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

4th SESSION

8-9 July 2019

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 9 July 2019

**Consumer Protection in Electronic Commerce and Consumer Product
Safety**

**Submission by Ministry of Industry, Investment, Trade and Digital Economy
The Kingdom of 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.



Groupe intergouvernemental d'experts
du droit et de la politique de la protection du consommateur,
Quatrième session, 08 - 09 juillet 2019 à Genève

Contribution écrite du Royaume du Maroc en rapport avec le point 3 de l'ordre du jour relatif au volet commerce électronique

Note relative au commerce électronique

1- Etat des lieux du commerce électronique au Maroc

Le secteur du commerce électronique au Maroc a enregistré une croissance soutenue au fil des dernières années. Ceci est dû principalement à l'évolution de l'accès des marocains à l'internet. En effet, le Maroc compte selon les derniers rapports de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT), 22 millions d'abonnés internet, avec un taux de pénétration qui a atteint 64%.

En terme de chiffres, les sites marchands affiliés au CMI (Centre Monétique Interbancaire) ont réalisé 2,3 millions d'opérations de paiement en ligne via les cartes bancaires, marocaines et étrangères, pour un montant global de 1,1 milliards de DH durant le 1er trimestre 2019, en progression de +18,7% en nombre et +41,1% en montant par rapport à la même période en 2018.

L'activité des sites internet marchands marocains s'articule surtout autour des secteurs suivants :

- Deals ;
- Voyage ;
- Electronique ;
- Jouets ;
- Prêt à porter ;
- Produits cosmétiques ;
- Électroménager ;
- Alimentation.

2- Cadre réglementaire régissant la vente à distance au Maroc

La vente à distance est une pratique qui a été encadrée par plusieurs textes réglementaires à savoir :

- La loi 31-08 relative à la protection du consommateur ;
- La loi 09-08 relative à la protection des données personnelles ;
- La loi n° 53-05 relative à l'échange électronique des données juridiques.

La loi n° 31-08, publiée au bulletin officiel en 2011, a fixé de nouvelles règles permettant de renforcer l'information du consommateur tout en lui permettant de renoncer à son achat sous certaines conditions. L'objectif est de garantir la confiance du consommateur dans cette économie numérique, qui doit contribuer à la croissance économique du pays. Cette loi a consacré un chapitre entier traitant les différentes dispositions régissant les contrats conclus à distance.

Les principaux points abordés par ce chapitre sont :

- L'information précontractuelle du consommateur (identification du produit, caractéristiques, nom et adresse du fournisseur, délais de livraisons, etc.)
- L'accès aux conditions contractuelles de vente ;
- La sécurité des moyens de paiement ;
- Le droit de rétractation ainsi que les conditions de remboursement ;
- Le remboursement suite à l'indisponibilité d'un produit.

Les autres dispositions de la loi concernant notamment les vente en solde ou la publicité trompeuse sont aussi valables pour la vente à distance.

3- Surveillance du respect des dispositions de la loi en matière de vente à distance

Le MIICEN a lancé depuis 2016, une cellule de contrôle des sites internet marchands pour veiller à l'application des dispositions de la loi n° 31-08 en matière de vente à distance.

Cette cellule, agit dans le cadre d'un plan de contrôle annuel mis en place par la division de la protection du consommateur ainsi que d'une procédure de contrôle englobant les différents aspects à contrôler.

Deux types de contrôles sont ainsi effectués :

- **Un contrôle préventif**: une liste de sites marchands à contrôler est préétablie annuellement dans le plan de contrôle selon les critères de ciblage retenus.
- **Un contrôle réactif**: pour les réclamations reçues à travers le portail www.khidmat-almostahlik.ma et qui se rapportent aux achats en ligne.

Ainsi, sur les **340** sites internet contrôlés depuis 2016, 333 sites ont fait l'objet de lettres d'avertissement aux opérateurs concernés, et 7 sites ont fait l'objet de procès-verbaux adressés aux tribunaux de commerce compétents.

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

- Electroménager ;
- Electronique ;
- Textile et habillement ;
- Produits cosmétiques ;
- Jouets ;
- Pièces de rechanges automobiles;
- Fournitures scolaires ;
- Deals.

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 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 Conditions Contractuelles de Vente (CCV) avant validation de l'offre ;
- 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 Dirhams ;
- L'absence de traduction du contrat en langue arabe.