
Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

2nd SESSION
3-4 July 2017
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Monday, 4 July 2017
Afternoon Session

**Agenda Item 3 e. Consumer protection in electronic
commerce**

Contribution by
Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique
Morocco
Comment le Maroc protège-t-il ses e-consommateurs ?

Comment le Maroc protège-t-il ses e-consommateurs ?

Ces dernières années, grâce à l'évolution de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication au Maroc, le secteur du e-commerce est en pleine expansion.

Quelles sont alors les mesures prises pour protéger le cyberconsommateur marocain ?

Dans un souci d'instaurer un climat de confiance numérique et dans le cadre de la stratégie Nationale pour la société de l'information et de l'économie numérique (2009-2013) ayant pour but de positionner le Maroc parmi les pays émergents dynamiques dans les Technologies d'Information, le secteur du e-commerce est en progression constante.

En outre et dans le cadre du programme de l'administration électronique, on assiste désormais à une multiplication des sites marchands et des services gouvernementaux en ligne. Parmi les premiers projets figurent ceux de Maroc Telecom, Lydec et la Trésorerie Générale du Royaume, où les consommateurs peuvent payer les factures (téléphone, eau, électricité, taxes...) en ligne.

En terme de chiffres, le Maroc compte selon les derniers rapports de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT), 14.5 millions d'abonnés internet, en hausse annuelle de 40,33%. Le taux de pénétration a ainsi atteint 42,78%¹.

Quant aux sites marchands affiliés au CMI (Centre Monétique Interbancaire), le montant a atteint 2,6 millions d'opérations de paiement en ligne via les cartes bancaires marocaines et étrangères, pour un montant global s'élevant à 1.330,3 millions de DH, durant les 9 mois 2016, en progression de +47,0% en nombre et +31,7% en montant par rapport aux 9 mois 2015².

Les nouveaux prestataires de services de paiement³ participent également à l'expansion de ce secteur en redirigeant notamment de nouveaux sites marchands vers le paiement en ligne.

Pour ce qui est de la typologie des activités des sites marchands marocains, une majorité propose des ventes spécialisées notamment :

- ✓ Deals ;
- ✓ Voyage ;
- ✓ Matériel informatique ;
- ✓ Prêt à porter ;
- ✓ Services informatiques ;
- ✓ Produits culturels ;
- ✓ Produits pharmaceutiques ;
- ✓ Électroménager ;

¹ <https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/cp-tb-2016-t1-fr.pdf>

² <https://www.cmi.co.ma/PDF/Activit%C3%A9%20mon%C3%A9tique%20marocaine%20au%2030%20Setembre%202016.pdf>

³ Maroc télécommerce, Payzone, Fast Payment, AmanPay

- ✓ Objets décoratifs ; et
- ✓ Alimentation.

Cependant, il existe toujours des freins au recours à ce nouveau mode de consommation, les motifs étant liés majoritairement aux craintes de piratage des numéros de cartes bancaires lors d'opération d'achat sur internet. D'autres s'inquiètent plutôt sur la protection de leurs données personnelles au moment de la saisie de leurs données ou bien encore sur l'absence du conseil lors des opérations d'achat.

La problématique de garantie est aussi mise en avant, notamment par rapport à la garantie lors de la livraison, lors du paiement et sur la description des biens.

Néanmoins, il existe des consommateurs qui se laissent tenter par les achats en ligne mais en choisissant de payer à la livraison.

Rôle du MIICEN⁴ : comment procède-t-on pour vérifier l'application de la loi n°31-08⁵

Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour la réalisation des objectifs et ambitions de la confiance numérique. En ce qui concerne le cadre législatif et précisément le volet de la protection du consommateur, la loi n° 31-08 vient encadrer les dispositions relatives aux relations entre les fournisseurs et consommateurs y compris celles relatives à la vente en ligne.

En 2015, le MIICEN a démarré la mise en place d'une cellule de contrôle des sites marchands pour s'assurer de l'application des dispositions de la loi n° 31-08 pour le volet relatif aux ventes à distance.

Ainsi, l'année 2016 a connu le renforcement des contrôles par la conduite de **103** contrôles dont **96** ayant fait l'objet d'envoi de lettres de sensibilisation et d'avertissement aux opérateurs concernés.

Le retour était positif et certains fournisseurs ont répondu favorablement quant à leur volonté de remédier à la situation et de corriger les non-conformités signalées. Le recontrôle a permis de s'assurer du respect des engagements tenus.

Les secteurs d'activités ayant fait l'objet du contrôle sont :

- ✓ Les Sites généralistes ;
- ✓ La Beauté, santé ;
- ✓ Les Deals (achat de coupons de réduction) ; et
- ✓ L'Électronique et l'Électroménager.

Les contrôles effectués ont fait apparaître de nombreux écarts au regard des dispositions de la loi n° 31-08 et qui portent sur :

- ✓ L'absence de traduction du contrat en langue arabe ;
- ✓ L'absence d'information sur le droit de rétractation ;
- ✓ L'absence de l'identité et des coordonnées du fournisseur ;
- ✓ La présence d'une clause d'attribution de compétence exclusive au tribunal du lieu du siège du professionnel ;
- ✓ La présence d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur ;
- ✓ L'absence de rappel des CCV⁶ avant validation de l'offre ;

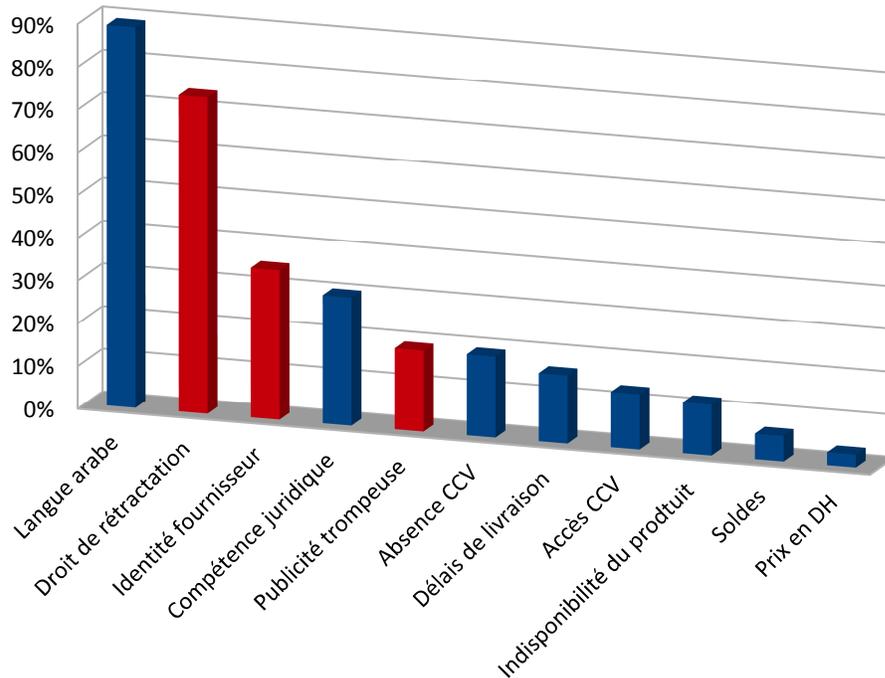
⁴ Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique

⁵ Loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

⁶ CCV : Conditions contractuelles de vente ;

- ✓ L'absence d'information sur les délais de livraison ;
- ✓ La difficulté d'accès aux CCV à partir de la page d'accueil ou absence de CCV ;
- ✓ Le délai de remboursement en cas d'indisponibilité du produit supérieur à 15 jours ;
- ✓ Le non-respect des dispositions en matière de soldes (période non définie) ;
- ✓ Le défaut d'affichage des prix en DH.

Répartition des manquements relevés lors des contrôles :



La Division de Protection du Consommateur envisage de poursuivre son action sur l'année 2017 afin de s'assurer de la mise en conformité des sites précédemment vérifiés et étendre les contrôles à d'autres acteurs de la vente à distance (cybercommerçants faisant l'objet de réclamations émises par les consommateurs et cybercommerçants choisis dans le cadre du plan de contrôle de l'année 2017).

A cet effet, les professionnels sont invités à se conformer aux dispositions de la loi n°31-08. Pour en savoir plus en matière de vente ou achat en ligne, des fiches pratiques et dépliants ont été mis à la disposition des consommateurs sur le portail « khidmat-almostahlik.ma ».

Par ailleurs, les consommateurs peuvent signaler leurs problèmes survenus lors d'achats effectués via internet par le dépôt de leur réclamation en ligne sur ce portail.