



***Dispositions réglementaires en  
matière d'information et de  
pratiques commerciales au vu de la  
loi n° 31-08 sur la protection du  
consommateur***

**Casablanca, le Mercredi 6 Mai 2015**

**CHAMBRE FRANCAISE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE DU MAROC**

## PLAN DE L'EXPOSE

- ➔ Présentation des grandes lignes de la loi n° 31.08 et de ses textes d'application ;
- ➔ Obligations des entreprises à la lumière de la loi 31-08;
- ➔ Mesures de mise en œuvre et d'accompagnement.

## Cadre juridique

Le Maroc possède un arsenal juridique de plus de 300 textes touchant les différents domaines de la protection des consommateurs;

La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur **publiée au bulletin officiel n° 5932 du 7 avril 2011** vient:

- \* Compléter le dispositif juridique existant;
- \* Renforcer les droits des consommateurs;
- \* Adapter notre cadre juridique aux normes internationales dans ce domaine.

## Objectifs de la loi 31.08

- Assurer l'équilibre dans les relations contractuelles entre le consommateur et le fournisseur;
- Instaurer les règles générales pour la protection du consommateur afin de préserver ses droits et d'assurer la transparence des transactions économiques avec le fournisseur;
- Prévoir un ensemble de mécanismes pour activer le rôle du consommateur comme un acteur économique ;
- Faire participer le mouvement associatif en matière de protection des droits des consommateurs.

## Principaux apports de la loi 31.08

- Obligation d'informer le consommateur par le fournisseur de biens ou le prestataire de services avant la conclusion d'un contrat de vente;
- Protection des intérêts économiques du consommateur notamment en ce qui concerne les clauses abusives;
- Réglementation de certaines pratiques commerciales utilisées par les fournisseurs;
- Protection des consommateurs contre les défauts de la chose vendue, et la détermination de l'étendue de la garantie conventionnelle et du service après vente ;
- Mise en place de dispositions réglementant les crédits à la consommation et immobilier;
- Renforcement et développement du mouvement associatif.

## Décrets d'application de la loi n°31-08

- Décret n° 2.12.503 pris pour l'application de certaines dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur (publié au BO, n° 6192 du 3 octobre 2013);
- Décret n° 2.12.462 fixant le modèle de statuts-type des associations de protection du consommateur pouvant être reconnues d'utilité publique (Publication de la version arabe au BO n° 6107 du 10/12/2012 et de la version française au BO n° 6110 du 20/12/2012);

## Arrêtés d'application publiés

- Arrêté n° 2.14 relatif aux enquêteurs relevant du ministère de l'industrie, du commerce, de l'investissement et de l'économie numérique, chargés de la recherche et la constatation des infractions aux dispositions de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.
- Arrêté n° 4.14 fixant la valeur maximale des menus objets ou services de faible valeur et des échantillons faisant l'objet d'une prime octroyée aux consommateurs pour les biens et produits dans le secteur du commerce et de l'industrie.
- Arrêté n° 3.14 fixant les mentions du formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de rétractation en matière de démarchage dans le secteur du commerce et de l'industrie.

## Arrêtés d'application publiés

- Arrêté n° 6.14 fixant les mentions obligatoires, la forme et les modalités d'apposition de l'étiquette sur les biens ou les produits dans le secteur du commerce et de l'industrie.
- Arrêté n° 7.14 fixant le modèle-type des écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après-vente pour les biens, produits ou services dans le secteur du commerce et de l'industrie.
- Arrêté n° 5.14 fixant le modèle type auquel doivent être conformes les documents, annonces et règlements présentant une opération de loterie publicitaire pour les biens, produits et services relatifs au secteur du commerce et de l'industrie.



## Dispositions relatives à l'Information du consommateur

- Obligation du fournisseur de mettre à la disposition du consommateur toutes **les informations** lui permettant de prendre connaissance **des caractéristiques essentielles** des produits, biens ou services lui permettant de faire un choix rationnel compte tenu de ses besoins et de ses moyens (Art 3 loi).

**- Article 206 de la loi 31.08:**

Tout acte rédigé dans une langue étrangère doit être obligatoirement accompagné de sa traduction en langue arabe.

## Indication des prix

Les exigences en matière d'affichage des prix sont fixées par **le décret n° 2-12-503**:

- L'indication des prix des biens ou des produits vendus au détail;

**Exemple:**

**Article 8 du décret n° 2.12.503:** Le prix de tout bien ou produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, de quelque façon que ce soit, notamment en vitrine, en étalage ou à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un affichage par écriteau ou par étiquette ou par tout autre moyen approprié

.....

- L'indication des prix des biens ou des produits préemballés;

**Exemple:**

**Article 12 du décret n° 2.12.503 :** Pour les biens ou les produits préemballés, l'étiquette du prix doit préciser la quantité suivie du montant du prix correspondant à cette quantité et le prix unitaire du bien ou du produit.

.....

## Mentions obligatoires des factures, quittances et tickets de caisse

### *Art. 25 du décret n° 2.12.503:*

- l'identification du fournisseur;
- la désignation du ou des biens ou des produits ou des services ;
- la date et le lieu de l'opération et, le cas échéant, la date de livraison ;
- la quantité du bien ou du produit ou le décompte du service, le cas échéant ;
- le prix de vente effectivement payé par le consommateur pour chaque bien ou produit ou prestation de service avec l'indication de la somme totale à payer toutes taxes comprises et le montant de la taxe sur la valeur ajoutée, le cas échéant ;
- les modalités de paiement.

## CONTENU ET FORME DE L'ÉTIQUETTE DES PRODUITS

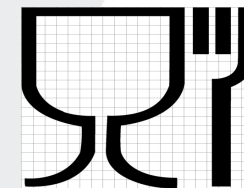
- Marque de fabrique, le cas échéant;
- Nom ou raison sociale et adresse de la personne responsable de la mise du produit sur le marché, fabricant ou importateur;
- Nombre des articles en unités et/ou la quantité nette;
- Composition lorsque cette information est nécessaire au consommateur pour lui permettre de l'utiliser en toute sécurité ;
- Conditions particulières d'utilisation notamment les précautions d'emploi.
- Conditions de conservation ainsi que leur date de péremption ou leur durée de validité, si nécessaire, pour les produits périssables ou dont l'efficacité peut varier en raison des conditions de leur conservation;
- Toutes autres informations dont la mention dans l'étiquetage est obligatoire en vertu d'une réglementation relative à ce bien ou produit.

### Art. 2 /Arrêté 06-14

- ➔ Lorsque, l'étiquetage d'un produit ou bien ne peut pas être effectué au moyen d'une étiquette, les mentions obligatoires, doivent être fixées ou imprimées sur ce bien ou produit ou sur son emballage.
- ➔ Lorsque l'étiquetage individuel des articles n'est pas techniquement possible ou s'ils sont vendus en présentoir, les mentions obligatoires doivent être apposées sur l'emballage des dits biens ou produits ou sur leur présentoir.

### Art. 3 /Arrêté 06-14

- ➔ Les biens ou produits qui peuvent entrer en contact avec les aliments, doivent porter la mention " استعمال غذائي " ou le pictogramme suivant:



- ➔ Les biens ou produits non destinés à entrer en contact avec les aliments mais qui peuvent créer un doute dans l'esprit du consommateur quant à leur usage, doivent porter la mention " استعمال غير غذائي " ou le pictogramme suivant:



***Art 27 du décret n° 2.12.503:***

Les mentions obligatoires figurant sur les étiquettes doivent être rédigées en **langue arabe** et éventuellement dans **une ou plusieurs langues étrangères** de manière **visible, lisible et indélébile**.

L'étiquette doit être apposée dans **un endroit apparent** sur le bien ou produit, ou sur l'emballage de celui-ci de manière à être vue par le consommateur.

## Clauses abusives

➔ Nullité de toute clause abusive ayant pour objet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties, même après la conclusion du contrat.

**Exemple:** supprimer ou réduire le droit à réparation du consommateur en cas de manquement par le fournisseur à l'une quelconque de ses obligations ;

➔ Obligation du fournisseur d'apporter la preuve du caractère non abusif de la clause.

# Pratiques commerciales

Publicité

Contrats à distance

Démarchage

Ventes en solde

Pratiques  
commerciales

Ventes et prestations  
avec primes

Loteries publicitaires

Refus et subordination de  
vente ou de prestation de  
service

Ventes ou prestations de  
service « à la boule de  
neige » ou « pyramidale



# Publicité

- Interdire **la publicité mensongère**, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur.



- N'autoriser **la publicité comparative** que si elle est loyale et véridique et portant sur des caractéristiques essentielles, significatives, pertinentes et vérifiables de biens ou services de même nature.



# Publicité

- **Publicité reçue à travers un service de communication:**

La loi oblige l'indication de:

- ➔ La nature publicitaire (les offres promotionnelles);
- ➔ Fournisseur pour le compte duquel la publicité a été réalisée.

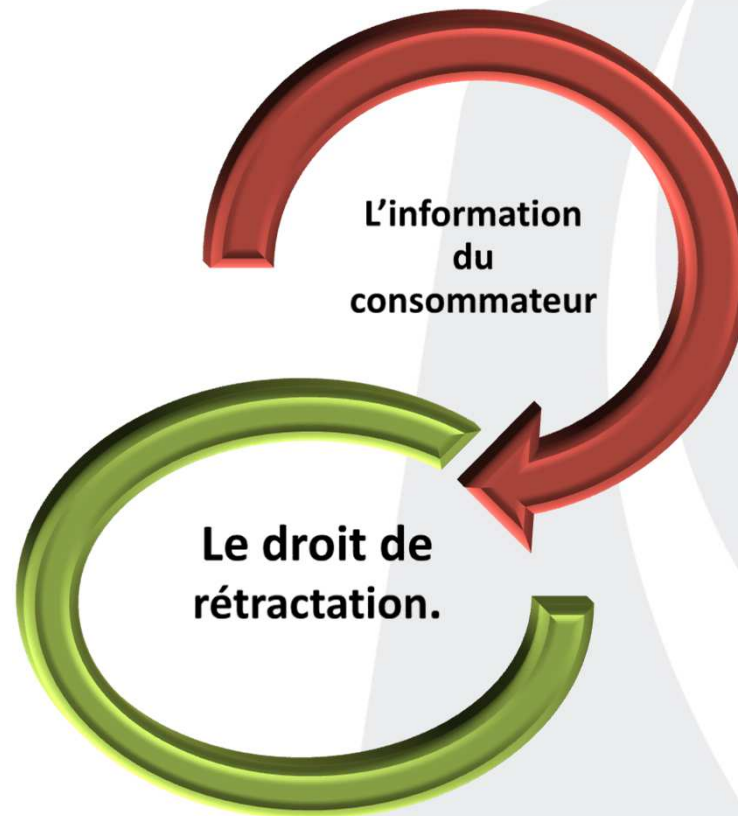
- **Publicité par courrier électronique:**

La loi:

- ➔ Oblige le fournisseur de donner une information claire et compréhensible concernant le droit de s'opposer à recevoir les publicités,
- ➔ Interdit l'utilisation de l'adresse électronique ou de l'identité d'un tiers
- ➔ Interdit la falsification de toute information permettant d'identifier l'origine du message électronique.

## CONTRATS CONCLUS A DISTANCE

La réglementation en matière de contrats conclus à distance est basée sur 2 axes:



# CONTRATS CONCLUS A DISTANCE

## L'information du consommateur sur:

- ➔ Les mentions obligatoires devant figurer sur l'offre du contrat de vente à distance;
- ➔ Les obligations liées aux conditions contractuelles;
- ➔ Les informations communiquées au début d'une conversation avec le consommateur utilisant une technique de communication à distance;
- ➔ Les obligations liées aux conditions de livraison;
- ➔ L'exécution du contrat.

## Le droit de rétractation:

Donner au consommateur un délai de:

- ➔ Sept jours pour exercer son droit de rétractation ;
- ➔ Trente jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations prévues dans les articles 29 et 32.


## Ventes en solde

- Affichage clair et lisible du terme « **solde** »;
- Indication **des produits ou biens** sur lesquels porte la réduction de prix;
- Indication du nouveau **prix** appliqué et l'ancien prix qui doit être barré;
- Indication de **la durée** des soldes ainsi que leur début et fin.



## Démarchage

### 2 axes essentiels en matière de démarchage:



Le démarcheur doit obligatoirement remettre un contrat écrit.

Le droit de rétractation.

# Démarchage

➔ **La remise d'un contrat écrit** qui mentionne:

- A- le nom ou la dénomination sociale du fournisseur et du démarcheur ;
- B- l'adresse du fournisseur ;
- C- l'adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- D- la désignation précise de la nature et des caractéristiques des produits, biens ou services;
- E- les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, produits ou d'exécution de la prestation de services, le prix global à payer
- F- les modalités de paiement ;
- G- la faculté de rétractation .

.....

**(Article 48 de la loi 31.08)**

➔ **Le droit de rétractation:**

Donner au consommateur **le droit de se rétracter** dans un délai de **sept jours** à compter de la commande ou de l'engagement d'achat par l'envoi du **formulaire détachable** au contrat, destiné à exercer la faculté de rétractation.

## Ventes pyramidales

### Article 58 de la loi 31.08:

Sont interdits :

- 1- La vente pratiquée par le procédé dit " de la boule de neige " ou tous autres procédés analogues, consistant en particulier à offrir des produits, biens ou services à un consommateur en lui faisant espérer l'obtention de ces produits, biens ou services à titre gratuit ou à un prix inférieur à leur valeur réelle et en subordonnant les ventes au placement de bons ou de tickets à des tiers ou à la collecte d'adhésions ou inscriptions ;
- 2- Le fait de proposer à un consommateur de collecter des adhésions ou de s'inscrire sur une liste en lui faisant espérer des gains financiers résultant d'une progression géométrique du nombre des personnes recrutées ou inscrites.



## Ventes et prestations avec primes

Interdire la vente des produits ou biens ou l'assurance d'une prestation de service au consommateur donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime.

Cette disposition ne s'applique pas **aux menus objets ou services de faible valeur ni aux échantillons.**

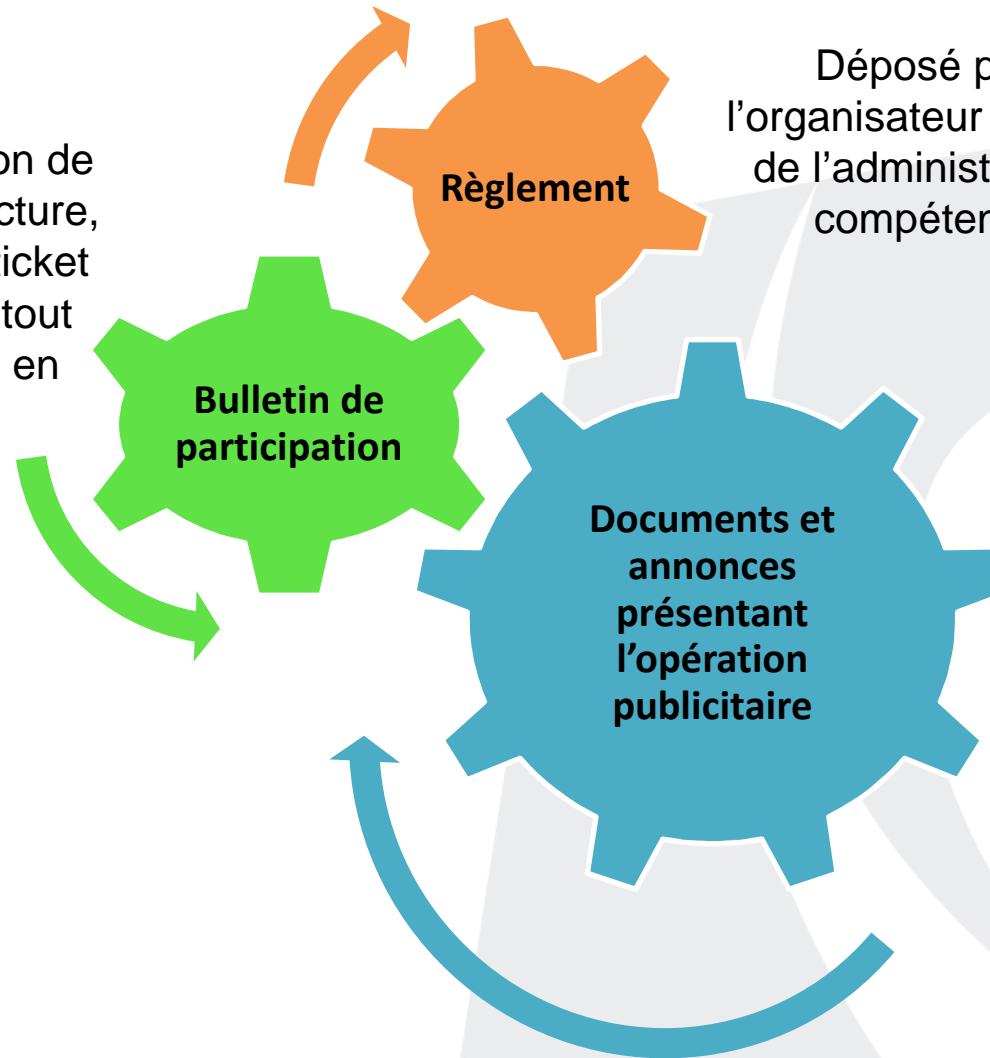
### **Art. 1<sup>er</sup> / Arrêté 04-14**

La valeur maximale des menus objets, des services de faible valeur et des échantillons faisant l'objet d'une prime octroyée au consommateur lors d'une vente avec prime pour les biens et produits du secteur du commerce et de l'industrie, est déterminée en fonction du prix net de vente, toutes taxes comprises, des biens ou produits ou services, comme suit:

- ✓ **5 % du prix net défini ci-dessus si celui-ci est inférieur ou égal à 500 dirhams ;**
- ✓ **50 dirhams augmentés de 1% du prix net défini ci-dessus si ce prix est supérieur à 500 dirhams.**

# Loteries publicitaires

Distinct de tout bon de commande, de facture, de quittance, de ticket de caisse ou de tout autre document en tenant lieu



Déposé par l'organisateur auprès de l'administration compétente

Conformes à **un modèle type fixé par l'arrêté n° 05-14:**

- Préciser *les conditions de participation*;
- Être *facilement accessibles*;
- Comporter un *inventaire des lots mis en jeu*.

**Modèle type des documents, annonces et règlements présentant une opération de loterie publicitaire pour les biens, produits et services relatifs au secteur du commerce et de l'industrie**

- **Titre ou dénomination de la loterie :.....**
- **Le ou Les organisateurs de la loterie sont :.....**
- **Adresse du ou des organisateurs :.....**
- **Les chances de gain de toute personne participant à ce jeu sont égales.**
- **Ce jeu se déroulera entre les dates du.....et du..... sur la zone géographique suivante.....**
- **Les lots mis en jeu sont les suivants :**

Nature des lots (présentés dans l'ordre de valeur croissant ou décroissant)	Valeur commerciale par unité	Nombre mis en jeu

- **Le règlement de la loterie est mis à la disposition, à titre gratuit, de toute personne qui en fera la demande\*.**
- **La demande de participation devra être envoyée à l'adresse suivante :..... ;**
- **Les lots seront remis aux gagnants dans un délai maximum de deux mois suivant la clôture du jeu.**

***Le bulletin de participation*** à une loterie publicitaire par voie d'écrit doit être distinct de tout bon de commande, ou de facture, de quittance, de ticket de caisse ou de tout autre document en tenant lieu.

Pour les loteries publicitaires organisées par voie électronique, l'organisateur doit permettre au participant de confirmer sa participation.

Le bulletin de participation doit comporter les mentions suivantes :

- Titre ou dénomination de la loterie : ..... ;
- Nom et adresse de l'organisateur de la loterie : ..... ;
- Nom et adresse du participant à la loterie : ..... ;
- Les noms des gagnants seront utilisés dans un cadre publicitaire : OUI      NON  
(rayer la mention inutile)

***\*Indication de l'adresse à laquelle doit être adressée la demande***

**Arrêté 05-14**

**Le règlement de la loterie publicitaire** doit comporter les mentions suivantes :

- Le titre ou la dénomination de la loterie ..... ;
- Le nom et l'adresse de l'organisateur de la loterie ..... ;
- L'opération promotionnelle concerne la zone géographique suivante : .....

Les personnes destinataires de l'offre publicitaire pourront participer à la loterie publicitaire dans les conditions suivantes :

- Les participants à la loterie devront envoyer ou déposer leurs bulletins de participation à l'adresse suivante..... avant la date du ....., leur bulletin sera pris en compte dans les conditions suivantes : .....

- Le tirage au sort sera réalisé par ....., dans les conditions suivantes....., les lots seront attribués dans les conditions suivantes : .....

- Les lots attribués aux gagnants seront transmis ou mis à la disposition avant la date du.....dans les conditions suivantes : .....

- Les noms des gagnants seront utilisés dans un cadre publicitaire : OUI      NON  
(rayer la mention inutile)

- S'ils sont utilisés dans un cadre publicitaire, les conditions de cette utilisation sont : .....

- Le cas échéant, les conditions de remboursement des frais d'accès à l'opération publicitaire sont les suivantes : .....
- Le nom, et l'adresse de l'administration auprès de laquelle le règlement de la loterie est déposé et qui est chargée de vérifier le déroulement des loteries publicitaires : Le Service local du Ministère du Commerce et de l'Industrie chargé de la Surveillance du Marché.

**Arrêté 05-14**

## Garantie légale, garantie conventionnelle et service après vente

- ➔ Définition par le fournisseur de la durée, la portée et des conditions de la garantie conventionnelle(art 66 loi);
- ➔ Le Fournisseur doit assumer les frais de transport ou d'expédition engagées à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle(art 68 Loi);
- ➔ Prolongement du délai de garantie au temps pendant lequel le fournisseur a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie(art 73 loi).
- ➔ Définition des conditions de livraison des biens ou des produits objet de la garantie et/ou du service après vente(art 73 loi).

## Garantie conventionnelle et service après vente: Modèle type des écrits

***Les mentions de l'écrit conclu entre le fournisseur et le consommateur (fixées par l'arrêté n° 07-14) doivent contenir notamment:***

- Le rappel de la garantie légale;
- Les références du produit, bien ou service ;
- Les modalités de livraison ;
- Les modalités de mise en service par le fournisseur;
- Les modalités de règlement des différends ;
- L'identité du fournisseur et du consommateur et date de signature;
- Le contrat doit être établi en **2 exemplaires** dont l'original est remis au consommateur.

# Garantie conventionnelle et service après vente

## Modèle type des écrits

### **Garantie conventionnelle et service après-vente (obligations communes)**

- **Les références du produit, bien ou service** (nature, type, marque, date et numéro de bon de commande ou facture)
- **Les modalités de livraison** ( à domicile, gratuite);
- **Modalité de mise en service** ( gratuite ou payante, le fournisseur ne se charge pas de la mise en service oui ou non )
- **Le rappel de la garantie légale.**
- Rappel des modalités de règlement des litiges éventuels.
- Nom et dénomination du fournisseur et du consommateur et leurs signatures datées.

### **Garantie conventionnelle**

- Le prix du bien, produit ou service,
- Nom et adresse du fournisseur à contacter pour obtenir l'exécution de la garantie,
- Description du bien ou produit.
- Les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défaut du produit ou mauvaise exécution du service,
- Démarche à réaliser pour obtenir l'exécution de la garantie.
- Durée de validité et date de départ.



# Garantie conventionnelle et service après vente

## Modèle type des écrits

- **Réparation** (remplacement des pièces, durée de disponibilité des pièces de rechange, garantie des pièces remplacées, main d'œuvre, déplacements, transport des pièces)
- Remplacement ou remboursement en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le fournisseur et le constructeur,
- Listes des centres de réparation et entretien et autres prestations.

### Service après-vente

- Indication de la liste des SAV gratuites et à titre onéreux, si le SAV comprend des prestations payantes, la précision sur un contrat à part la nature et montant des prestations, le prix porté à la connaissance du consommateur est-il au forfait, montant et échéance,
- Le prix du bien, produit ou service.
- Non et adresse fournisseur pour obtenir le SAV.
- Description du bien ou produit.
- Obligations de la personne qui accorde le SAV.
- Durée de validité et date de départ.
- **Réparation** (remplacement des pièces, durée de disponibilité des pièces de rechange, garantie des pièces remplacées, main d'œuvre, déplacements, transport des pièces),
- Remplacement ou remboursement en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le fournisseur et le constructeur,
- Listes des centres de réparation et entretien et autres prestations.



## SANCTIONS PENALES

Pratique commerciale	Nature des infractions	Sanction pénale
Publicité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur.</li> <li>▪ La publicité comparative.</li> </ul>	50.000 à 250 000 Dirhams.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les indications obligatoires lors d'une publicité.</li> <li>▪ Les obligations liées à la publicité par courrier électronique</li> </ul>	10.000 à 50.000 dirhams
Contrats conclus à distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les mentions obligatoires devant figurer sur l'offre du contrat de vente à distance</li> <li>▪ Les mentions obligatoires de l'offre du contrat de vente (cas du cyber commerçant)</li> <li>▪ Les obligations liées aux conditions contractuelles</li> <li>▪ Les obligations liées aux conditions de livraison</li> </ul>	1.200 à 10.000 dirhams
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les obligations liées à la rétractation</li> <li>▪ L'exécution du contrat</li> </ul>	1.200 à 50.000 dirhams

## SANCTIONS PENALES

Pratique commerciale	Nature des infractions	Sanction pénale
Démarchage	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les mentions que doit contenir le contrat conclut lors d'une vente par démarchage</li> <li>▪ Les mentions que doit contenir le formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de rétractation</li> <li>▪ Les informations à communiquer lors d'un démarchage par téléphone.</li> </ul>	1.200 à 25000 Dirhams Et 50.000 à 1.000.000 Dirhams (si le contrevenant est une personne morale)
Loteries publicitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents et annonces présentant l'opération de loterie publicitaire</li> <li>▪ Les mentions que doit contenir le bulletin de participation à une loterie publicitaire</li> <li>▪ Les mentions que doit contenir le règlement de la loterie publicitaire</li> </ul>	50.000 à 200.000 Dirhams

## MESURES DE MISE EN ŒUVRE ET D'ACCOMPAGNEMENT

1. Adoption des textes d'application manquants de la loi 31.08;
2. Lancement des opérations de contrôle sur le terrain;
3. Appui institutionnel;
4. Appui au mouvement consumériste;
5. Développement d'outils d'information , de sensibilisation et d'orientation des consommateurs.

## 1. Textes d'application manquants de la loi 31.08

- Projet de loi n° 95-13 relative au Conseil Consultatif Supérieur de la Consommation;
- Projet d'arrêté fixant les modalités de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation spéciale pour ester en justice et les formes et modalités de délivrance et de retrait de celles-ci;
- Projets d'arrêtés conjoints relatifs à l'endettement.

## 2. Opérations de contrôle sur le terrain

- Après la publication de l'arrêté n° 02-14 et afin de mettre en application la loi 31.08, le MICIEN travaille sur la qualification du premier groupe d'enquêteurs commissionnés pour procéder à la recherche et constatation des infractions aux dispositions de la loi 31.08.
- Le MICIEN lancera les opérations de contrôles sur le terrain à travers la programmation d'un ensemble de visites dont l'objectif au départ serait de sensibiliser les fournisseurs sur les dispositions de la loi 31.08 et les inciter à les respecter.

### 3. Appui institutionnel

#### ***Conseil Consultatif Supérieur de la Consommation***

Le Ministère œuvre pour accélérer la mise en place du conseil consultatif supérieur de la consommation qui aura pour missions de:

- Procéder à titre consultatif à l'examen préalable des projets de textes relatifs à la protection du consommateur qui lui seront soumis par les pouvoirs publics ;
- Emettre des avis consultatifs sur les questions d'ordre général ou spécial se rapportant à la défense, à la protection, au respect et au renforcement des droits du consommateur ;
- Conseiller les pouvoirs législatifs et exécutifs sur les questions intéressant le consommateur ;
- Etudier et proposer les orientations susceptibles d'éclairer l'action gouvernementale dans le domaine de la consommation et la protection du consommateur tenant compte de la situation du consumérisme au Maroc et des pratiques internationales en la matière.

## 4. Appui au Mouvement Consomériste

- Lancement par le ministère **d'un programme d'appui direct**, dès cette année, du mouvement consommériste.
- Ce programme vise à financer des projets dans le cadre de conventions de coopération entre le MICIEN et les Fédérations ou groupes d'associations de consommateurs pour réaliser des activités collectives et pour l'organisation de campagnes de sensibilisation sur les dispositions de la loi 31.08.

## 5. Outils d'information et de sensibilisation des consommateurs

### *Journées Nationales du Consommateur*

- ➔ Commémoration le 15 mars de chaque année de la journée mondiale du consommateur en organisant, les journées nationales du consommateur dont l'objectif est d'orienter, de sensibiliser et d'informer le consommateur de ses droits.
- ➔ La cinquième édition des journées a été organisée **du 9 au 13 mars 2015** sous le thème «**Connaissez vos droits pour mieux les défendre** ». Le lancement a eu lieu à la ville de Casablanca.



## *Portail du Consommateur*

➔ **Adresse: *www.khidmat-almostahlik.ma*.**

➔ **Objectif :**

- Sensibiliser et informer le consommateur ;
- Créer un espace pour recevoir les plaintes des consommateurs et les orienter vers les parties compétentes ;
- Permettre au consommateur de communiquer avec les parties concernées par les questions de la consommation, notamment les associations de protection du consommateur ;
- Contribuer à informer le consommateur pour réduire les risques auxquels il peut être soumis en matière de santé et de sécurité ou pour défendre ses intérêts économiques.

**Merci pour votre attention**