



الأيام الوطنية للمستهلك

من 13 إلى 16 مارس 2018

حصيلة الأنشطة المتعلقة بحماية المستهلك لسنة 2017

تسهر وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي بشراكة مع مختلف الجهات الفاعلة وجمعيات حماية المستهلكين على وضع الإطار المناسب لضمان حماية حقوق المستهلكين. وتشمل هاته الإجراءات بالخصوص إعداد وتعزيز الإطار القانوني ومراقبة احترام مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، وكذا التواصل والتحسيس، علاوة على دعم الحركة الاستهلاكية.

تعزيز الإطار التنظيمي

- نشر القرار المتعلق بتعيين الباحثين التابعين لوزارة الداخلية للقيام بأعمال البحث وإثبات المخالفات لمقتضيات القانون رقم 31.08 ونصوصه التطبيقية (الجريدة الرسمية ل 30 نونبر 2017).
- إعداد 8 قرارات مشتركة مع القطاعات الحكومية المعنية تتعلق بتأهيل وتعيين الباحثين عن مخالفات أحكام القانون السالف الذكر.
- إعداد 7 مشاريع قرارات مشتركة تهم القطاعات الوزارية التالية: الطاقة والمعادن، والشؤون العامة والحكامة، والصناعة التقليدية، والسكنى، والنقل، وذلك بشأن التنظيمات المتعلقة بإعلام المستهلك (إعلان الأسعار، العنونة...)

مراقبة احترام أحكام القانون رقم 31.08

انطلقت عمليات المراقبة من طرف الباحثين المؤهلين والمحلفين التابعين لهذه الوزارة منذ سنة 2016. تم الارتكاز خلال هذه المرحلة على تحسيس الموردين بشأن التزاماتهم حيال التشريع الجاري به العمل.

هذا، وبعد مرور سنة على انطلاق هذه الحملة التحسيسية، قامت الوزارة بإعداد برنامج إطار المراقبة المتعدد السنوات (2017-2019) والمتكون من عدة برامج للمراقبة تتعلق أساسا بمجموعة من المنتوجات التي تم انتقاؤها بحسب فترة ذروة الاستهلاك كفترة التخفيضات في أول السنة أو خلال الأعياد الدينية...

كما تم إعداد مجموعة من الدلائل والوثائق التي من شأنها تسهيل فهم وتطبيق أحكام القانون رقم 31.08 من قبل الباحثين المنتدبين وكذا توضيح المراحل اللازم اتباعها من أجل تنفيذ عمليات المراقبة.

كحصيلة لعملية المراقبة لسنة 2017، تم تنفيذ برنامجي مراقبة يتعلقان أساسا بمنتجات النسيج والآلات الكهرومنزلية والذي أسفر عن:

- مراقبة 836 مؤسسة بالأخص الأسواق الكبرى ومحلات البيع بالتقسيط والمحلات المتخصصة،
- عملية مراقبة همت بالخصوص العنونة وإعلان الأسعار والفواتير،
- رصد 2.429 مخالفة متعلقة أساسا بإعلان الأسعار والعنونة والفواتير،
- توجيه 105 إنذار للالتزام بالقوانين وتحرير 10 محاضر مخالفة.



وفي إطار عملية مراقبة المواقع الإلكترونية، فقد شهدت سنة 2017 تعزيز عمليات مراقبة المواقع الإلكترونية لضمان احترامها لمقتضيات القانون 08-31 المتعلقة بالبيع عن بُعد، حيث تمت مراقبة ما يزيد عن 120 موقع، منها 20 موقع تمت إعادة مراقبته على إثر الرسائل الإنذارية التي تم إرسالها لهم في هذا الصدد. وقد أسفرت عمليات المراقبة عن إنذار ما يفوق 100 موقع نظرا لمخالفاتهم لبعض أحكام القانون السالف الذكر.

- 11.636 عملية مراقبة
- 836 مؤسسة تمت زيارتها
- 2.429 مخالفة تمت معاينتها
- 105 إنذار
- 10 محاضر مخالفة

دعم الحركة الاستهلاكية الوطنية

تم إبرام خلال سنة 2017 اتفاقيات تمويل أنشطة ودراسات بين هذه الوزارة و3 فدراليات لجمعيات حماية المستهلك:

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

ومن أجل الرفع من مهنية شبابيك المستهلكين، تم إعداد وتوزيع دليل عمل لهذه الشبابيك.

الإعلام والتحسيس والتكوين

- بوابة المستهلك www.khidmat-almostahlik.ma : تعتبر هذه البوابة بمثابة فضاء لتوعية المستهلكين بشأن الحقوق التي يضمنها القانون لهم، كما توفر مدخلا إلى العديد من المؤسسات والجمعيات المعنية بحماية المستهلك.

هذا، ومن أجل الاستجابة لتطلعات المواطنين، تم وضع خدمة إلكترونية رهن إشارتهم وذلك للبحث في الشكايات الواردة عبر البوابة والمتعلقة بأحكام القانون رقم 31.08.

- الأيام الوطنية للمستهلك: موعد سنوي للفاعلين المعنيين بحماية المستهلك والذي يهدف إلى تعزيز الثقافة الاستهلاكية بالمغرب.
- التكوين لفائدة الفاعلين المعنيين بالقانون رقم 31.08: الهدف هو تعزيز القدرات التقنية والإدارية لمختلف الجهات الفاعلة، بالأخص منها القطاعات المعنية بحماية المستهلك والمهنيين وجمعيات المستهلكين.