



Journées Nationales du Consommateur **Du 13 au 16 mars 2018**

Bilan des actions portant sur la protection du consommateur (année 2017)

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

Renforcement du cadre réglementaire

- Publication de l'arrêté relatif à la désignation des enquêteurs du Ministère de l'Intérieur chargés de la recherche et constatation des infractions à la loi n° 31-08 (B.O du 30 novembre 2017) ;
- Elaboration de 8 arrêtés conjoints avec les Départements Ministériels concernés portant sur la qualification et la désignation de leurs enquêteurs ;
- Elaboration de 7 Projets d'arrêtés conjoints avec les Départements Ministériels chargés de l'Energie et Mines, des Affaires Générales, de l'Artisanat, de l'Habitat, et du Transport pour la réglementation de certains aspects spécifiques sectoriels (Affichage des prix et tarifs, Etiquetage...);

Contrôle du respect de la loi

Les enquêteurs qualifiés et assermentés relevant du Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique ont démarré les opérations de contrôle en 2016. Le lancement de ces activités a été dédié à la sensibilisation des fournisseurs quant à leurs obligations au regard de la législation en vigueur. Une année après le démarrage de cette campagne, ce Département a élaboré un programme cadre de contrôle pluriannuel 2017-2019 constitué de divers plans de contrôle qui concernent différents types de produits définis en fonction des temps forts de consommation à différentes périodes de l'année, tels que les soldes de début d'année ou les opérations en lien avec les fêtes religieuses qui induisent des achats spécifiques. De même, une procédure et de la documentation ont été élaborées afin de faciliter la compréhension des modalités d'application de la loi par les enquêteurs et clarifier les étapes à suivre pour la réalisation des opérations de contrôle.

Ainsi, deux programmes de contrôle relatifs aux produits textiles et à la publicité des appareils électroménagers ont été exécutés. Le bilan des opérations de contrôle effectuées jusqu'au 31 décembre 2017 se présente comme suit :

- **836** établissements contrôlés, principalement au stade de la grande distribution, de la vente au détail et des magasins spécialisés ;
- **11.636** aspects contrôlés ; (étiquetage, affichage, factures...)
- **2.429** non-conformités constatées, principalement en relation avec l’affichage des prix, l’étiquetage et les factures ;
- **105** avertissements pour une mise en conformité et **10** procès-verbaux.

De même, durant l’année 2017, la cellule de contrôle des sites internet marchands a effectué **120** opérations de contrôle dont **20** re-contrôle des sites avertis en 2016. Ces opérations ont donné lieu à l’envoi de plus de **100** lettres d’avertissements aux opérateurs concernés en vue de les inciter à se conformer aux dispositions législatives en matière de vente à distance.

- **11 636** aspects contrôlés
- **836** établissements visités
- **2 429** non-conformités constatées
- **105** avertissements
- **10** Procès-verbaux

Appui au mouvement consumériste national

En 2017, le Ministère de l’Industrie, de l’Investissement, du Commerce et de l’Economie Numérique a conclu des conventions de financement avec 3 fédérations, à savoir :

- La Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (**FMDC**) ;
- La Fédération Nationale des Associations du Consommateur (**FNAC**) ;
- La Fédération du Sud des Associations de protection du Consommateur (**FSAC**).

Dans l’optique de professionnaliser les guichets des consommateurs, un manuel de procédures a été élaboré.

Information, sensibilisation et formation

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