل المبادرات التي تهتم بالبحث في مجال حماية المستهلك والمبادرات الإعلامية والتواصلية من طرف جمعيات حماية المستهلك في إطار عقود البرامج.

وأشار الوزير إلى أن الأيام الوطنية للمستهلك تشكل حدثا وطنيا هاما لتحسيس المستهلك من جهة بحقوقه وإعلام الفاعلين الاقتصاديين بواجباتهم في مجال الاستهلاك من جهة أخرى، مشيرا إلى أن القانون رقم



عبد القادر اعماراة

أكد عبد القادر اعمارة، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة. أن الوزارة تحرص على نشر الثقافة الاستهلاكية كاستراتيجية أساسية لحماية المستهلك. وذلك بالتواصل الفعلي مع جمعيات حماية المستهلك وتقديم الدعم اللازم لها لتأهيلها وتعزيز قدراتها في مجال منظومة حماية المستهلك. وأوضح اعمارة. خلال افتتاح الأيام الوطنية لحماية المستهلك التي تنظم تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية في التمثيلية والإصغاء إليه». أن الوزارة تسعى إلى إبرام شراكات وإقامة تعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك من أجل تعزيز التمثيلية المغربية داخل هذه المنظمات وكذا نقل الخبرات وتبادل المعرفة. وشدد خلال اللقاء. على دور المدارس والجامعات في نشر الوعي الاستهلاكي وتنشئة الأجيال على هذه الثقافة. مؤكدا أن الوزارة تولي اهتماما كبيرا لكل المبادرات التي تهتم بالبحث في مجال حماية المستهلك والمبادرات الإعلامية والتواصلية من طرف جمعيات حماية المستهلك في إطار عقود البرامج. وفيما يتعلق بدعم الحركة الجمعوية في مجال حماية المستهلك. أكد اعمارة أن الحكومة تعمل على تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك خلال السنة الجارية لتقديم المساعدة الضرورية لهذه الجمعيات في إطار عقود برامج بين الدولة والجمعيات.



## ثقافة الاستهلاك

أكد عبد القادر اعمارة، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، أول أمس الاثنين بالقنيطرة، أن الوزارة تحرص على نشر الثقافة الاستهلاكية كإستراتيجية أساسية لحماية المستهلك، وذلك بالتواصل الفعلي مع جمعيات حماية المستهلك وتقديم الدعم اللازم لها لتأهيلها وتعزيز قدراتها في مجال منظومة حماية المستهلك.

وأوضح اعمارة، خلال افتتاح الأيام الوطنية لحماية المستهلك التي تنظم تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية في التمثيلية والإصغاء إليه»، أن الوزارة تسعى إلى إبرام شراكات وإقامة تعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك من أجل تعزيز التمثيلية المغربية داخل هذه المنظمات وكذا نقل الخبرات وتبادل المعرفة، وشدد خلال على دور المدارس والجامعات في نشر الوعي الاستهلاكي وتنشئة الأجيال على هذه الثقافة.

## **Amara: Le ministère de l'industrie et du commerce pour une stratégie de protection du consommateur**

Le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies ambitionne de promouvoir une culture de consommation comme stratégie pour la protection du consommateur en établissant un pont de communication avec les associations actives en la matière et en accordant le soutien nécessaire pour leur qualification, a souligné lundi à Kénitra M. Abdelkader Amara.

Le ministre qui ouvrait les Journées nationales de protection du consommateur, organisées sous le thème « Ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute », a indiqué que son département aspire à conclure des partenariats avec les organisations internationales et régionales pour la protection du consommateur.

M. Amara a insisté sur le rôle des écoles et des universités dans la promotion des droits du consommateur, soulignant que le ministère accorde un grand intérêt à la recherche dans ce domaine et aux initiatives médiatiques des associations de protection du consommateur dans le cadre de contrats-programmes.

Les journées nationales du consommateur, a-t-il dit, représentent un événement important pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et informer les acteurs économiques de leurs devoirs. Le ministre a expliqué que la loi 08 -31 fixant des mesures relatives à la protection du consommateur vise à mettre en place les règles générales pour assurer le respect de ces droits et garantir la transparence des transactions.

Selon lui, le gouvernement oeuvre pour rendre effective la Caisse nationale de protection du consommateur au cours de cette année pour apporter le soutien nécessaire aux associations concernées.

De son côté, le président de la Fédération nationale des associations du consommateur, Mohamed Benkaddour, a expliqué que la protection du consommateur revient à convaincre celui-ci de la nécessité de rationaliser sa consommation en tant que levier de développement durable.

Parmi les missions de ces associations, a-t-il précisé, figurent la sensibilisation du consommateur par les moyens disponibles pour qu'il soit bien au fait des produits et services respectueux des normes de qualité et afin de lui permettre de jouer son rôle comme maillon de l'économie nationale.

Il a insisté sur le développement d'un système national des normes de protection du consommateur à travers la mise en oeuvre de la loi 08-31 qui repose sur le soutien du mouvement associatif et la sensibilisation.

Pour Bouazza Kharrati, président de la Fédération marocaine des droits du consommateur, cette organisation fait de 2013 l'année de la rationalisation de la consommation et d'une consommation responsable sans excès.

map

# Mars, le mois du consommateur

L'association de la protection du consommateur Uniconso veut sortir le «client» de l'ombre. Plusieurs journées régionales seront consacrées à l'étude et à la discussion des droits et obligations du consommateur à partir du 13 mars prochain. Ces évènements sont organisés en partenariat avec le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies et permettront de traiter de plusieurs sujets sensibles comme les zones d'ombre de l'immobilier et de la loi sur la Vefa, les cybermarchés et l'impact économique de la protection du droit du consommateur. Le premier rendez-vous se tiendra à Casablanca.

## • **Les droits des consommateurs à la loupe**

L'association de protection des consommateurs, Uniconso, et le ministère de l'Industrie organisent, les 13 et 14 mars, deux journées de rencontres-débats. L'évènement se tiendra à l'occasion de la journée mondiale de la protection des droits des consommateurs le 15 mars. Lors de ces rencontres, les intervenants décortiqueront les acquis de la loi 31-08.

# Les régions célèbrent la Journée mondiale du consommateur

*Casablanca, Kénitra, Mohammedia, El Jadida et Benslimane en première ligne*

«Ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute». Tel est le thème des journées régionales du consommateur, qui auront lieu du 11 au 21 mars courant dans plusieurs villes. Organisées en célébration de la Journée mondiale des droits du consommateur, le

15 mars de chaque année, ces journées ambitionnent d'informer le consommateur marocain des droits acquis grâce à l'adoption de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, indique un communiqué de l'Association de protection du consommateur «UNICONSO», organisatrice de l'événement. Ces journées seront organisées dans les villes de Casablanca (13-14-21 mars), Kénitra (11 mars), Mohammedia (12 mars), El Jadida (14 mars) et Benslimane (14 mars), ajoute le communiqué notant que l'accent sera mis essentiellement sur les dispositions relatives aux intérêts écono-

miques, aux pratiques commerciales ainsi qu'aux droits du consommateur à la représentativité et à l'écoute.

Cette manifestation, organisée en collaboration avec la délégation de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies à Casablanca, sera également l'occasion de présenter les principales réalisations en matière de cadre réglementaire et institutionnel de la protection du consommateur.

Au programme de cette manifestation économique, figurent des séminaires et des débats sur des thématiques touchant notamment le consommateur et ses droits.

MAP

## Droits du consommateur : journées régionales du 11 au 21 mars dans plusieurs villes du royaume

"Ensemble pour la protection des droits du consommateur, intérêts économiques, représentativité et écoute" est le thème des journées régionales du consommateur, qui auront lieu du 11 au 21 mars courant dans plusieurs villes. Organisées en commémoration de la journée mondiale des droits du consommateur, le 15 mars de chaque année, ces journées ambitionnent d'informer le consommateur marocain des droits acquis grâce à l'adoption de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, indique un communiqué de l'Association de protection du consommateur "UNICONSO", organisatrice de l'événement. Ces journées seront organisées dans les villes de Casablanca (13-14-21 mars), Kenitra (11 mars), Mohammedia (12 mars), El Jadida (14 mars) et Benslimane (14 mars), ajoute le communiqué notant que l'accent sera mis essentiellement sur les dispositions relatives aux intérêts économiques, les pratiques commerciales ainsi qu'aux droits du consommateur à la représentativité et à l'écoute. Cette manifestation, sera également l'occasion de présenter les principales réalisations en matière de cadre réglementaire et institutionnel de la protection du consommateur.

## حماية المستهلك

نظمت مندوبية التجارة والصناعة والجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك بوجدة يوما تواسليا تحت شعار «جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك». وأكد المشاركون في هذا اليوم التواصلي المنظم بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك على أهمية تحسيس المستهلك بالترسانة القانونية والتدابير المتعلقة بالدفاع عن حقوقه المتمثلة أساسا في حقه في الاختيار والإعلام والتراجع وحماية حقوقه الاقتصادية.

وذكروا في هذا الصدد أن القانون 108 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك وضع إطارا يسمح لهذا الأخير بالدفاع عن حقوقه بطريقة حبية أو من خلال اللجوء إلى العدالة. معتبرين أن هذا القانون جاء لضمان حماية هذا المستهلك ومنع أية عوامل من شأنها الإضرار بمصالحه.

وأشاروا إلى أن هذا القانون ينص على مجموعة من الأهداف تروم بالأساس ضمان التوازن

بالأساس ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهما التعاقدية ووضع القواعد العامة لحماية المستهلك بغية صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد. بالإضافة إلى تقرير مجموعة من الآليات الكفيلة بالدفاع عن حقوق المستهلك وتفعيل دوره الاقتصادي.

وأضافوا أن هذا القانون يضمن أيضا لكافة المستهلكين الحق في الإصغاء إليه وتمثيله من طرف إحدى جمعيات حماية المستهلك التي تحمل صفة المنفعة العامة من أجل التقاضي نيابة عنه وضمان حقوقه في حالة النزاع مع المورد. داعين في هذا الصدد إلى الانخراط في جمعيات ومنظمات وخلق شراكات لضمان تمثيلية تساهم في الحفاظ على حقوق المستهلك.

يذكر أن هذا اليوم التواصلي يندرج في إطار الأيام الوطنية للمستهلك التي تنظمها وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بشراكة مع جمعيات وطنية لحماية المستهلك بغية المساهمة في إرساء نقاش لمواكبة تفعيل قانون حماية المستهلك وترسيخ ثقافة الاستهلاك.