



الأيام الوطنية للمستهلك

13-17 مارس 2017

حصيلة المبادرات الخاصة بحماية المستهلك (سنة 2016)

تسهر وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي على وضع الإطار المناسب لضمان حماية حقوق المستهلكين، وهذا بشراكة مع جمعيات حماية المستهلكين ومختلف الجهات الفاعلة. وتنصب مبادراتها بالخصوص على إعداد وتعزيز الإطار القانوني، ومراقبة احترام القانون، والتواصل والتحسيس، علاوة على دعم الحركة الاستهلاكية.

وقد تميزت سنة 2016 بقطع أشواط هامة لفائدة المستهلك المغربي.

تعزيز الإطار التنظيمي

- القرار المشترك مع وزارة العدل والحريات المتعلق بحصول جمعيات حماية المستهلك على الإذن الخاص بالتقاضي: في طور النشر بالجريدة الرسمية من قبل الأمانة العامة
- دخول القرارات المشتركة بين هذه الوزارة ووزارة الاقتصاد والمالية والخاصة بالقرض حيز التنفيذ. وتعلق هذه القرارات بالخصوص بالنماذج النوعية الخاصة بالعروض المسبقة للقرض، والاستثمارات القابلة للاقتطاع الخاصة بحق التراجع، وقيمة مصاريف دراسة الملف بالنسبة للقروض العقارية.
- إعداد قرارات مشتركة مع باقي القطاعات الحكومية المعنية تتعلق بتأهيل وتعيين المحققين لتمكين هذه القطاعات من مباشرة تحقيقاتها الخاصة على الميدان.
- إنهاء صياغة قرارات مشتركة تهم تطبيق بعض مقتضيات قانون حماية المستهلك في مجال اختصاص بعض القطاعات الوزارية وهي تخضع حاليا لمساطر التوقيع والمصادقة الجاري بها العمل.
- الإطلاق المرتقب لعملية مراجعة القانون 31.08 بتنسيق وشراكة مع كل الفرقاء والشركاء من أجل ملائمة مع المعايير الدولية.

مراقبة احترام القانون

تقوم هيئة المحققين المؤهلين والمحللين التابعة لهذه الوزارة بمهمة البحث عن الانتهاكات لمقتضيات القانون 31-08 ومعابنتها، وذلك في مجال التجارة والصناعة وبالخصوص ما يتعلق بالممارسات التجارية. وقد تم تعيين هؤلاء المحققين لدى 29 مندوبية من مندوبيات الوزارة، لتغطية كافة التراب الوطني.

وقد انطلقت عمليات المراقبة سنة 2016، حيث انصبت هذه المرحلة على تحسيس الموردين بشأن التزاماتهم حيال التشريع الجاري به العمل.

وحتى يومنا هذا، تم إجراء 9.624 عملية مراقبة وذلك لدى أزيد من 900 مؤسسة عبر مختلف ربوع المملكة. وهمت بالخصوص إعلان الأسعار وشروط البيع وخصوصيات المنتوجات والتخفيضات والمبيعات مع المكافآت وخاصة بالنسبة



لقطاع الآلات الكهربائية المنزلية. وقد تمت معاينة 3000 حالة إخلال بمقتضيات القانون. وتتعلق أساسا بإعلان الأسعار وشروط البيع والتخفيضات والمبيعات مع المكافآت.

كذلك، فقد شهدت سنة 2016 تعزيز عمليات مراقبة المواقع المتاجرة على الأنترنت لضمان احترامها لمقتضيات القانون 08-31 المتعلقة بالبيع عن بُعد، حيث تمت مراقبة أزيد من 100 موقع، منها 96 موقعا وُجّهت إلى أصحابها رسائل إنذارية تحثهم على الامتثال للمقتضيات التشريعية في مجال البيع عن بُعد.

- 9.624 عملية مراقبة
- 900 مؤسسة تمت زيارتها
- 3.000 مخالفة تمت معابنتها
- 96 إنذارا تم توجيهها إلى المواقع المتاجرة

دعم الحركة الاستهلاكية الوطنية

تضطلع جمعيات حماية المستهلك بدور هام على مستوى توجيه وتأطير المستهلكين والدفاع عن مصالحهم الاقتصادية.

وتشجعا للحركة الاستهلاكية الوطنية، أطلقت الوزارة سنة 2016 أول برنامج لدعم فدراليات وتكتلات الجمعيات العاملة في مجال حماية المستهلك، ورصدت لهذا المشروع غلafa ماليا تبلغ قيمته 6 ملايين درهم.

وقد مُنح هذا الدعم لثلاث فدراليات توفرت فيها الشروط المحددة في الإعلان عن طلب المشاركة، ويتعلق الأمر بالفدراليات التالية:

- الفدرالية الوطنية لجمعيات المستهلك (FNAC).

- الفدرالية المغربية لحقوق المستهلك (FMDC).

- فدرالية الجنوب لجمعيات حماية المستهلك (FSAC).

وهكذا، فقد تم منحها 40 في المائة من المبلغ الخاص بالشرط الأول لتمويل الدراسات والبحوث في المجال الاستهلاكي، والمبادرات التحسيسية والإعلامية الموجهة للمستهلك، وتكوين الأعضاء فضلا عن تجهيز شبابيك المستهلك.

الإعلام والتحسيس والتكوين

- بوابة المستهلك www.khidmat-almostahlik.ma : تسمح هذه البوابة بتنوير المستهلكين بشأن الحقوق التي يضمنها القانون وتوفر مدخلا إلى العديد من المؤسسات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك. ومن أجل الاستجابة المثلى لتطلعات المواطنين، ورفع عدد زيارات البوابة ليُجعل منها أداة مرجعية في باب إعلام المستهلكين، فقد تم تحسين المحتوى ووضعت خدمة إلكترونية للشكايات رهن إشارة المستهلكين.



- الأيام الوطنية للمستهلك: موعد سنوي للفاعلين المعنيين بحماية المستهلك، يتوخى العمل على ازدهار الثقافة الاستهلاكية بالمغرب.
- التكوين لفائدة الفاعلين المعنيين بالقانون رقم 31-08: تنظيم ايام دراسية وتحسيسية مع مختلف الأطراف المشاركة، وبالخصوص القطاعات المعنية بحماية المستهلك والمهنيين والقضاة والمهن القضائية وجمعيات المستهلكين.

القانون 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك

يعزز القانون رقم 31-08 حماية وإعلام المستهلكين ويحسن حقوقهم بشكل ملموس.

أهداف القانون رقم 31-08:

- ✓ ضمان معلومات واضحة وموضوعية وصحيحة للمستهلك (السعر، العنونة، شروط البيع)؛
- ✓ تعزيز حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك (منع أو تقنين بعض الممارسات التجارية)؛
- ✓ إعادة التوازن للعلاقات بين المستهلك والمورد (منع الشروط التعسفية، الضمان، القرض)؛
- ✓ تعزيز الحركة الاستهلاكية من خلال الاعتراف لجمعيات حماية المستهلك بصفة المنفعة العمومية والتقاضي.

الحقوق المضمونة للمستهلكين:

- ✓ الحق في الإعلام: تزويد المستهلك بكافة المعلومات الضرورية قبل إبرام أي عقد بيع،
- ✓ الحق في الاختيار: ضمان حرية الشراء وفقا لاحتياجات وإمكانيات المستهلك،
- ✓ الحق في التراجع: منح المستهلك في بعض الحالات أجل أسبوع للعدول عن رأيه،
- ✓ الحق في الإصغاء إليه والتمثيلية: تمكين المستهلك عند أي نزاع مع المورد من حق المشورة والتوجيه والتمثيلية من قبل إحدى جمعيات حماية المستهلك،
- ✓ الحق في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك المتعلقة بالخصوص ببعض الممارسات التجارية مثل الإشهار الدعائي والمبيعات مع المكافآت والتخفيضات والمسابقات، إلخ.