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

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

Monday, 3 July 2017
Afternoon Session

**Framework for voluntary peer reviews on consumer protection law
and policy**

Presentation by
Morocco

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

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



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والاستثمار والتجارة
والاقتصاد الرقمي

EVALUATION PAR LES PAIRES PROGRAMME CNUCED MENA

Mme Fatiha Akharif

Maroc

Genève, le 4 Juillet 2017

RAPPEL DU CONTEXTE:

- ▶ Le Maroc dispose d'un arsenal juridique important en matière de protection du consommateur, à signaler notamment la loi 31-08 adoptée en avril 2011;
- ▶ Volonté ferme et engagement du gouvernement marocain à protéger le consommateur;
- ▶ Mouvement consumériste dynamique et présent sur le plan médiatique: une centaine d'associations de protection du consommateur réparties sur tout le territoire du Royaume;
- ▶ Portail internet dédié récemment au consommateur et qui permet de diffuser des informations et conseils pratiques au consommateur et lui permet de déposer ses réclamations.
- ▶ Le Maroc s'est inscrit dans la dynamique de l'actualisation des lignes directrices des Nations Unies pour la protection du consommateur;

Exemple d'initiatives et/ou d'outils développés

Appui des associations de protection du consommateur :

- ▶ Réalisation de formations au profit des membres des associations,
- ▶ Lancement en 2016 d'un programme d'appui financier de leurs activités et projets qui visent la promotion de la culture du consommériste.

Initiatives et/ou d'outils déjà développés

Outils informatiques: (Maroc)

- ▶ Site internet: www.khidmat-almostahlik.ma
- ▶ Différentes rubriques (« Réglementation », « Vos droits », « Dépôt de réclamation », « Newsletter », « Contactez-nous » ...).

Lien entre les priorités de votre pays et celles du Programme CNUCED MENA?

- La CNUCED est chargée de « coordonner » la mise en place des lignes directrices de la résolution 70/186 à l'échelle internationale.
- La CNUCED aspire à :
 - créer un cadre meilleur pour la protection du consommateur,
 - appuyer les pays de la zone MENA,
 - promouvoir les bonnes pratiques de gouvernance.
- Priorités du Maroc:
 - Améliorer le niveau de protection du consommateur notamment par un meilleur processus de traitement des plaintes,
 - Professionnaliser les associations du consommateur
 - Développer le portail du consommateur pour en faire une référence au niveau national et pouvoir le connecter avec la plate-forme ITC du projet pour échanger les informations utiles avec les pays de la région.
 - Développer le commerce en ligne tout en veillant sur la sécurisation des transactions et des données personnelles des internautes,

Importance de l'évaluation par les paires pour le Maroc

- Une occasion d'or pour bénéficier d'un diagnostic indépendant d'organismes homologues, un d'un pays de niveau équivalent et un d'un pays avancé;
- Le rapport d'évaluation est d'une grande valeur et servira à plaider pour un renforcement du système de protection du consommateur en vigueur;
- Accord de principe du Liban.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

**Pour plus d'informations,
consultez:**

www.khidmat-almostahlik.ma