



**Conférence des Nations Unies
sur le commerce
et le développement**

Distr. générale
30 avril 2018
Français
Original : anglais

**Conseil du commerce et du développement
Commission du commerce et du développement
Groupe intergouvernemental d'experts du droit
et de la politique de la protection du consommateur
Troisième session
Genève, 9 et 10 juillet 2018
Point 3 c) de l'ordre du jour provisoire
Examen collégial volontaire du droit et de la politique
de la protection du consommateur du Maroc**

**Examen collégial volontaire du droit
et de la politique de la protection
du consommateur du Maroc**

Aperçu général**

* Nouveau tirage pour raisons techniques (15 novembre 2018).

** Les résultats, interprétations et conclusions exprimés dans le présent document n'engagent que l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les points de vue de l'Organisation des Nations Unies, de ses fonctionnaires ou de ses États Membres. Le présent document est un aperçu d'un rapport complet sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Maroc.



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	3
II. Contexte politique, économique et social.....	3
III. Le droit substantiel	4
A. Loi n° 31-08 sur la protection du consommateur	4
B. Autres législations applicables.....	7
IV. Le cadre institutionnel	9
A. Les institutions publiques	9
B. Autres parties prenantes.....	12
V. Coopération internationale	13
VI. Conclusions et recommandations	14
A. Conclusions	14
B. Recommandations.....	14
1. Aspects substantifs de la loi n° 31-08.....	14
2. Cadre institutionnel	16

I. Introduction

1. Dans sa résolution 70/186 du 22 décembre 2015 relative à la protection du consommateur, l'Assemblée générale des Nations Unies a réaffirmé que les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituaient un ensemble de principes très utiles qui énoncent les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours. Les principes directeurs favorisent la coopération entre États Membres pour l'application des principes et encouragent le partage de données d'expérience sur la protection du consommateur. L'Assemblée générale a également décidé de créer un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le cadre de la CNUCED qui constituerait le mécanisme institutionnel international pour l'application des principes directeurs.

2. Le Groupe intergouvernemental d'experts est chargé de réaliser des examens collégiaux volontaires de l'application du droit et de la politique de la protection du consommateur par les autorités nationales de protection du consommateur¹. Le Maroc a été le premier État membre à se porter volontaire.

3. L'objectif des examens collégiaux volontaires est de fournir une évaluation extérieure et indépendante de l'efficacité du droit de la protection du consommateur, de recenser les problèmes et les aspects du cadre juridique et institutionnel à améliorer, d'évaluer le degré de sensibilisation des différentes parties prenantes à la question de la protection du consommateur et leur contribution dans ce domaine, de formuler et de recommander des mesures appropriées à mettre en œuvre et d'aider les pays à mettre en œuvre ses recommandations au moyen d'un programme de renforcement des capacités².

II. Contexte politique, économique et social

4. Le Royaume du Maroc est une monarchie constitutionnelle, démocratique, parlementaire et sociale qui compte environ 35 millions d'habitants³. L'indice du développement humain pour le Maroc s'établissait en 2015 à 0,647. Entre 1990 et 2015 l'espérance de vie à la naissance a progressé de 9,6 ans et le nombre d'années de scolarisation de 5,6 ans. Au cours de la même période, le revenu par habitant a augmenté d'environ 90 %⁴. La Banque mondiale a récemment déclaré que le Maroc avait indéniablement progressé sur le plan économique en quinze ans, non seulement en termes de croissance économique et de niveau de vie mais également en termes d'accès à des services de base tels que l'électricité, l'eau et les infrastructures publiques⁵. L'agriculture est le principal secteur économique et représente 15 % du produit intérieur brut et entre 40 et 45 % des emplois⁶. Elle est suivie par le secteur du tourisme, qui contribue pour 8 % au produit intérieur brut, représente 515 000 emplois et assure d'importantes rentrées de devises⁷.

¹ TD/B/C.I/CPLP/9.

² TD/B/C.I/CPLP/6.

³ Données pour 2016. Voir Banque mondiale, base de données des indicateurs du développement dans le monde, disponible à l'adresse suivante : <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&country=MAR> (consulté le 30 avril 2018).

⁴ Programme des Nations Unies pour le développement, 2016, note d'information pour les pays sur le *Rapport sur le développement humain dans le monde, 2016 : Le développement humain pour tous*, Maroc, disponible à l'adresse suivante : http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_themes/country-notes/MAR.pdf.

⁵ Banque mondiale, 2018, *Morocco 2040 : Emerging by Investing in Intangible Capital*, disponible à l'adresse suivante : <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28442/9781464810664/pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

⁶ Banque mondiale, 2017, *La Banque mondiale au Maroc*, disponible à l'adresse suivante : <http://worldbank.org/fr/country.morocco.overview> (consulté le 27 avril 2018).

⁷ Maroc, Ministère du tourisme, 2017 données communiquées aux membres d'une mission de la CNUCED en décembre.

5. Le secteur de la distribution est en évolution rapide et s'est fortement développé au cours des dernières années. Il en est de même du commerce électronique : le nombre d'achats en ligne a plus que doublé au cours des trois années se terminant en 2015 et approche les 2,5 millions. La stratégie de protection du consommateur du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique fait état de changements radicaux en termes d'offre comme de modalités d'achat, de livraison et de réglementation. Les achats traditionnels restent toutefois prédominants et représentent 87 % de l'ensemble des transactions⁸.

III. Le droit substantiel

6. La Constitution marocaine de 2011 fait référence à différentes questions liées à la protection du consommateur, sans toutefois mentionner celui-ci expressément. Ainsi, elle fait référence à la défense et à la protection des droits et intérêts socioéconomiques, au droit de la société civile de participer à la vie publique, au droit à la vie privée et au droit à l'information. L'article 31 précise les droits des citoyens en matière de protection sociale, d'éducation, de logement décent, d'accès à l'eau et à un environnement propre et au développement durable. Une clause concernant le bureau du médiateur fait référence aux « utilisateurs » de services de l'administration publique⁹.

A. Loi n° 31-08 sur la protection du consommateur

7. La loi n° 31-08 (2011) édictant des mesures de protection du consommateur constitue pour l'essentiel une législation horizontale comptant 206 articles. Elle établit les droits fondamentaux du consommateur, qu'elle définit, ainsi que leur portée. Elle précise en détail les obligations d'information des fournisseurs, assure une protection contre les clauses abusives et énonce les obligations des fournisseurs s'agissant de certaines pratiques commerciales, telles que les garanties, traite de l'endettement du consommateur, des associations de protection du consommateur, des infractions et des sanctions pénales.

1. Préambule, portée et objectifs

8. Le préambule de la loi n° 31-08 énonce les droits fondamentaux du consommateur, notamment :

- Le droit à l'information ;
- Le droit à la protection de ses droits économiques ;
- Le droit à la représentation ;
- Le droit à la rétractation ;
- Le droit au choix ;
- Le droit à l'écoute.

9. Cette liste renvoie à certaines des dispositions de la Constitution (information, représentations et droits économiques). De plus, elle comporte certains des droits légitimes essentiels visés par le principe directeur 5 des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, qui en est le principe le plus souvent cité¹⁰. L'article 3 de la loi

⁸ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (à paraître).

⁹ Maroc, Secrétariat général, 2011, *La Constitution*, décret n° 1-11-91 (29 juillet 2011).

¹⁰ Voir résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe. Aux termes du principe 5, les besoins légitimes sont les suivants : a) l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels ; b) la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés ; c) la protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité ; d) la promotion et la protection des intérêts économiques des consommateurs ; e) l'accès des consommateurs à l'information requise pour leur permettre de faire un choix éclairé, selon leurs souhaits et leurs besoins ; f) l'éducation des consommateurs, portant en particulier sur les conséquences économiques, sociales et

n° 31-08 établit le principe selon lequel tout fournisseur doit fournir des informations qui permettent au consommateur d'effectuer un choix rationnel compte tenu de ses besoins et de ses moyens.

10. Les objectifs de la loi sont fondés sur des principes très élevés, tels que le principe selon lequel demeure applicable toute disposition législative particulière relative au même objet et plus favorable au consommateur. L'article 2 de la loi n° 31-08 définit le consommateur comme « toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise pour la satisfaction de ses besoins non professionnels des produits, biens ou services qui sont destinés à son usage personnel ou familial ». Un autre élément important est le fait que la loi s'applique également aux personnes morales de droit public, la législation marocaine de 2011 semblant avoir prévu la tendance constatée au niveau international à inclure les personnes morales dans le champ de la législation de protection du consommateur, comme cela est le cas dans les principes directeurs révisés des Nations Unies de 2015.

2. Clauses abusives

11. L'article 18 de la loi n° 31-08 établit une liste, indicative et non exhaustive, des clauses pouvant être considérées comme abusives, et l'article 16 prévoit une certaine souplesse pour ce qui est de l'appréciation du caractère abusif, précisant qu'il convient de faire référence « à toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat », ce qui traduit la place plus importante accordée au contexte et aux principes qu'à une application automatique.

3. Pratiques commerciales

12. Le titre IV régleme en détails différentes pratiques commerciales telles que la publicité, les contrats conclus à distance (y compris le commerce électronique), le démarchage, les ventes en soldes, les ventes et prestations avec primes, les ventes ou prestations pyramidales, les abus de faiblesse et les loteries publicitaires.

13. L'un des droits fondamentaux du consommateur consacré par la loi n° 31-08 est le droit de rétractation, qui figure aussi bien dans le préambule que dans le corps du texte, aux articles 25 à 43 consacrés aux ventes conclues à distance. Cela est particulièrement important pour les ventes en ligne, car cela devrait encourager les consommateurs à faire confiance au commerce électronique.

14. Le chapitre consacré aux pratiques commerciales contient une clause de protection contre l'abus de faiblesse ou d'ignorance. Aux termes de l'article 59, est réputé nul tout engagement né d'un abus de la faiblesse ou de l'ignorance du consommateur, lequel se réserve le droit de se faire rembourser les sommes payées et d'être dédommagé des préjudices subis. Cet article est en avance sur ce que l'on constate dans de nombreuses autres

environnementales des choix qu'ils font ; g) les moyens effectifs de règlement des litiges et de réparation ; h) la liberté de constituer des associations ou des organismes de défense des consommateurs et autres et la possibilité, pour ces associations et autres organismes, de faire valoir leurs vues dans le cadre des processus de prise de décisions les concernant ; i) la promotion de modes de consommation durables ; j) l'octroi aux consommateurs recourant au commerce électronique d'une protection aussi efficace qu'à ceux qui utilisent d'autres formes de commerce ; et k) la protection de la vie privée des consommateurs et la libre circulation de l'information à l'échelle mondiale.

Le droit à rétractation ne figure pas dans la Constitution marocaine ni dans les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Certains des besoins légitimes visés dans les principes directeurs, tels que la sécurité des produits et des services et la protection des données, sont traités dans d'autres textes de loi marocains (loi n° 24-09 relative à la sécurité des produits et des services ; loi n° 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires ; loi n° 25-08 portant création de l'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires ; loi n° 13-83 relative à la répression des fraudes sur les marchandises ; loi n° 18-88 relative à l'indication de la durée de validité ; loi n° 75-291 édictant des mesures relatives à l'inspection sanitaire et qualitative des animaux et loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel). Maroc, Secrétariat général, 2010, *Série « Documentation juridique marocaine »*.

juridictions, et est conforme au principe 5 des principes directeurs des Nations Unies relatif à la protection des consommateurs vulnérables et désavantagés.

4. Endettement

15. Le titre VI de la loi consacre plus de 75 articles à l'endettement du consommateur, y compris au crédit à la consommation et au logement, qui sont les types de crédits les plus courants dans la législation. La protection du consommateur de services financiers est un fait relativement récent. Avant l'adoption de la loi n° 31-08, la gouvernance du secteur était assurée par le secteur lui-même, essentiellement sous forme d'auto réglementation ou par arbitrage, et fondée en partie sur la coutume et la pratique et sur les liens existants avec 27 autres lois différentes.

5. Associations de protection du consommateur

16. Le titre VII traite du rôle des associations de protection du consommateur qui ont pour fonction l'information, la défense et la promotion des intérêts du consommateur et concourent au respect des dispositions de la loi. Elles doivent être à but non lucratif, ne peuvent percevoir des aides ou subventions d'entreprises ni faire de la publicité commerciale et ne peuvent poursuivre un but à caractère politique.

17. Elles peuvent être reconnues d'utilité publique à la condition de remplir certains critères visés à l'article 153. À l'heure actuelle, aucune association n'a été reconnue d'utilité publique, reconnaissance nécessaire pour assurer la représentation juridique des consommateurs. L'article 157 va plus loin en ce sens qu'il envisage la possibilité pour les associations non reconnues d'utilité publique de former des actions en justice à la condition d'avoir obtenu l'autorisation du consommateur « et selon les conditions fixées par voie réglementaire ». Une décision du Ministère de la justice précisant les modalités d'autorisation d'ester en justice est en cours d'examen.

18. Le titre VII autorise les associations de protection du consommateur à recevoir un financement public. L'article 156 fait référence à la création d'un fonds national pour la protection du consommateur, géré par le Ministère de l'industrie, de l'investissement du commerce et de l'économie numérique, « en vue de développer la culture consumériste ». Il s'agit là d'une initiative pionnière dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, dans laquelle le Ministère a investi plus d'un million de dollars.

19. Conformément au principe directeur 45 des principes des Nations Unies, relatif à l'éducation du consommateur, le décret 2-12-462 fait de l'éducation du consommateur un objectif des associations de protection des consommateurs, de même que l'orientation et la sensibilisation aux aspects sanitaires, nutritionnels, environnementaux et commerciaux. Ce décret comble une lacune de la loi n° 31-08 qui ne fait pas directement référence aux campagnes d'éducation par les associations de consommateurs. Les campagnes d'éducation et d'information sont directement menées par le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique et par des associations de protection du consommateur financées par le fonds national.

6. Mécanismes de consultation

20. L'article 204 prévoit la création d'un conseil consultatif supérieur de la consommation, sous forme d'institution indépendante, chargé de proposer et de donner son avis sur les mesures proposées. Ce conseil n'a toujours pas été créé mais cette création constitue l'une des priorités du Ministère pour 2018-2021.

7. Textes d'application de la loi n° 31-08

21. La loi n° 31-08 prévoit la fixation de diverses modalités par voie réglementaire, c'est-à-dire de textes d'application¹¹. Compte tenu de la tradition juridique marocaine, les délais entre l'adoption d'une loi et la publication des décrets d'application peuvent être longs, ce qui peut parfois nuire à l'effectivité des dispositions juridiques. En raison de sa nature

¹¹ Art. 3, 4, 12 et 61.

intersectorielle, la protection du consommateur est particulièrement vulnérable à de tels délais dans la mesure où les autorités compétentes doivent se reposer sur de nombreux ministères pour définir les modalités d'application. Dans le cas du Maroc, l'application de la loi n° 31-08 nécessite l'adoption de mesures par une douzaine de ministères.

22. En dépit de ces difficultés, la loi n° 31-08 a donné lieu à une série de 15 textes d'application (décrets et décisions) pris ou adoptés principalement par le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, mais également par le Ministère de l'économie et des finances et le Ministère de l'intérieur¹². De nombreux règlements concernent les fonctions techniques et judiciaires des services d'inspection¹³.

23. Les principaux problèmes identifiés par le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique pour ce qui est de l'application de la loi n° 31-08 sont¹⁴ :

- L'absence de sanctions administratives ;
- La nécessité de mettre en place des outils simples d'indemnisation à l'amiable ;
- L'application limitée de la loi à certaines pratiques commerciales, telles que la publicité mensongère ;
- La nécessité de renforcer la protection du consommateur en matière de crédit ;
- La nécessité de renforcer la protection des populations vulnérables.

24. Ces problèmes pourraient être abordés dans de futurs amendements à la loi n° 31-08 ainsi que par l'adoption des meilleures pratiques internationales conformément aux principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.

B. Autres législations applicables

1. Services financiers

25. Depuis l'entrée en vigueur en 2015 de la nouvelle loi bancaire (loi n° 103-12), détenir un compte bancaire est devenu un droit universel. Il existe aujourd'hui 20 types de services bancaires gratuits¹⁵. Soixante pour cent de la population marocaine détient désormais un compte bancaire. La loi prévoit la garantie des dépôts jusqu'à concurrence d'environ 8 800 dollars, et impose l'indication des frais, la portabilité des comptes, l'existence de services chargés de recevoir les plaintes, la création d'un registre des défauts de paiement ainsi que des sanctions en cas d'infraction. Les banques doivent être agréées et les prêts informels sont interdits¹⁶. Les taux d'intérêt sur les prêts sont plafonnés.

2. Protection des consommateurs contre les risques pour la santé et la sécurité

26. La loi n° 28-07, relative à la sécurité des produits alimentaires, fixe les conditions de production et de traitement des denrées alimentaires ainsi que d'informations et d'étiquetage. Il convient de noter qu'elle incorpore le principe de précaution, qui figure à l'article 5.7 de l'Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires de l'Organisation mondiale du commerce. Elle concerne les situations où l'état des connaissances scientifiques

¹² Maroc, loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et ses textes d'application (18 février 2011).

¹³ Par exemple, voir CNUCED, 2018, *Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Maroc* (à paraître).

¹⁴ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (à paraître).

¹⁵ Informations communiquées à la CNUCED par le Ministère marocain de l'économie et des finances au cours d'une mission en novembre 2017. La loi n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, publiée au *Bulletin officiel n° 6340* du 5 mars 2015, reconnaît le droit universel à détenir un compte bancaire. L'application de la loi n° 103-12 relève du Ministère de l'économie et des finances.

¹⁶ En 2017, par exemple, un agrément a été accordé à des banques participatives (islamiques) comme prévu par la loi n° 103-12.

peut être insuffisant pour prononcer une décision définitive d'interdiction d'un produit, et permet par conséquent d'adopter des mesures de précaution en attendant que le niveau de risque soit précisé¹⁷.

27. La loi n° 24-09 relative à la sécurité des produits et des services imposent une obligation générale de sécurité aux producteurs et importateurs de produits ainsi qu'aux prestataires de services et prévoit des sanctions contre ceux qui mettent à disposition sur le marché des produits ou des services dont ils savent ou dont ils auraient dû savoir qu'ils ne sont pas conformes à l'obligation générale de sécurité. Cette obligation générale permet aux autorités de contrôle d'éviter le problème, fréquent dans de nombreux pays, consistant à prouver la connaissance préalable de l'existence d'un risque. La loi n° 24-09, qui complète les obligations générales au civil, ne s'étend pas à la responsabilité stricte des producteurs et des distributeurs, comme ce peut être le cas dans d'autres pays¹⁸.

3. Protection de la vie privée du consommateur

28. Les droits du consommateur à la protection de sa vie privée sont renforcés par la Constitution du Maroc, révisée en 2011, qui proclame en son article 24 que toute personne a droit à la protection de sa vie privée. La loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel¹⁹, prévoit :

- L'obligation d'un consentement préalable express ;
- La communication d'informations concernant l'utilisation qui sera faite des données ;
- Le droit d'accès aux données de même que le droit de connaître leur origine et leurs destinataires ;
- Le droit de rectification, gratuitement, en cas d'erreur est dans un certain délai ;
- Le droit de faire appel devant la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel ;
- Le droit de s'opposer à la collecte de données.

29. Les utilisateurs de données, en l'espèce les entreprises, sont tenus de s'assurer que les données sont collectées de manière juste, légale et transparente.

4. Normalisation

30. Dans tous les pays l'indépendance des organismes de normalisation à l'égard du gouvernement est essentielle à l'élaboration de normes. La loi n° 12-06, relative à la normalisation, accorde une autonomie accrue à l'Institut marocain de normalisation, qui jusqu'alors faisait partie intégrante du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique²⁰. Le Gouvernement marocain garde un certain pouvoir d'orientation, mais l'article 22 montre clairement qu'il tient compte de la vie des partenaires économiques et sociaux ainsi que des commissions techniques de l'Institut.

31. Le Maroc maintient un lien étroit entre normalisation et réglementation. L'article 33 de la loi n° 12-06 prévoit la possibilité de rendre toute norme obligatoire « si une telle mesure est jugée nécessaire par l'autorité gouvernementale compétente ». Dans la pratique toutefois la très grande majorité des normes reste d'application volontaire : sur les 14 400 normes adoptées, seuls 280 sont d'application obligatoire.

¹⁷ CNUCED, 2017, *Manuel sur la protection du consommateur*, (publication des Nations Unies, New York et Genève), chap. 9. L'accord sur l'application de mesures sanitaires et phytosanitaires concerne les denrées alimentaires et non les produits manufacturés ou les services.

¹⁸ Par exemple, la responsabilité stricte a été introduite dans la législation de l'Union européenne par la directive de 1985 sur la sécurité des produits (modifiée en 1999) et adoptée par le Conseil des communautés européennes le 25 juillet 1985. Disponible à l'adresse suivante : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?url=CELEX :31985L0374&from=FR>.

¹⁹ Maroc, loi n° 09-08 relative au traitement des données à caractère personnel, *Bulletin officiel n° 5714* du 5 mars 2009.

²⁰ Loi n° 12-06 relative à la normalisation, à la certification et à l'accréditation, *Bulletin officiel n° 5822* du 18 mars 2010.

IV. Le cadre institutionnel

A. Les institutions publiques

1. Le Gouvernement

32. Le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique est responsable de la conception et de la mise en œuvre de la politique gouvernementale dans le domaine de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies sauf lorsque cette responsabilité est attribuée à d'autres ministères par la loi ou la réglementation en vigueur²¹. L'une de ses responsabilités est d'assurer le contrôle dans le domaine de la métrologie, de la certification, de la qualité, de la sécurité dans les entreprises, de la surveillance du marché et de la protection du consommateur²².

33. Au sein du Ministère, la Division de la protection du consommateur (DPC) relève de la Direction de la qualité et de la surveillance du marché. Compte tenu de la nature horizontale de la protection du consommateur, de nombreux autres ministères y jouent également un rôle²³. La Division fait des efforts considérables pour établir des mécanismes de coopération bilatérale avec ces différents ministères.

2. Autorité chargée de la protection du consommateur

34. **Renforcement du cadre réglementaire établi par la loi n° 31-08 et textes d'application.** La Division de la protection du consommateur est chargée de renforcer le cadre juridique, de veiller à l'application de la loi relative à la protection du consommateur sur le marché, de communiquer avec les consommateurs et de sensibiliser le marché, ainsi que d'autres parties prenantes concernées, en particulier les associations de protection du consommateur²⁴ et les entreprises, aux droits du consommateur ainsi que de développer un mouvement de consommateur. La Division ne compte qu'une dizaine de personnes. Le Ministère compte par ailleurs plus de 70 inspecteurs qualifiés et certifiés sur le terrain. Le Ministère de l'intérieur assure, avec l'aide du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, la formation de 400 inspecteurs qui devraient être opérationnels dans tout le pays en mai 2018. Des enquêteurs du Ministère, formés et assermentés, ont commencé les inspections sur le terrain en 2016.

35. Les opérations de contrôle menées jusqu'au 31 décembre 2017 se répartissent comme suit :

- 836 établissements contrôlés, principalement des magasins d'alimentation et d'autres magasins de vente de détail ;
- 11 636 contrôles divers (étiquetage, affichage, facturation, etc.) ;
- 2 429 cas de non-conformité concernant principalement l'affichage des prix, l'étiquetage et la facturation ;
- 105 avertissements pour non-respect.

36. Un Service de la DPC a mené 120 opérations de contrôle, y compris de 20 sites qui ont été inspectés en 2016 et ont reçu des avertissements. Ces opérations ont conduit à l'envoi de plus d'une centaine de lettres d'avertissement destinées à encourager le respect des dispositions de la loi n° 31-08. Par le passé, les administrations avaient du mal à exercer les

²¹ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique ; voir <http://www.mcinet.gov.ma/en/content/missions> (consulté le 25 avril 2018).

²² Ibid.

²³ Ministère de l'énergie, des mines, de l'eau et de l'environnement, Ministère de l'intérieur, Ministère de l'économie et des finances, Ministère de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme, de l'habitat et de la politique de la ville, Ministère de la culture et de la pêche maritime, Ministère de l'équipement et du transport, Ministère du tourisme, Ministère de l'artisanat, Ministère de la santé, Ministère des affaires générales et de la gouvernance et Ministère de la justice. Voir <http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/administration-etablissement-publique>.

²⁴ Qu'elles soient ou non reconnues d'utilité publique (voir le paragraphe 17 ci-dessus).

pouvoirs de contrôle des sites Internet que leur reconnaissait la loi n° 31-08, mais depuis janvier 2017 les activités du commerce électronique sont supervisées par le Centre de surveillance du commerce électronique nouvellement créé au sein du Ministère²⁵.

37. **Appui en faveur du mouvement national des consommateurs.** En 2017, le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique a signé des accords de financement avec trois fédérations d'associations de protection du consommateur, à savoir :

- La Fédération marocaine des droits des consommateurs ;
- La Fédération nationale des associations de consommateurs ;
- La Fédération du sud des associations de défenses des consommateurs.

38. Afin de professionnaliser les guichets de conseils gérés par les associations de protection des consommateurs, la Division a publié un manuel décrivant les procédures de fonctionnement types²⁶.

39. **Information, sensibilisation et formation.** La Division de la protection du consommateur a mené plusieurs activités d'information, de sensibilisation et de formation. En particulier :

- Portail destiné aux consommateurs. Le portail www.khidmat-almostahlik.ma constitue une plateforme en ligne disponible en arabe et en français. Il a pour objet de sensibiliser les citoyens à leurs droits. Il offre une large gamme d'informations, y compris les réglementations, des fiches d'informations, des guides et des détails quant à la façon de contacter les associations de protection des consommateurs. Il fournit des informations au sujet des droits des consommateurs et sert de point d'entrée à plusieurs institutions et organisations actives dans le domaine de la protection du consommateur. En 2017, il a reçu 41 770 visites, soit une progression de 14 % par rapport à l'année précédente, et 791 réclamations admissibles, soit une augmentation de 64 % par rapport à 2016. Les secteurs les plus concernés ont été les télécommunications (29 %) et le commerce de détail (22 %), suivi de l'agriculture et de la pêche et des services financiers. Concernant le type de réclamations, 27 % concernaient le non-respect des garanties légales et conventionnelles, des biens défectueux et le service après-vente, et 24 % étaient liés à un manque d'information sur les prix, à l'étiquetage et aux délais de livraison ;
- Journée nationale des consommateurs. La Division de la protection du consommateur a organisé plusieurs réunions rassemblant l'ensemble des parties prenantes afin de promouvoir une culture de protection du consommateur. Ces réunions ont été organisées en étroite collaboration avec les partenaires concernés, notamment les associations de protection du consommateur et les différents ministères. En 2017, 30 réunions ont été organisées dans 28 villes. En 2018, la Journée nationale a été présidée par le Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, qui a souligné l'engagement déterminé du Ministère en matière de protection du consommateur et déclaré qu'il s'agissait d'une question prioritaire qui mettait le citoyen au cœur de l'action et pour laquelle le Gouvernement avait lancé une série de mesures concrètes.

3. Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires

40. L'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires est un organisme indépendant créé en 2010. Il est chargé d'une vaste gamme d'activités, et notamment de l'inspection des abattoirs, et est autorisé à saisir les produits non conformes et à les détruire si nécessaire, ainsi qu'à imposer des amendes. Les inspecteurs qui relèvent des gouvernorats peuvent ordonner la fermeture de locaux. Ils sont indépendants, et leurs compétences sont transférées à l'Office national. L'Office organise périodiquement des campagnes destinées à

²⁵ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (à paraître).

²⁶ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, *Manuel de fonctionnement des guichets consommateurs*, Rabat.

mettre en garde les consommateurs contre les risques existants, notamment à l'occasion des fêtes nationales, et assure un service d'urgence téléphonique.

4. Protection des données personnelles

41. La Commission nationale de contrôle de la protection des données personnelles est un organisme autonome chargé de veiller à ce que l'utilisation de données personnelles ne porte pas atteinte à la vie privée. Sa compétence s'étend aux organismes privés et publics dont elle contrôle la conformité avec la loi n° 09-08 relative à la protection des données personnelles. Elle peut agir en justice et infliger des sanctions financières et pénales en cas d'infraction²⁷.

42. La Commission a pour mission :

- De recevoir les plaintes individuelles ;
- De répondre aux demandes d'autorisation des utilisateurs de données (elle peut retirer les autorisations de collecter et de conserver des données, et a de ce fait un rôle d'agrément) ;
- De tenir à jour le registre public des utilisateurs de données ;
- De répondre aux demandes de conseils émanant du Gouvernement et du Parlement.

5. Normalisation

43. L'Institut marocain de normalisation est un organisme public qui dépend du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique. Il assure le secrétariat du Haut Conseil de normalisation, certification et accréditation, dont il est le rapporteur, et qui est présidé par le Premier Ministre. Le Haut Conseil se compose de représentants des partenaires économiques, tels que les chambres de commerce, les syndicats, les associations de protection du consommateur et des représentants des organismes de recherche dans le domaine de la normalisation. Son expérience peut servir de base en vue de la mise au point de mécanismes consultatifs pour les questions de protection des consommateurs, sous la direction de la Division²⁸.

6. Services financiers

44. La Banque centrale a cherché à établir des passerelles avec les départements ministériels concernés par la protection des consommateurs, comme la DPC et le Conseil de la concurrence. Les associations de consommateurs ont pu mettre au point avec les banques, des contrats types qui incorporent les bonnes pratiques internationales, tels que les principes directeurs des Nations Unies pour la protection des consommateurs²⁹. Ces contrats types sont publiés au Bulletin officiel.

45. Il existe également divers mécanismes de règlement des litiges. Ainsi, un centre de médiation, organisé par la Banque centrale et les associations bancaires, est saisi de 500 affaires par an. En cas de litige, un consommateur peut saisir directement la Banque centrale. Les décisions du service de médiation s'imposent aux banques, et ses recommandations ont contribué à l'élaboration de bonnes pratiques.

7. Poursuites par le ministère public et système judiciaire

46. Le parquet traite les affaires pénales, sous la supervision du Ministère de la justice. Il jouit d'un statut autonome et dispose de son propre budget. Les juges ont rendu de nombreuses décisions en rapport avec la loi n° 31-08, qui en ont renforcé le caractère en tant

²⁷ Maroc, Commission nationale de contrôle de la protection des données personnelles, brochure, disponible à l'adresse suivante : <http://www.cndp.ma/images/documents/CNDP-depliant-fr.pdf>.

²⁸ Maroc, loi n° 12-06 relative à la normalisation, à la certification et à l'accréditation, décret n° 1-10-15 du 11 février 2010.

²⁹ Résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe, principe 66 ; Organisation de coopération et de développement économiques, 2011, Groupe des 20, principes en matière de protection financière des consommateurs, disponible à l'adresse suivante : <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>.

qu'instrument de protection du consommateur. C'est particulièrement le cas en matière de crédit à la consommation. Parmi les interprétations importantes des magistrats en faveur du consommateur on peut citer les suivantes :

- Article 9 : interprétation de la loi n° 31-08 la plus favorable au consommateur ;
- Article 34 : la charge de la preuve incombe au fournisseur ;
- Article 202 : précisions quant à la compétence de la cour en fonction de la résidence du consommateur ;
- Article 59 : l'exploitation de l'ignorance ou de la faiblesse d'un consommateur constitue un délit pénal entraînant la nullité d'un contrat ;
- La protection du consommateur l'emporte sur le droit commercial en matière de crédit bancaire.

47. Les différentes décisions rendues montrent clairement l'importance potentielle de l'application intégrale de la loi n° 31-08, y compris en l'absence de nouveaux amendements.

B. Autres parties prenantes

1. Chambres de commerce

48. Il existe 12 chambres régionales de commerce, qui exercent leurs activités sous la supervision du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique. Elles participent à la Semaine nationale de la qualité, organisée par la Direction de la protection du consommateur, de la surveillance du marché et de la qualité ainsi qu'à d'autres manifestations auxquelles participent également les associations de protection du consommateur et au cours desquelles elles organisent des réunions d'information sur la loi n° 31-08.

49. La Fédération des chambres de commerce attend avec intérêt de pouvoir participer au conseil consultatif supérieur de la consommation, dont la création est prévue à l'article 204 de la loi n° 31-08³⁰. Une fois créé, le conseil pourrait devenir un forum pour l'élaboration de codes d'autorégulation.

2. Associations de protection du consommateur

50. Il existe à l'heure actuelle entre 90 et 100 associations de protection du consommateur, dont 38 disposent d'un guichet pour la fourniture de conseils. Le décret n° 2-12-462, relatif au caractère d'utilité publique des associations, ne mentionne pas explicitement le rôle que celles-ci pourraient jouer dans l'élaboration de la politique publique. Leur rôle est reconnu indirectement par référence à leur présence au futur conseil consultatif supérieur de la consommation, comme prévu en 2011 par la loi n° 31-08.

51. Bien que l'article 6 du décret n° 2-12-462 fasse référence à la représentation des consommateurs, il n'existe guère d'autres détails³¹. Aux termes de cet article, qui traite des objectifs et des missions des associations, l'un des principaux objectifs est « la contribution à la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ». L'article 24 précise que tout litige ou différend devra faire l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable et que, à défaut, les parties concernées peuvent saisir le tribunal compétent. Selon la Fédération nationale des associations de consommateurs, 72 % des différends seraient réglés à l'amiable. Les associations de consommateurs considèrent néanmoins qu'elles sont exclues à tort des procédures judiciaires, et la promulgation d'une décision au sujet de leur capacité à agir dans le cadre du règlement des litiges paraît nécessaire. Il semble que la législation soit en retard par rapport à la réalité.

³⁰ Maroc, Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (à paraître).

³¹ Décret n° 2-12-462 du 14 novembre 2012 fixant le modèle de statuts type des associations de protection du consommateur pouvant être reconnu d'utilité publique.

52. Par ailleurs, la loi n° 31-08 reconnaît aux associations de protection des consommateurs le droit d'agir en justice au nom des consommateurs. Toutefois, ce droit n'est pas exercé comme prévu. L'une des explications pourrait être le niveau élevé des coûts associés (déclaration d'utilité publique ou autorisation spéciale). Une autre explication pourrait être le manque de compétence technique des associations pour agir devant les tribunaux.

V. Coopération internationale

53. Le Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique et la Division de la protection du consommateur ont cherché très activement à renforcer la coopération avec les États voisins du Maroc, par exemple dans le cadre d'un programme de jumelage avec l'Union européenne au titre d'un accord européen de coopération. Ce programme, qui établit un lien entre le Ministère et un consortium franco-belge, a débuté en mai 2015 et s'est poursuivi pendant vingt-sept mois³².

54. De plus, le Maroc est l'un des huit bénéficiaires (avec l'Algérie, l'Égypte, la Jordanie, le Liban, la Tunisie, le Yémen et l'État de Palestine) du programme de coopération technique MENA de la CNUCED (2015-2019), financé par la Suède, qui encourage l'intégration économique régionale par l'amélioration des politiques en matière de compétitivité et de protection du consommateur et qui a pour objectif d'avoir un impact positif sur l'équilibre entre les sexes, la gouvernance et la lutte contre la corruption. Ce programme privilégie les instruments et les initiatives, c'est-à-dire le renforcement des capacités des organismes publics et des parties prenantes concernées dans une perspective régionale permettant le partage de données d'expérience et le développement de la coopération. Il a notamment débouché sur la rédaction en 2017 de principes directeurs pour la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord concernant la structure et l'efficacité des organismes de protection³³ fondés sur les références internationales en matière de protection du consommateur.

55. Toutefois, la DPC pourrait envisager d'autres formes de coopération. Par exemple, le Maroc cherche à participer davantage au système de notification des produits non alimentaires dangereux de l'Union européenne³⁴ et à communiquer davantage avec celui-ci. Toujours dans le domaine de la sécurité des produits, et plus récemment, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a mis en place le portail Global Recalls³⁵, qui est un réseau de notification de rappel de produits des marchés nationaux. Ce portail n'est pas limité aux États membres de l'OCDE. Il est régulièrement mis à jour et fournit des informations sur les rappels obligatoires et volontaires de produits de consommation prononcés par un organisme public. Les consommateurs comme les entreprises peuvent y avoir accès, et il devrait un jour avoir une portée mondiale.

56. Le *International Consumer Protection and Enforcement Network*³⁶ regroupe des organisations de plus de 50 pays, dont la majorité sont membres de l'OCDE (le Maroc n'en est pas membre) et a pour objectif le partage d'informations au sujet d'activités commerciales transfrontières qui pourraient nuire aux consommateurs. On peut également citer le Dialogue africain pour la protection du consommateur, appuyé par la *Federal Trade Commission* des États-Unis. La participation à de telles instances permettrait au Maroc d'accroître ses capacités et de développer la coopération.

³² Protéger le consommateur marocain, projet de jumelage n° MA/34, dans le cadre du programme Réussir le Statut avancé (ENPI/2011/022-778), financé par l'Union européenne.

³³ CNUCED, 2017, *Guidelines on consumer protection : Agency structure and effectiveness* (publication des Nations Unies, New York et Genève).

³⁴ Système d'alerte rapide pour les produits de consommation non alimentaires dangereux de la Commission européenne. Disponible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/.

³⁵ <https://gmobalrecalls.oecd.org/>.

³⁶ <https://www.icpen.org/>.

VI. Conclusions et recommandations

A. Conclusions

57. Le cadre juridique et institutionnel marocain de protection du consommateur est bien développé et pleinement opérationnel. Le Maroc est en avance sur d'autres juridictions dans certains domaines, et a par exemple adopté en 2011 une législation complète qui définit les droits et obligations de base des consommateurs et des entreprises et crée un environnement qui permet aux organisations de protection du consommateur d'agir.

58. Le cadre institutionnel mis en place pour assurer la protection du consommateur est exhaustif et complexe. En raison de la nature horizontale de la question, les responsabilités en matière de protection sont partagées par diverses autorités publiques, comme c'est le cas dans de nombreux autres pays. Une approche interministérielle est par conséquent essentielle et doit être renforcée par des activités de formation et d'information de tous les ministères concernés. L'approche pédagogique adoptée par la Division de la protection du consommateur est largement reprise par les autres ministères, ce qui réduit les risques de doublons.

59. Il existe au Maroc un réseau très actif d'entreprises et d'associations de protection du consommateur. La DPC a consenti des efforts considérables en matière de sensibilisation et de développement des capacités des entreprises et des associations de consommateurs. Elle s'acquitte de ses fonctions avec efficacité et elle est de plus en plus considérée comme le point de référence pour tout ce qui concerne les questions de protection du consommateur aussi bien au niveau national qu'aux niveaux régional et international.

60. Les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, récemment révisés, offrent des indications utiles quant aux améliorations qu'il serait possible d'apporter au cadre juridique et institutionnel. De plus, les principes directeurs concernant la structure et l'efficacité des organismes de protection du consommateur élaborés par la CNUCED pour la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord contiennent plusieurs recommandations visant à améliorer les cadres juridique et institutionnel.

B. Recommandations

1. Aspects substantifs de la loi n° 31-08

a) Questions réglementaires

61. Pour assurer la bonne application de la loi n° 31-08, le Maroc doit finir d'adopter les différents textes d'application. En dépit d'efforts notables en ce sens (deux décrets pris et 13 décisions adoptées), la coopération interministérielle doit se poursuivre de façon à ce qu'aucun obstacle réglementaire ne s'oppose à l'application intégrale de la loi n° 31-08 par les organismes de protection du consommateur et leurs agents.

b) Principe concernant les bonnes pratiques commerciales

62. La loi n° 31-08 traite en détail de nombreux aspects des pratiques commerciales décrits dans le rapport à paraître de la CNUCED sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique du Maroc en matière de protection du consommateur. Elle énonce également le principe selon lequel, en cas d'ambiguïté dans un contrat, l'interprétation doit aller dans le sens du consommateur. L'abus d'ignorance ou de vulnérabilité du consommateur constitue un délit pénal en vertu de l'article 59 ; son application peut entraîner la nullité du contrat et son champ d'application pourrait peut-être être davantage étendu, que ce soit dans la loi n° 31-08 ou dans les règlements d'application. Par exemple, il pourrait être étendu aux pratiques commerciales agressives. Le concept de vulnérabilité pourrait alors concerner une large partie de la population.

63. L'article 59 constitue un bon exemple de législation fondée sur des principes, et qui assure un niveau général de protection. Une utilisation plus large de dispositions législatives fondées sur des principes est souhaitable. L'expérience dans de nombreuses juridictions

suggère que l'interdiction très détaillée de pratiques peut pousser les entreprises à mettre en place des procédures destinées à contourner les limites imposées par la loi. Une législation plus souple, fondé sur des principes, peut constituer une base utile en vue de l'incorporation de dispositions plus détaillées dans des règlements et politiques ultérieurs.

64. En particulier, l'article 18 de la loi n° 31-08 énumère les clauses considérées comme abusives, alors que l'article 16 fait référence au contexte général de la transaction. Il n'est pas nécessaire que chaque exemple soit précis, de même que la liste des clauses n'est pas exhaustive. En d'autres termes, d'autres pratiques commerciales devraient être recevables. Il est par conséquent recommandé de modifier la loi n° 31-08 afin d'y faire figurer des exemples courants de pratiques commerciales abusives applicables à tous les secteurs du commerce et que leur caractère abusif soit déterminé par le règlement, la jurisprudence ou la pratique

c) *Accès à la justice*

65. Bien que la loi n° 31-08 accorde aux associations de protection du consommateur le droit d'intervenir dans les procédures judiciaires au nom des consommateurs, ce droit n'a pas été exercé comme prévu. Il est par conséquent recommandé que le décret n° 2-12-462 en date du 14 novembre 2012, fixant les conditions de participation des associations aux procédures judiciaires, soit révisé afin de faciliter l'exercice de ce droit. En outre, la Division de la protection du consommateur pourrait assurer une formation juridique au personnel des fédérations de protection du consommateur de façon à renforcer leurs capacités.

d) *Autres mécanismes de règlement des litiges*

66. Au Maroc, le règlement des litiges impliquant des consommateurs et les réparations relèvent du pouvoir judiciaire. Toutefois, des procédures de médiation sont introduites dans les secteurs des services financiers et des télécommunications. Ces procédures pourraient être étendues à d'autres secteurs de façon à concerner le plus grand nombre possible de relations avec les consommateurs, et dans l'idéal tous les secteurs d'activité économique. Les principes 37 à 41 des principes directeurs des Nations Unies, qui concernent le règlement des litiges et les réparations, fournissent des recommandations utiles à cet égard.

67. La Division de la protection du consommateur se trouve dans une position privilégiée pour ce qui est d'encourager le développement de la médiation, dans la mesure où il peut assurer et coordonner la participation des divers ministères, organismes publics et autres parties prenantes concernées. Son portail Internet pourrait servir de base à la diffusion en ligne de litiges ayant été réglés par voie de médiation.

e) *Commerce électronique*

68. Conformément aux principes 5 j) (besoins légitimes) et 63 (commerce électronique) des principes directeurs des Nations Unies, le Maroc devrait veiller à ce que le niveau de protection dans le domaine du commerce en ligne ne soit pas moins élevé que celui qui est assuré pour d'autres formes de commerce.

69. La loi n° 31-08 contient des dispositions applicables au commerce électronique, notamment le droit de rétractation, qui pourrait être révisé à la lumière des principes révisés des Nations Unies afin de prendre en compte de nouveaux problèmes tels que les obligations imposées aux plateformes. Ce faisant, le Maroc devrait continuer à privilégier une réglementation fondée sur les principes de façon à pouvoir s'adapter à l'évolution future des marchés.

f) *Services financiers*

70. La loi n° 31-08 contient des dispositions extrêmement détaillées concernant le crédit à la consommation et les prêts immobiliers. Toutefois, elle n'aborde pas la question du surendettement, de sa prévention et de ses conséquences pas plus que celle de l'inclusion, qui sont deux questions désormais considérées comme faisant partie des meilleures pratiques internationales et qui figurent dans les principes révisés des Nations Unies.

71. En particulier, il est recommandé que la loi n° 31-08 incorpore davantage de dispositions générales sur la promotion et la protection des intérêts financiers des

consommateurs ainsi que des textes d'application destinés à promouvoir l'inclusion financière et la protection contre le surendettement. La relation entre les prestataires de services financiers et leurs mandataires devrait être régie par la loi³⁷.

72. Par exemple, la loi n° 31-08 pourrait prévoir l'obligation de vérification de la solvabilité d'un emprunteur. Cela contribuerait à l'adoption de pratiques responsables en matière de prêts, qui est un nouveau principe qui figure à l'alinéa f) du principe 66 des principes directeurs des Nations Unies. Elle pourrait également prévoir la mise en place de plans de remboursement lorsque l'endettement n'est pas le résultat d'infractions commises par le consommateur ou le prêteur mais d'événements de la vie.

g) *Pouvoirs d'application*

73. La loi n° 31-08 prévoit l'application par les tribunaux de la législation en matière de protection du consommateur. Afin de compléter l'action judiciaire, elle pourrait être révisée de façon à permettre également une procédure administrative. Cela permettrait à la Division de la protection du consommateur de surveiller plus étroitement le marché et de ne plus se limiter à des avertissements, mais de prononcer des mises en demeure et d'imposer des sanctions administratives en cas d'infraction à la législation. Des pouvoirs administratifs pourraient être octroyés à des organismes chargés d'assurer la bonne application de la loi, en particulier la Division de la protection du consommateur, qui n'aurait par conséquent plus besoin d'agir devant les tribunaux.

h) *Codification*

74. La très vaste législation marocaine en matière de protection du consommateur couvre la plupart des activités économiques au moyen de divers textes. Par exemple, la loi n° 31-08 traite du crédit à la consommation alors que d'autres mesures législatives d'applications sectorielles comportent des dispositions en matière de droit du consommateur, par exemple s'agissant des services financiers et des services publics.

75. Afin d'assurer une réglementation exhaustive et cohérente et de permettre aux parties prenantes d'avoir une meilleure compréhension de questions complexes certains pays, comme le Brésil et la France, ont élaboré un code de la consommation. Ces codes constituent une compilation et une systématisation de la législation applicable et permettent de rationaliser le cadre institutionnel. La tradition marocaine de codification (les droits civil, commercial et du travail sont déjà codifiés) permettrait l'élaboration d'un tel code. Cela serait également l'occasion de revoir l'ensemble de la législation applicable au regard des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.

2. Cadre institutionnel

a) *Application, coordination et notoriété*

76. La loi n° 31-08 pourrait être renforcée de façon à autoriser le contrôle de son application par des organes administratifs. En tant qu'autorité chargée de la protection du consommateur, la Division de la protection du consommateur, est bien placée pour assumer de tels pouvoirs, y compris mener des enquêtes et imposer des sanctions et prononcer des mises en demeure administratives.

77. La DPC a déployé des efforts considérables pour assurer la coordination avec les autres ministères et départements concernés, ainsi que dans le cadre de consultations avec les associations de protection du consommateur et les représentants du monde des affaires. La mise en place de mécanismes formels de consultation, tels que le conseil consultatif supérieur dont la création est prévue à l'article 205 de la loi n° 31-08, pourrait se révéler utile à cet égard. La DPC pourrait également jouer un rôle plus actif pour ce qui est de formuler des avis consultatifs à l'intention des autorités concernant les projets de règlements et de politiques afin de veiller que les intérêts du consommateur sont bien pris en compte.

³⁷ Voir résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe, principes 11 et 66 à 68.

78. La Division de la protection du consommateur devrait jouer un rôle plus actif en tant que référent pour les questions de protection du consommateur et, pour cela, se faire plus largement connaître. Son portail Internet pourrait permettre d'offrir aux consommateurs des informations facilement accessibles et de déposer plainte en ligne. L'existence du portail devrait être plus largement diffusée et son contenu devrait être enrichi par des campagnes d'éducation et d'information, des publications et les travaux de recherche et études que la DPC pourrait mener à l'avenir. La Division pourrait également tirer parti des plateformes des médias sociaux et des lignes d'appel pour se faire largement connaître des consommateurs et des entreprises.

b) *Renforcement des capacités*

79. La Division de la protection du consommateur pourrait concevoir des programmes type de formation pour les agents de l'État et les magistrats en s'appuyant sur des instruments de la CNUCED comme le manuel sur la protection du consommateur³⁸ et les principes directeurs relatifs à la structure et à l'efficacité des organismes chargés de la protection du consommateur pour la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. Elle pourrait également mettre au point des programmes généraux de formation à l'intention des associations de protection du consommateur et des entreprises. La CNUCED a publié des principes directeurs à l'intention des entreprises de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord³⁹, et des principes directeurs à l'intention des associations de la même région sont en cours d'élaboration.

80. À cette occasion, la Division devrait chercher à constituer des partenariats stables avec les fédérations d'associations de consommateurs, les chambres de commerce et les institutions universitaires au moyen d'activités de formation de formateurs, ce qui permettrait d'assurer un effet démultiplicateur. Elle pourrait également envisager d'élaborer des campagnes de sensibilisation conjointement avec des associations de protection du consommateur⁴⁰.

c) *Associations de protection du consommateur*

81. L'appui financier des autorités marocaines en faveur des associations de protection du consommateur constitue un fait marquant dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord et cherche à répondre à l'éternel problème de la viabilité de ces associations. Avec l'entrée en activité opérationnelle du fonds national qui leur est destiné, il importe de s'assurer que les associations soient gérées de manière responsable et que leurs activités ont un fort impact au moyen de procédures permanentes d'évaluation et de contrôle. Dans le cadre de son action visant à professionnaliser les associations, la Division de la protection du consommateur devrait organiser des formations à leur intention, en particulier si de nouveaux règlements leur permettent d'exercer de nouvelles fonctions.

d) *Ressources*

82. Conformément au principe 15 des principes directeurs des Nations Unies, qui concerne la politique nationale en matière de protection du consommateur, le Maroc devrait s'efforcer de faire en sorte que les organismes chargés de veiller au respect de la législation disposent des ressources humaines et financières nécessaires pour ce faire et pour recevoir les plaintes des consommateurs ou faciliter les réparations lorsqu'il y a lieu. La Division de la protection du consommateur est présente sur l'ensemble du territoire marocain par l'intermédiaire de ses 29 délégations régionales. Toutefois, les ressources humaines et financières dont celles-ci disposent ne leur permettent pas de s'acquitter pleinement de leurs fonctions, notamment s'agissant de la surveillance et de la sensibilisation. Il est donc recommandé d'accroître les effectifs de la Division et d'assurer la formation de son personnel.

³⁸ CNUCED, 2017, *Manual on consumer Protection* (publication des Nations Unies, New York et Genève).

³⁹ CNUCED, 2017, (publication des Nations Unies, New York et Genève).

⁴⁰ La loi n° 31-08 n'envisage qu'une seule fédération.

e) *Coopération internationale*

83. La Division de la protection du consommateur a été active en matière de coopération internationale et de partage des meilleures pratiques avec la CNUCED et l'Union européenne. La participation à l'*International Consumer Protection and Enforcement Network* et au Dialogue africain sur la protection du consommateur pourrait se révéler particulièrement bénéfique au cas où elle acquerrait des pouvoirs de contrôle. La Division pourrait également étudier la possibilité de conclure des accords avec des organismes homologues afin de tirer parti de leur expérience, conformément au principe 82 des principes directeurs des Nations Unies relatif à la coopération transfrontière. Elle devrait tirer parti des réunions internationales pour se familiariser avec les meilleures pratiques et les intégrer dans ses propres pratiques.
