



الأيام الوطنية للمستهلك من 13 إلى 20 مارس 2019

حصيلة المبادرات المتعلقة بحماية المستهلك (سنة 2018)

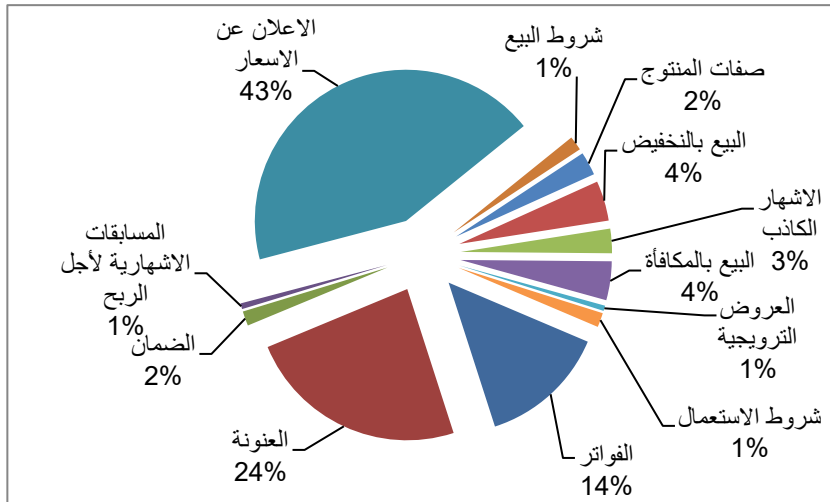
تسهر وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي على حماية حقوق المستهلكين، وذلك بشراكة مع مختلف الجهات الفاعلة وجمعيات حماية المستهلكين. وتنصب مبادراتها بالخصوص على إعداد وتعزيز الإطار القانوني ومراقبة احترام مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، ودعم الحركة الاستهلاكية، علاوة على التواصل والتحسيس.

تعزيز الإطار التنظيمي

تم نشر أربعة نصوص تنظيمية جديدة تتعلق بالجوانب التالية:

- نشر القرار المشترك – بالجريدة الرسمية - الذي يسمح لجمعيات حماية المستهلك العاملة في هذا المجال بممارسة حق التقاضي للدفاع عن مصالح المستهلكين، دون حاجة لإثبات صفة التمتع بنظام المنفعة العامة.
- ويسمح هذا القرار للجمعيات بإمكانية الحصول على ترخيص خاص من وزارة العدل لاتخاذ الإجراءات القانونية والتدخل في الإجراءات الجارية والترافع بصفة طرف مدني أمام قاضي التحقيق للدفاع عن مصالح المستهلك وممارسة كافة الحقوق المعترف بها للطرف المدني والمتعلقة بالوقائع والسلوكات المضرة بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.
- اعتماد محققين تابعين للوزارة المكلفة بالطاقة والمعادن والوزارة المكلفة بالسياحة.
- طرق عرض أسعار المحروقات بمضخات الوقود وإعلام المستهلك في هذا الشأن.

مراقبة احترام القانون





انطلقت سنة 2016 عمليات المراقبة التي قام بها المحققون المؤهلون والمحلفون التابعون لوزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي. وقد انصبت المبادرات الأولى على تحسيس الموردين بتعهداتهم حيال التشريعات الجاري بها العمل.

وبالموازاة، تم إجراء عمليات مراقبة وفقا لفترات ذروة الاستهلاك في مختلف فترات السنة، وهذا لتغطية مختلف أنواع المنتجات.

لقد تم تفعيل منظومة مراقبة هامة للسهر على احترام تطبيق القانون، سمحت بتحرير 1315 مضر ضد المخالفين للقانون، مجملها تمت في إطار المبادرات المشتركة التي باشرتها اللجان المختلطة على المستوى الإقليمي، تحت اشراف الولاية والعمال.

كذلك، فقد أجرت خلية مراقبة المواقع المتأجرة على الأنترنت 120 عملية مراقبة. وأسفرت هذه العمليات عن إرسال 7 محاضر وأزيد من 86 رسالة إنذارية إلى الفاعلين المعنيين لحثهم على الامتثال للمقتضيات التشريعية الخاصة بالبيع عن بعد.

وفيما يتعلق بعمليات مراقبة سلامة المنتجات الصناعية، فمن أصل 126.700 ملف معالج عند الاستيراد، تم إخضاع 6.881 عينة للفحص بالمختبرات المعتمدة، وهو ما كشف عن 181 حالة إخلال بشروط المطابقة. وأدت هذه المراقبة إلى رد 3045 طن من السلع غير المستوفية لشروط السلامة، أي ما يمثل زيادة بنسبة 125 في المائة مقارنة بسنة 2017.

دعم الحركة الاستهلاكية الوطنية

لمواصلة المبادرات التي تم الشروع فيها في إطار الشراكة المبرمة برسم سنة 2016 والمتعلقة بالدراسات والبحوث والتكوين ونشر الدعامات الإعلامية وتأهيل 24 شبكا للمستهلكين، فقد أبرمت ثلاث اتفاقيات جديدة – بقيمة 7,5 مليون درهم - بين هذه الوزارة وثلاث فدراليات، ويتعلق الأمر بما يلي:

- الفدرالية الوطنية لجمعيات المستهلك (FNAC).
- الفدرالية المغربية لحقوق المستهلك (FMDC).
- فدرالية الجنوب لجمعيات حماية المستهلك (FSAC).

الإعلام والتحسيس والتكوين

- **بوابة المستهلك** www.khidmat-almostahlik.ma: تسمح هذه البوابة بتتوير المستهلكين بشأن الحقوق التي يضمنها القانون، وتوفر مدخلا إلى عدة مؤسسات ومنظمات معنية بحماية المستهلك. وتوفر البوابة أيضا خدمة الإيداع الإلكتروني للشكايات.
- **الأيام الوطنية للمستهلك**: موعد سنوي للفاعلين المعنيين بحماية المستهلك، يستهدف تشجيع الثقافة الاستهلاكية بالمغرب.
- **التكوين لفائدة الفاعلين المعنيين بالقانون رقم 31.08**: الهدف المتوخى هو تعزيز القدرات التقنية والإدارية لمختلف الجهات الفاعلة، وبالخصوص القطاعات المعنية بحماية المستهلك



والمهنيين وجمعيات المستهلكين. وقد تم خلال سنة 2018 تنظيم عدة دورات تكوينية لفائدة حوالي 60 موظفا بهذه الوزارة، و 150 موظف بوزارة الداخلية وحوالي 50 موظفا بوزارة الطاقة والمعادن.

التعاون الدولي

خلال سنة 2018، تم القيام بمبادرتين نموذجيتين بغية تعزيز الإطار التنظيمي المغربي في مجال حماية المستهلك.

1- إنجاز دراسة حول أثر الإطار القانوني المتعلق بحماية المستهلك:

تم إنجاز دراسة حول أثر الفارق الحالي بين التنظيم المغربي في مجال حماية المستهلك والمكتسبات الأوروبية، وذلك بمشاركة كافة الأطراف الفاعلة. وأسفرت هذه الدراسة عن صياغة عدة توصيات للتقريب بين القانون رقم 31-08 وتنظيمات الاتحاد الأوروبي، وبالخصوص:

- منع الممارسات التجارية غير العادلة بدلاً من الاكتفاء بتنظيم أو منع بعضها.
- إعادة هيكلة القانون لتيسير قراءة قواعد التكوين وتفعيل العقود.
- تعزيز العملية الإعلامية قبل التعاقد.
- ضمان نجاعة الحق.
- إدخال سلطة الأمر الإداري.

2- إنجاز خبراء مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية لدراسة تقييمية بشأن قانون وسياسة حماية المستهلك بالمغرب:

تم إنجاز دراسة تقييمية لقانون وسياسة حماية المستهلك بالمغرب على أساس التحريات التي قام بها الخبراء المفوضون من طرف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وذلك منذ شهر نونبر 2017. وقد جرت وقائع تقديم التقرير الخاص بالمغرب بتاريخ 9 يوليوز 2018، وأكد مجموعة من التوصيات التي تتعلق بالخصوص بما يلي:

- متابعة تعزيز الإطار التشريعي وخاصة من خلال اعتماد النصوص التطبيقية للجوانب الخاصة من القانون رقم 31-08.
- تحديد مقتضيات ضد الممارسات غير العادلة، التي يتعين تطبيقها ليتم تطبيقها أفقياً على جميع قطاعات التجارة.
- تطوير الوساطة في معالجة شكاوى المستهلكين.
- وضع مدونة الاستهلاك.
- تعزيز التنسيق بين القطاعات الوزارية.
- تعزيز مهارات أعوان المراقبة مع تعزيز موقع الوزارة كنقطة محورية لحماية المستهلك.