

Huitième groupe intergouvernemental d'experts sur la législation et la politique en matière de protection des consommateurs le droit et la politique en matière de protection des consommateurs

Salle XIX, Palais des Nations, Genève

1-2 juillet 2024

Évaluation de l'impact des recommandations de l'examen par les pairs

Expérience du Maroc

Présentation

Ministère de l'industrie et du Commerce

Royaume du Maroc

Ce matériel a été reproduit dans la langue et sous la forme où il a été fourni. Les opinions exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles de UN Trade and Development.

ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⵎⴰⵔⵉⵜ | ⵎⵓⵏⵉⵙⵜ
ⵜⴰⵎⴰⵔⵉⵜ | ⵜⴰⵎⴰⵔⵉⵜ ⵏ ⵉⵔⵎⴰⵏⵉⵙⵜ



المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE

8^{ème} session du groupe intergouvernemental d'experts en matière de droit et de politique de protection des consommateur Expérience du Maroc

Genève, le 1^{er} Juillet 2024





★ Evaluation par les pairs par la CNUCED en 2018

Examen du rapport de la mission d'experts par les responsables des agences de protection des consommateurs du Liban, du Portugal et de la Belgique.





☆ Contexte

initial

Base légale et institutionnelle de la protection du consommateur (droits basiques du consommateur, les obligations du secteur privé ainsi que d'associations de protection du consommateur);

Associations de protection du consommateur opérationnelles au niveau local et financées par le gouvernement pour qu'elles puissent accomplir leur rôle.

LA LOI N° 31-08
Edictant des mesures
de protection du consommateur
et ses textes d'application



☆ **Recommandations soulevées**



La poursuite du renforcement du cadre législatif relatif à la protection du consommateur ;

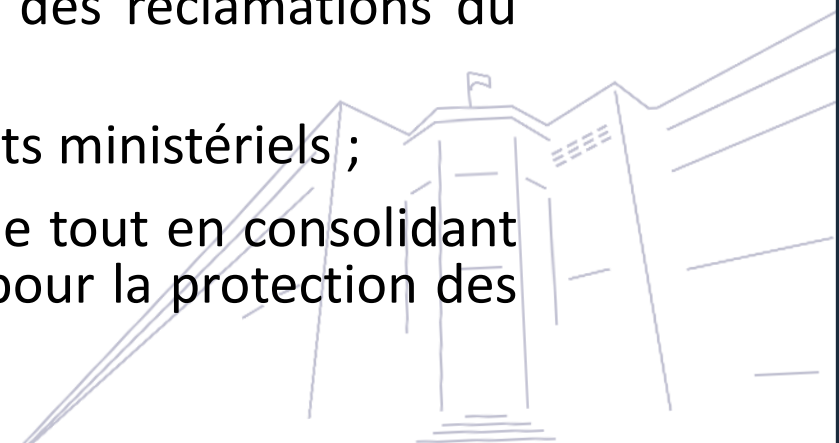
La définition des dispositions à l'encontre des pratiques déloyales, à appliquer de manière horizontale à tous les secteurs du commerce ;

La réglementation des plateformes en ligne;

Le développement de la médiation dans le traitement des réclamations du consommateur ;

Le renforcement de la coordination entre les départements ministériels ;

Le renforcement des compétences des agents de contrôle tout en consolidant le positionnement du Ministère en tant que point focal pour la protection des consommateurs.





Mise en œuvre des recommandations





☆ Renforcement du cadre législatif

La loi modificative pour le renforcement des pouvoirs d'enquête et l'adaptation des droits du consommateur à l'évolution du marché. Ce projet vise à :

- ✓ Définir et interdire les pratiques commerciales déloyales ;
- ✓ Définir les obligations des plateformes en ligne ;
- ✓ Réglementer les soldes (définitions, périodes, sanctions,...) ;
- ✓ Introduire le principe d'agrément pour les fédérations des associations de protection des consommateurs, pour accéder au financement ;
- ✓ Introduire le délit d'opposition à fonction et du pouvoir d'injonction administrative;
- ✓ Le projet de loi a fait l'objet de plusieurs réunions de concertation avec les départements ministériels concernés par son application et les Fédérations des associations de protection des consommateurs;
- ✓ Le projet de loi modifiant la loi n°31-08 a été mis dans le circuit d'adoption.

Projet de loi n° modifiant et complétant la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur





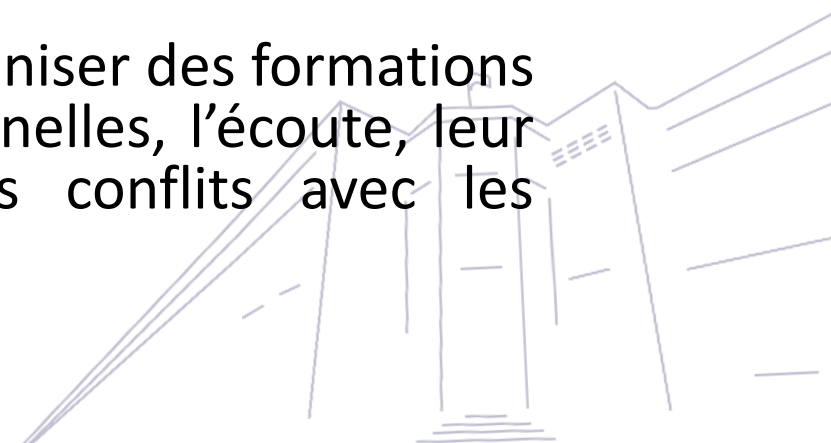
☆ Accès à la justice

L'utilité publique ou l'autorisation d'ester en justice : une Fédération d'association de protection du consommateur peut

- ✓ former des actions en justice;
- ✓ ou intervenir dans les actions en cours ;
- ✓ ou se constituer partie civile devant le juge d'instruction.

Deux Fédérations sur trois ont obtenu le droit d'ester en justice : elles peuvent ainsi représenter les consommateurs;

Par ailleurs, la DPC encourage les Fédérations à organiser des formations en interne pour renforcer les compétences personnelles, l'écoute, leur esprit d'analyse et leurs capacités à gérer les conflits avec les fournisseurs.





☆ **Résolution alternative des différends**

Constatation des infractions relatives aux dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et ses textes d'application pour le secteur du Commerce et l'Industrie;

Depuis 2021, Résolution à l'amiable de litiges impliquant le consommateur et le fournisseur;

Solution à l'amiable et médiation exercés par les Guichets Consommateur Professionnels ;

En cas extrême, recours à justice pour faire respecter les droits des consommateurs.





☆ Accès à la l'information et aux entités concernées par la protection du consommateur

Le portail www.khidmat-almostahlik.ma fournit des informations aux consommateurs et permet également de déposer des réclamations;

Le portail est géré par la Division de la Protection des Consommateurs relevant du Ministère de l'Industrie et du Commerce.

Traitement des réclamations par les administrations et/ou par les associations de protection du consommateur;

Projet de refonte du portail du consommateur : l'aspect ergonomique et la gestion des réclamations, meilleur référencement, simplification

...

Une application pour enregistrer les réclamations par téléphone que ce soit par sms ou par audio.



☆ Journées Nationales du Consommateur

Célébration de la journée mondiale du Consommateur, le 15 mars de chaque année;

Collaboration avec les partenaires, notamment les Associations de Protection du Consommateur et les Départements Ministériels concernés par la protection du consommateur;

Sensibilisation des acteurs.



☆ Renforcement des capacités

Formation des agents

Mise à disposition d'une procédure explicative;

Assistance quotidienne à la demande.



Formation des agents et présidents des guichets
consommateurs professionnels de la FMDC, le
02/03/2024





☆ Appui au mouvement consommériste

Signature de trois conventions (FNAC, la FMDC et l'ONAP);

Contribution financière du Ministère de l'Industrie et du Commerce pour poursuivre les actions initiées depuis 2015, à savoir notamment :

- ✓ La professionnalisation des guichets consommateur professionnels : 24 en 2018 à 58 en 2024 ;
- ✓ La contribution au loyer de l'Association et au salaire de l'agent d'accueil ;
- ✓ L'équipement des associations en matériel informatiques et en outils de communication (téléphone, internet...)
- ✓ La réalisation des études et recherches dans le domaine de la consommation ;
- ✓ La formation dans le domaine de la consommation ;
- ✓ La réalisation des essais comparatifs ;
- ✓ L'édition de supports d'information.





☆ **Coopération internationale**

Juin 2021: Maroc membre du réseau international de la protection du consommateur ICPEN.

Cette adhésion permet au Maroc, notamment de :

- ✓ Profiter des expériences des autres pays en avance en la matière ;
- ✓ Etre informé sur les tendances et risques liés à la consommation ;
- ✓ Participer aux activités du Réseau notamment sur l'échange et partage des meilleures pratiques.



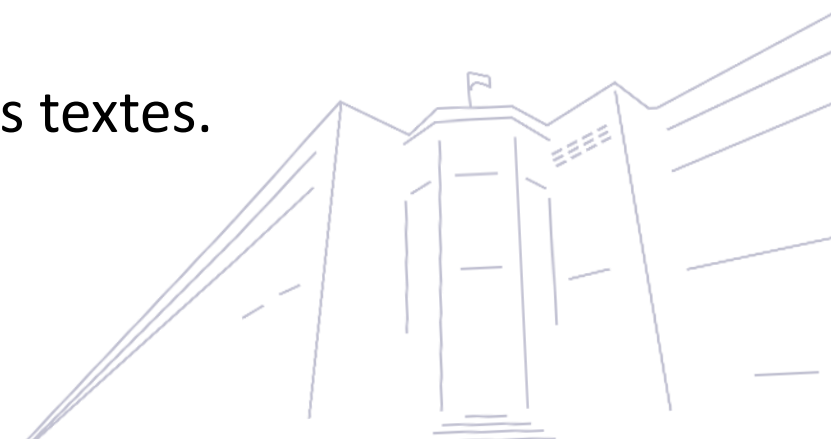


Propositions d'amélioration de l'impact des actions de la CNUCED



☆ Le suivi

- Suivi régulier des actions découlant des recommandations;
- Mettre en exergue les avancées;
- Lister les obstacles à l'atteinte les objectifs;
- Inciter la mise en place d'un plan d'action quinquennal qui découle d'une stratégie nationale de la protection du consommateur ;
- Fédérer les différents acteurs par des réunions et des projets communs ;
- Améliorer en continu le contenu de la loi et des textes.



☆ **Les Formations qualifiantes**

Organiser des formations relatives à la loi et de ses dispositions évolutives ;

Formations relatives à la médiation ;

Formations des enquêteurs,

☆ **Guide des bonnes pratiques**

Rassembler les bonnes pratiques retenues par les experts et réunir les pratiques efficaces ;

Adapter ces bonnes pratiques au contexte de chaque pays.





☆ **Créer un prix de distinction**

Gratifier les efforts de trois pays ;

Gratifier les acteurs ;

Gratifier les experts qui accompagnent,

☆ **Créer des groupes de travaux extra frontières ponctuels**





☆ **Créer une base de données**

Réunir une base de données des types de réclamations en fonction de chaque secteur et en fonction de chaque pratique commerciale;
Réunir les moyens de lutter contre les pratiques commerciales illégales;
Réunir les liens utiles/sources d'information, les adresses de sites dédiés aux consommateurs et les e-mails professionnels des experts (créer une cellule de conseils).



ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⴳⵓⴷⴰⴽⵜ
ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⴳⵓⴷⴰⴽⵜ ⵜⴰⴷⵓⴷⴰ ⵜⴰⴳⵓⴷⴰⴽⵜ



المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE