

# تقرير حول أشغال ندوة تخليد اليوم العالمي لحقوق المستهلك

حول موضوع :

« الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك »

الاثنين 15 مارس 2010

## \*\*\* الفهرس \*\*\*

### المدخلات :

- كلمة السيد وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة
- كلمة السيد رئيس الفيدرالية الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب
- تقديم الموضوع: السيد رياض فخري عضو المجلس الاستشاري للمركز الدولي للوساطة والتحكيم بالرباط

### العروض :

- وزارة العدل: مداخلة في موضوع الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك.
- بنك المغرب: الوسيط البنكي – الحصيلة الأولية والآفاق المستقبلية.
- رئيس لجنة قواعد الوساطة بالاتحاد العام لمقاولات المغرب: الطرق البديلة كحل لتسوية النزاعات ما بين المقاول والمستهلك.
- جمعيات المستهلكين: تقديم شهادات حول تجربة شبابيك الاستهلاك في ميدان تسوية نزاعات الاستهلاك.
- عضو المجلس الاستشاري للمركز الدولي للوساطة والتحكيم بالرباط: الوساطة بين مقتضيات القانون 05.08 و مشروع قانون حماية المستهلك.

# تقديم

يعد تخليد اليوم العالمي لحقوق المستهلك، الذي يحل يوم 15 مارس من كل سنة، حدثا عالميا بامتياز يمكن مختلف المتدخلين في مجال الاستهلاك وحماية المستهلك من إخبار وتحسيس المستهلكين بحقوقهم.

وفي هذا الصدد، دأبت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، منذ سنة 2000، على تخليد هذه المناسبة عن طريق تنظيم ندوات ولقاءات للتشاور وتبادل الرؤى بين كافة الفاعلين في هذا الميدان، وخاصة ممثلي جمعيات المستهلكين والجمعيات المهنية والإدارات العمومية و الباحثين والإعلاميين.

وبهذه المناسبة نظمت هذه الوزارة يوم الاثنين 15 مارس 2010 ندوة حول موضوع "الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك". ويأتي اختيار هذا الموضوع بالنظر لأهمية الوسائل البديلة بالنسبة للمستهلك في حل نزاعاته مع المهني. هذه الأهمية نص عليها صاحب الجلالة في خطابه بمناسبة الذكرى 56 لثورة الملك والشعب بتاريخ 20 غشت 2009 والذي أكد فيه على أنه "يتعين تطوير الطرق القضائية البديلة كالوساطة والتحكيم والصلح".

إن التطور المستمر الذي يشهده قطاعي التجارة والخدمات وما يواكبه من تواتر معاملات عديدة ومعقدة، ينتج أحيانا نزاعات من قبيل جديد بين المستهلكين والمهنيين. وي طرح ذلك على المحاكم تحدي كبير يتمثل في مواجهة الخط التصاعدي لهذه النزاعات لحلها بسرعة وفعالية، مما أصبح معه التفكير في اللجوء إلى وسائل بديلة لحل النزاعات، خاصة الوساطة والتوفيق، أمرا ضروريا لما توفره من سرعة ونجاعة ومرونة في معالجة وحل النزاعات. كما أن انخفاض تكاليفها يعتبر حافزا بالنسبة للمستهلك باعتباره الطرف الذي يعاني من ثقل المساطر وتعقيدها وارتفاع تكاليفها.

ولقد عرفت هذه الطرق البديلة تطورا ملحوظا في قطاع الاستهلاك، حيث شكلت وسيلة ملائمة للفصل في مجموعة هامة من النزاعات بين المستهلك والمقولة.

وللاستفادة من امتيازات الوساطة والتوفيق، أقامت العديد من جمعيات المستهلكين شبائيك للاستهلاك، هدفها الأساسي التدخل وديا لدى المهنيين لإيجاد الحلول الملائمة للنزاعات الشيء الذي مكن من تحقيق نتائج هامة تتمثل في التدخل لحل ما يزيد عن 3755 نزاع خاص بالاستهلاك.

# المداخلات

## كلمة السيد وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة

السيدات والسادة رؤساء جمعيات حماية المستهلكين بالمغرب؛

أيها الحضور الكريم؛

دأبت هذه الوزارة على تخليد اليوم العالمي لحقوق المستهلكين. ولقد اخترنا لدورة هذه السنة شعار "الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك" لما لهذه الوسائل من إيجابيات على المستهلك والمقولة.

وهذه فرصة سانحة لأشكر ممثلي الأمة وممثلي مختلف الهيئات والإدارات العمومية الذين أبوا إلا أن يشاركونا هذه المناسبة السعيدة؛ كما أشكر ممثلي جمعيات المستهلكين الذين نعتبرهم شركاءنا الأساسيين في تفعيل سياستنا الهادفة إلى إنعاش ثقافة الاستهلاك والرفع من مستوى حماية المستهلك بالمغرب.

وإلى جانبهم أشكر السادة المحاضرين والباحثين والإعلاميين الذين أبوا إلا أن يحضروا معنا أشغال هذا الملتقى في أفق إغناء النقاش وتبادل المعارف والتجارب.

**حضرات السيدات والسادة؛**

تبعاً للتوجيهات الملكية السامية الواردة في خطابي 29 يناير 2003 و 20 غشت 2009، حين أكد جلالته أنه "يتعين تطوير الطرق القضائية البديلة كالوساطة والتحكيم والصلح"، عمدنا إلى اختيار موضوع الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك، وذلك اعتباراً لما لهذه الآليات من أهمية، وخاصة الوساطة والتوفيق، في إيجاد الحلول المناسبة للمنازعات ما بين المهنيين أو ما بينهم وبين المستهلكين ولما توفره من سلاسة وسرعة وسرية في حل النزاعات وإجبار الضرر.

**أيها السيدات والسادة؛**

لست في حاجة لأن أذكر أن هذه الوزارة ما تفتأ تعمل على تقوية الحماية القانونية للمستهلك في شراكة مع مختلف الفاعلين والمتدخلين، وذلك من خلال مجموعة من الأوراش اسمحوا لي أن أستعرض عليكم بعضاً منها، ويتعلق الأمر ب:

تقوية الإطار القانوني من خلال مشروع القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلكين، والذي شارفت لجنة القطاعات الإنتاجية بمجلس النواب على الانتهاء من دراسته. هذا المشروع سيشكل نقلة نوعية، عند دخوله حيز التنفيذ، في الارتقاء بمستوى الحماية القانونية لحقوق المستهلك كما هي متعارف عليها دولياً.

كما أن هذه الوزارة وعيا منها بضرورة إعداد كل المقترحات اللازمة لتسهيل دخول مشروع القانون حيز التنفيذ، تعمل بتعاون مع مختلف القطاعات الحكومية المعنية على إعداد مشاريع مراسيمه التطبيقية، إلى جانب مجموعة من الدلائل والوسائل المعلوماتية والتواصلية التي ستوضع رهن إشارة المعنيين تعالج مختلف المستجدات التي جاء بها مشروع القانون.

كما أعدت الوزارة قاعدة معطيات معلوماتية تحتوي على النصوص التنظيمية والاجتهادات القضائية المتعلقة بميدان الاستهلاك، تم إغناؤها بمذكرات تتطرق لبعض المواضيع القانونية الخاصة بالمستهلك بطريقة مبسطة لكي يستفيد منها عموم المستهلكين. وسيتم وضع قاعدة المعلوماتية هذه كآلية للتواصل القانوني التفاعلي على الموقع الإلكتروني للوزارة بعد المصادقة على مشروع القانون.

ويهم المحور الثاني عمل الدعم والتقوية لفائدة الحركة الاستهلاكية في المغرب، والذي شرعنا في تقديمه منذ عدة سنوات، حيث تكلل بنتائج هامة خصت مجالات التكوين والهيكلية والتشجيع على العمل داخل شبكة وكذا تطوير خدمات القرب.

هذه الخدمات التي تنجزها الجمعيات لفائدة المستهلك تحتل فيها الوساطة والتوفيق حيزا هاما، وذلك من خلال العمل الذي تضطلع به شبائيك الاستهلاك التي تم إحداثها بدعم من هذه الوزارة على مستوى خمس جمعيات للمستهلكين، على أساس تطوعي. حيث استطاعت في مدة وجيزة، تحقيق نتائج جيدة عبر التدخل لحل أكثر من 3750 نزاع.

### أيها الحضور الكريم؛

إن هذه الآليات لم يكن ليتم تفعيلها دون الانخراط الفعال للمهنيين، وفي هذا الصدد، لا بد من الإشارة إلى اللجنة التي تم إحداثها والمكونة من القطاعين العام والخاص لأجل تطوير هذه الثقافة وتحسيس الفاعلين في مجال الأعمال للجوء إلى هذه الطرق لحل نزاعاتهم.

وقد تمت مأسسة هذه اللجنة في إطار الميثاق الوطني للإقلاع الصناعي 2009-2015، حيث شكلت استراتيجية تطوير الوساطة والتحكيم أحد ركائز الشق المتعلق بتحسين مناخ الأعمال.

وقد قامت هذه اللجنة، التي تضم ممثلين عن وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة ووزارة العدل والوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بالشؤون الاقتصادية والعمومية والكنفدرالية العامة للمقاولات بالمغرب والمجموعة المهنية لأبنائك المغرب، ببلورة استراتيجية وطنية تشاركية من أجل تطوير الوساطة والتحكيم تركز على مساهمة جميع المتدخلين في تنفيذها.

حضرات السيدات والسادة؛

إن حرصنا على تطوير آليات الوساطة والتوفيق، بمشاركة كل المتدخلين وخصوصا الحركة الاستهلاكية، سيتعزز من خلال إحداث المركز المغربي للاستهلاك، خلال السنة الجارية، حيث يعد هذا المركز هيئة متخصصة في تقديم الدعم التقني لجمعيات المستهلكين من خلال مجموعة من المهام التي ستوكل إليه، وخاصة قيامه بمهمة الوساطة لحل النزاعات، على أساس إرادي، بين المستهلكين والمقاولات بتعاون مع الجمعيات المهنية وجمعيات المستهلكين.

وهنا لا بد من التأكيد على أن تدخل المركز المغربي للاستهلاك سيتم بالتنسيق وتعاون مع الحركة الاستهلاكية، ولن يعوض في أي حال من الأحوال العمل الذي تقوم به جمعيات المستهلكين وذلك حفاظا على الدينامية والقرب الذي تتميز بهما أنشطتها المنجزة لفائدة المستهلكين سواء على المستوى المحلي أو الوطني.

وفي الأخير، أود أن أؤكد لكم عزم وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة على مواصلة الجهود المشتركة من أجل النهوض بالطرق البديلة لحل النزاعات، كما أدعوكم إلى مواصلة جهودكم من أجل تعزيز الثقة في قرارات الوساطة والتوفيق لتكتسب مصداقيتها لدى المستهلكين والمقاولات على السواء.

أتمنى لكم التوفيق في أشغالكم هاته والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

## كلمة السيد رئيس الفيدرالية الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب

السيد الوزير

السادة رؤساء جمعيات المستهلكين بالمغرب

حضرات الفعاليات المعنية والمهتمة بموضوع حماية المستهلك

حضرات السيدات والسادة

يسر الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين أن تشارك الحضور الكريم وجميع الفعاليات المعنية والمهتمة بقضية حماية المستهلك ببلادنا تخليدا لليوم العالمي للمستهلك، وان اختيار موضوع الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك ولا سيما الوساطة ، ليعكس الاهتمام المتزايد بموضوع حماية المستهلك ببلادنا من جهة ، وبموضوع تنمية الوسائل البديلة لحل المنازعات بصفة عامة ، وفي مجال الاستهلاك بصفة خاصة،

ولا يفوتني إن اذكر في هذا الصدد بالدور المركزي والاستراتيجي الذي تلعبه وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة لاسيما عبر مديرية التجارة الداخلية في بلورة الخطة الحكومية سواء من حيث حماية المستهلك أو من حيث تنمية الوسائل البديلة لحل المنازعات وفي مقدمتها الوساطة التجارية.

السيد الوزير

حضرات السيدات والسادة

مافتنت الحركة الجمعوية المعنية والمهتمة بحماية المستهلك، والجامعة الوطنية قطب رئيسي فيها، تطالب وتلح ، منذ سنوات ، من اجل سد الفراغ التشريعي في مجال حماية المستهلك، بإصدار قانون مهيكّل يوفر ضمانات قانونية لحماية المستهلك، ويمكن الجمعيات الممثلة له، من وسائل قانونية للدفاع عنه وذلك على غرار ما هو معمول به في الدول المتقدمة علما أننا نتمتع بالوضع المتقدم إزاء الاتحاد الأوروبي، ونعمل من اجل ملائمة تشريعاتنا مع تشريعاته. ولقد كان صاحب الجلالة نصره الله وأيده واضحا في توجيه تعليماته السامية للحكومة في خطاب 20 غشت 2008 من اجل التعجيل بإقرار هذا القانون، لذلك فإننا لا نفهم التباطؤ الحكومي والبرلماني في وتيرة إقرار مشروع القانون 08/31 الذي أعدته الوزارة الوصية غداة الخطاب الملكي السامي، علما بأن مجموعة من مشاريع القوانين أحييت بعده على غرفتي البرلمان وتم إقرارها.

إننا نطالب من جديد أن يتجدد الجميع، حكومة وبرلمانا بدعم من المجتمع المدني لإقرار هذا التشريع الهام مع الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والمقترحات التي تقدمنا بها بهذا الخصوص.



السيد الوزير

حضرات السيدات والسادة

إن مجهودا كبيرا قد بذل من طرف الوزارة الوصية على القطاع في مجال الرفع من قدرات الفاعلين الجمعويين في مجال حماية المستهلك من خلال عدد من البرامج التدريبية والتكوينية والتأطيرية المندرجة في إطار التعاون الدولي لاسيما من خلال برنامج AQPA وبرنامج P3A . كما أن مجهودا كبيرا بذل من طرف المنظمة العالمية للأغذية والزراعة FAO من اجل التحضير لإنشاء المركز المغربي للاستهلاك، لكن لازالت هناك عوائق واکراهات تحد من النقلة النوعية للحركة الجمعوية لحماية المستهلك.

فبالإضافة إلى تأخر إقرار مشروع القانون 08/31 يتعين إثارة الانتباه إلى عدم وجود آليات لضمان تمويل عمومي فعال ومنتظم يمكن الجمعيات يمكن الجمعيات من مواجهة أعبائها التديبيرية وتمويل أنشطتها التحسيسية والتوعوية بكل استقلالية عن مراكز النفوذ الاقتصادي. و يجدر التذكير في هذا الصدد بان هذا التمويل العمومي هو عماد قوة الحركة الجمعوية لحماية المستهلك بالدول الغربية ، وبالطبع فان جمعيات حماية المستهلك ملتزمة بالرفع من قدراتها التديبيرية واتسامها بالشفافية، وهي موضوعة تحت مختلف أنواع المراقبة التي يقررها القانون لحماية صرف المال العام لما هو مخصص له.

السيد الوزير

حضرات السيدات والسادة

إننا كجامعة وطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب نعتز بالشراكة المتينة المبنية على التعاون والاحترام المتبادلين التي تربط الحركة الجمعوية لحماية المستهلك والوزارة الوصية على القطاع مجسدة في مديرية التجارة الداخلية منوهين بصفة عامة بالسيدة المديرية وفريقها العامل بجانبها، وتطلع إلى مزيد من الإجراءات والمبادرات للدفع بالحركة الجمعوية لحماية المستهلك وتأصيل موقعها في النسيج الديناميكي للمجتمع المدني المغربي

فإنه نسأل أن يكافئ جميع ممن كانت له يد من قريب أو بعيد في إنجاح هذا الملتقى، ويكلل أعمالنا بالنجاح والتوفيق . والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .

## تقديم الموضوع : السيد رياض فخري عضو المجلس الاستشاري للمركز الدولي للوساطة

يعتبر المفهوم القانوني لحماية المستهلك مفهوما حديثا نسبيا خصوصا في المغرب العربي و الدول الإفريقية و باقي دول العالم الثالث و بالتالي فإن الحماية التي يمكن أن يتوفر عليها المستهلك في هذا الإطار لا تتعدى تلك المكفولة بواسطة القواعد العامة (قانون الالتزامات و العقود) و ذلك في غياب نصوص خاصة تفهم خصوصيات المستهلك و طبيعة النصوص التي تنظم هذه الحماية. كما و بالإضافة إلى غياب النصوص القانونية الخاصة نسجل أن ثقافة حماية المستهلك و التي يجب أن تحضر عند كافة المتدخلين في هذا الميدان لا زالت في بدايتها أشكالها سواء من ناحية السياسة الحكومية أو الجمعيات أو حتى المستهلك نفسه. كما أن القضاء يبقى مكبل اليدين في ظل سيادة مبدأ سلطات الإدارة و مبدأ حرية المتعاقدين و غياب نصوص تشريعية خاصة بحماية المستهلك الشيء الذي لا يسمح له بتقديم إضافة المستهلك. من هنا تأتي أهمية الوسائل البديلة لحل المنازعات ؟ فما هي هاته الوسائل البديلة ؟

الوسائل البديلة لحل المنازعات هي تلك الوسائل غير القضائية التي يلجأ فيها الأطراف إلى الغير الذي يختارونه لحل منازعاتهم وفق ما يتفقون عليه من قواعد و أهمها : التحكيم – الوساطة – التوفيق – الخبرة. وتتميز كل منها بخصوصياتها لكنها تجتمع في نقاط عدة، فهي أولا اختيارية، مرنة، سرية، سريعة، منخفضة التكلفة.

**اختيارية :** أطراف النزاع هم من يختارون اللجوء إلى هذه الوسائل دون القضاء

**مرنة :** تفسح المجال للأطراف للاعتماد على القواعد و المبادئ التي تظنهم سواء على المستوى المسطري أو على المستوى الموضوعي.

**سرية :** تسمع للأطراف بالحفاظ على الطابع السري لنزعتهم

**سريعة :** لأنها غير محكومة بالآجال التي تحكم القضايا العادية في المحاكم فالأطراف هم من يختارون الآجال التي تخضع لها منازعاتهم.

**منخفضة التكلفة :** و ذلك بالنظر للمدة التي قد يستغرقها النزاع و التكاليف التي مترتبة عنه.

أما بخصوص منازعات الاستهلاك فهي تصبح كثيرة كلما تطورت و انتشرت ثقافة الاستهلاك. بعبارة أخرى كلما انتشر وعي المستهلكين بحقوقهم كلما لجئوا إلى القضاء أو وسائل أخرى لاسترجاع حقوقهم و المحافظة عليها.

و لذلك، و أمام هذا التنامي في عدد نزاعات الاستهلاك، يصبح من الصعب على القضاء مواجهتها و تتبع وتيرتها بالنظر إلى تعقد المساطر و طولها.

من جهة أخرى و إذا نظرنا بعمق إلى هذه الوسائل البديلة سنلاحظ مثلا أن التحكيم لا يتلائم مع طبيعة منازعات الاستهلاك و ذلك بالنظر إلى ميكانزماته المشابهة نسبيا للقضاء. أما بالنسبة للوساطة فهي تظل بخصائصها الوسيلة المناسبة لحل منازعات الاستهلاك التي هي الأخرى تتميز بخصوصيات عدة:

• النزاع يجمع بين طرف ضعيف (المستهلك) و طرف قوي (المهني أو المقولة) غير متوازنين و غير متساويين

• ارتباط النزاع بجهات أخرى غير الأطراف أنفسهم (مصلحة الزبناء بالنسبة للمقولة و جمعيات حماية المستهلكين بالنسبة للمستهلك).

• القواعد التي تنظم منازعات الاستهلاك على المستوى الدولي أو على مستوى مشروع القانون 31/08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك تتميز جليا بأنها من النظام العام بمعنى أنه لا يمكن الاتفاق بين الأطراف على مخالفتها.

أما بالنسبة للوساطة فهي وسيلة اختيارية لحل المنازعات يلجأ فيها الأطراف إلى الغير الذي لا يستطيع أن يفرض عليهم حلا أو حتى يقترحه بل تظل مهمته الرئيسية هي مساعدتهم على إيجادهم بأنفسهم من خلال تنظيم الحوار بينهم باستعمال تقنيات خاصة يكون مدربا عليها و من خصائص الوساطة نجد أنها:

- وسيلة اختيارية : الأطراف يختارون اللجوء إلى الوساطة، يختارون الوسيط، بإمكانهم الانسحاب في جميع مراحل الوساطة كما أنه يرجع لهم قبول أو رفض الحل المقترح من طرف الوسيط.

- وسيلة سريعة : سواء مقارنة بباقي الوسائل البديلة للمنازعات أو مقارنة بالقضاء

- وسيلة بسيطة : إذ يكفي تقديم طلب للوسيط ليتكلف هذا الأخير بالاتصال بالأطراف و محاولة التوصل إلى حل

- وسيلة فعالة : لأن الوسيط يكون في غالب منازعات الاستهلاك متخصصا في النزاع الموضوع بين يديه.

- وسيلة تضمن الاستقلالية و الحياد لأن الوسيط لا يخضع لإرادة الأطراف و لا يتخذ موقفا لصالح هذا الطرف أو ذاك،

- وسيلة تواجيهية : حيث تسمح لكل الطرفين بالتواجه و إبداء وجهات النظر المختلفة تسمح لكلا الطرفين بالاستعانة بأشخاص أو هيئات توازرها (محامين – جمعيات حماية المستهلك.....).

# العروض

## مداخلة في موضوع الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك

وزارة العدل : الأستاذ باحمي

تعتبر الوسائل البديلة لكل النزاعات بصفة عامة نتيجة حتمية أفرزتها مجموعة من التحديات تتجلى أساسا في التقدم التكنولوجي و التنوع المعاصر للمنتوجات و الخدمات و تعقيدها التقني، و كذا تعقيد المساطر القضائية و ارتفاع كلفتها زيادة على تعدد المساطر و بطئ الإجراءات و قد عرفت السنوات الأخيرة صدور مجموعة من النصوص القانونية الهدف منها تجديد الترسانة القانونية المؤطرة للإستثمار انسجاما مع التحديات التي باتت تعرضها العولمة و المنافسة الدولية، بحيث أنه لا مجال لإنعاش الإستثمار و جلب الرساميل الأجنبية دون توفير الإطار القانوني المحفز على كسب ثقة المستثمرين، و تجدر الإشارة إلى أن الوسائل البديلة لحل النزاعات تعتبر بحق من صميم تراثنا و ثقافتنا الإسلامية و هي في جوهرها نظام شامل لمجموعة من المقاربات (الوساطة، الصلح و التحكيم) التي توظف لحل النزاعات، و هي في حقيقتها أصبحت آليات قانونية تبحث عن تطوير الطرق التقليدية للتقاضي لتحقيق نوع من السرعة و الفعالية في معالجة بعض القضايا نظرا لطابعها المعقد، و لحاجة المتقاضين إلى سلوك مساطر سريعة تتميز بالبساطة و الفعالية و تكلفة منخفضة.

و قد حث جلالة الملك محمد السادس نصره الله في مناسبات متعددة على "....مواصلة الجهود لتحديث إدارة العدل و مراجعة مساطر التسوية التوافقية لما قد ينشأ من منازعات بين التجار و ذلك لتمكينهم من اللجوء أكثر ما يمكن إلى التحكيم"<sup>1</sup>.

فالمرونة و السرعة في البث و الحفاظ على السرية هي مناط اللجوء إلى هذه الوسائل في الغالب، نظرا لقلّة شكلياتها و محدودية الخصومة فيها و غلبة الجانب التعاقدى عليها.

و تجدر الإشارة هنا كذلك إلى أن المشرع المغربي قد اعترف بسرعة هذه الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في نصوص عديدة<sup>2</sup>، نتيجة الإكراهات الخارجية الممثلة في مصادقة المغرب على مجموعة من الاتفاقيات الدولية<sup>3</sup>.

فأمام رياح العولمة و اتساع التجارة الإلكترونية و البضائع و الخدمات العابرة للحدود، و ظهور أنواع جديدة من العقود و اندماج قوى الرأسمال، بدأت تظهر تهديدات من أنواع جديدة تمس حقوق المستهلك، باعتباره

<sup>1</sup> الرسالة الملكية السامية الموجهة إلى الوزير الأول بشأن التدبير اللامتمركز للإستثمار و المحررة بالقصر الملكي بالدار البيضاء في 24 شوال 1422 (9 يناير 2002)، منشورات جمعية نشر المعلومات القانونية و القضائية، العدد الأول، ماي 2004، ص 13.

<sup>2</sup> نذكر منها سبيل المثال فقط القانون رقم 08-05 المنفذ بظهير 08-11-30 القاضي بنسخ و تعويض الباب الثامن بالقسم الخامس من قانون المسطرة المدنية و المادتين 443 و 553 من مدونة التجارة.

<sup>3</sup> كما هو الشأن بالنسبة لاتفاقية نيويورك لسنة 1958، الصادرة عن المجلس الاقتصادي و الاجتماعي للأمم المتحدة بشأن الاعتراف بالمقررات التحكيمية الأجنبية و تنفيذها، و صادق كذلك على الاتفاقية المتعلقة بالقروض و التحكيم بموجب مرسوم 29 دجنبر 1967، فضلا عن العديد من الاتفاقيات العربية أهمها اتفاقية جامعة الدول العربية لسنة 1952 و اتفاقية عمان الخاصة بالتحكيم التجاري لسنة 1987.

الطرف الأساسي في عقود توريد المنتجات والخدمات، و المفترض فيه أنه غير مطلع على سر التصنيع و لا على مهارة التجهيز في البيع و التقديم.

و يجدر التنبيه إلى أنه لا اعتبار المستهلك كفرد، يكفي أن يتصرف كفرد من أجل حاجته الشخصية و مزاوله إحدى المهام حتى و لو كانت نشاطا تجاريا أو صناعيا لا يلف من دونية العلاقة إلى في الفرضية الاستثنائية أن تتوفر له من أجل حاجته الشخصية منتجات أو خدمات تدخل في كفاءته التقنية، فدونية المستهلك في العلاقات التعاقدية وضرورة حمايته بصورة خاصة أصبحت مفروضتين في عدد كبير من البلدان العربية و الأجنبية.

فحماية المستهلكين تفترض، لكي تكون فعالة، منفذا أيسر و أقل كلفة إلى القضاء. و فيما يلي عرض لمختلف الطرق البديلة لتسوية هذه النزاعات في مبحث أول على أن نخصص المبحث الثاني لسرد بعض الإشكاليات المطروحة بخصوص تلك الوسائل و مدى تكامل وظائفها مع وظائف مؤسسة القضاء.

### **المبحث الأول : عرض مختلف الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك**

يجب التمييز في هذا الصدد بين حالة المستهلك الدائن و حالة المستهلك المدين

#### **المطلب الأول : حالة المستهلك الدائن**

و هنا سنقف عند طريقتين من الطرق البديلة و هي الوساطة و التوفيق و التحكيم من جهة و الصلح من جهة ثانية.

#### **أولا : الوساطة و التوفيق**

تعتبر هذه الطرق غير القضائية جد ملائمة لقضايا الاستهلاك، خاصة الصغرى منها وقد نصت الفقرة 558 من الفصل 327 من القانون رقم 05.08 القاضي بنسخ و تعديل الباب الثامن من القسم الخامس من قانون المسطرة المدنية على أنه : " يجوز للأطراف، لأجل تجنب أو تسوية نزاع، الاتفاق على تعيين وسيط يكلف بتسهيل إبرام صلح ينهي النزاع"، كما نصت الفقرة 563 من نفس الفصل على ما يلي : " اتفاق الوساطة هو العقد الذي يتفق الأطراف بموجبه على تعيين وسيط يكلف بتسهيل إبرام صلح لإنهاء نزاع نشأ أو قد ينشأ فيما بعد".

و يجب التنبيه إلى أنه لا ينبغي أن نفرض على المستهلك أو أن يمنع من اللجوء إلى الطرق القضائية، لأن مثل هذه الشروط التعاقدية إذا استبعدت الطريق القضائي نهائيا تعتبر شروطا تعسفية، و قد أشار مشروع القانون المتعلق بحماية المستهلك إلى ما يقارب هذا المعنى في معرض حديثه عن الشروط التعسفية، لكن لم يشر صراحة

إلى الطرق البديلة، غير أنه في الحالة التي يُجبر المستهلك على سلوك طريق الوساطة أو المصالحة قبل اللجوء إلى القضاء، فإنه يجب إعمال السلطة التقديرية للقاضي للتأكد من قبول هذا الشرط طواعية من طرف المستهلك<sup>4</sup>.

## ثانيا : التحكيم

يمثل التحكيم أهم وسيلة يستغني بمقتضاها الأطراف عن اللجوء إلى القضاء فيتفقان على عرض منازعتهم على شخص أو أشخاص أو هيئات يختارونها لكي يتولوا الفصل في هذه المنازعة.

و التحكيم لا يستعمل كمادة إلا في تسوية المنازعات التجارية، و قد عرفه المشرع المغربي في الفصل 306 من قانون المسطرة المدنية بما يلي : "يراد بالتحكيم حل نزاع من لدن هيئة تحكيمية تتلقى من الأطراف مهمة الفصل في النزاع بناء على اتفاق التحكيم".

ونص في الفصل 307 من نص القانون على أن " اتفاق التحكيم هو التزام الأطراف و اللجوء إلى التحكيم قصد حل نزاع نشأ عن علاقة قانونية معنية، تعاقدية أو غير تعاقدية".

وينبغي التمييز بين الشرط التحكيمي و بين عقد التحكيم، فشرط التحكيم لا يعتبر صحيحا إلا في العقود المبرمة بمناسبة نشاط مهني، و إذا أُجبر، مع ذلك، المستهلك على اللجوء حصريا إلى جهة تحكيمية بموجب شرط في العقد فهو شرط تعسفي<sup>5</sup>.

أما عقد التحكيم فهو صحيح و لو تم بين المستهلك و المهني لأنه يبرم بين الطرفين بعد حصول النزاع، و لذلك يجب على المستهلك أن يكون أكثر حرصا قبل التوقيع على عقد التحكيم بعد نشوء النزاع بينه و بين المهني.

و الملاحظ بخصوص النصوص القانونية المنظمة لقواعد التحكيم أن هذه الأخيرة تبقى في مجملها غير متلائمة مع الغاية الأسمى من التحكيم، حيث أنها أفرغت مسطرة التحكيم من محتواها الحقيقي، و أصبحت بذلك معقدة و بطيئة و أشبه بالمساطر القضائية العادية سواء تعلق الأمر بتعيين المحكمين أو تقديم طلبات التجريح أو إجراءات التحقيق<sup>6</sup>.

## ثالثا الصلح :

<sup>4</sup> عبد الحميد أخريف، الحقوق الثقافية للمستهلك، مقال منشور لمجلة المعايير عدد 38، دجنبر 2007 ص 23.

<sup>5</sup> فتحة السياسي، الوسائل البديلة لكل النزاعات و علاقاتها بالقضاء، مقال منشور بمجلة المحكم المغربية، عدد 110، شنتبر، أكتوبر 2007 ص 98.

<sup>6</sup> جاء في القرار 1003 الصادر عن الغرفة التجارية للمجلس الأعلى بتاريخ 9.7.2008 في الملف التجاري عدد 2005/1/3/59 : " لكن، حيث لنن كان الدفع بعدم قبول الدعم لوجود شرط تحكيمي يعد دفعا من نوع خاص، فإنه بلجوء المطلوبين لقضاء الدولة الرسمي و مناقشة الطالبين لموضوع الدعوى أمامه، يعد ذلك تنازل ضمنيا من طرفهما على اللجوء للتحكيم لفض النزاع الناشب بينهما على قضاء المجلس الأعلى عدد 71-2009-ص 23.

يعتبر عقد الصلح من العقود التي خصها المشرع المغربي بتنظيم تشريعي، حيث عرفه الفصل 1098 من قانون الالتزامات و العقود بقوله : " الصلح عقد بمقتضاه يحسم الطرفان نزاعا قائما أو يتوقيان قيامه و ذلك بتنازل كل منها للآخر عن جزء مما يدعيه لنفسه أو بإعطائه مالا معيناً أو حقاً".

فالصلح بمقتضى هذا التعريف يعد من أهم الوسائل البديلة لتسوية المنازعات، وقد يكون اختياري أو إجباري.

و تجدر الإشارة إلى كون الصلح، رغم ما له من أهمية في فض النزاعات، إلا أنه ما زال لم يحقق الغاية المنشودة من إقراره اعتبارا لكون جميع المتخاصمين يفضلون اللجوء إلى القضاء اعتقادا منهم بكونه الهيئة الرسمية الوحيدة التي يمكنها أن تحمي حقوقهم من جهة و تعفيهم من تقديم أي تنازلات من جهة أخرى، و هنا يطرح الإشكال بخصوص عقود الاستهلاك بحيث أن الممارسة العملية برهنت على عدم نجاعة المساطر القضائية التقليدية في فض النزاعات المتعلقة بهذه العقود في الآجال المطلوبة و نشير بهذا الصدد إلى أنه تجاوزا للآثار السيئة لمثل هذه الأوضاع فقد بدأنا نعرف تدريجيا في المحاكم ما يسمى بقاضي الصلح أو القاضي الوسيط و ذلك بكل من الدار البيضاء و القنيطرة، و نعود و نقول بأنه لم يصدر لحد كتابة هذه السطور أي قانون يحدد اختصاصه و لا نطاق عمله، و لا حتى مدى قيمة القرارات و الاستشارات الصادرة عنه بصفته تلك.

### **المطلب الثاني: حالة المستهلك المدين**

قد تشكل الطرق البديلة غير قضائية خطرا كبيرا على المستهلك الذي يكون مدينا. ذلك أنها تتجرد من أي طابع ودي و تنعدم فيها ضمانات الحياد، كما أنها قد تتحول إلى وسائل احتيالية أو تدليسية لاستخلاص مبالغ مالية و هنا تبرز في الأفق المعادلة الصعبة بين الالتزام بتلك الوسائل، و بين تحقيق التوازن التعاقدية و من ضمن هذه الوسائل :

#### **أولا : التحصيل غير القضائي للديون :**

و يتعلق الأمر هنا بوسطاء يدخلون لفائدة الدائن لمساعدته للاستيفاء ديونه من المدين من خلال وسائل و طرق غير قضائية، و لا يوجد في المغرب أي تنظيم قانوني لعمل هؤلاء، بينما في فرنسا يوجد تنظيم قانوني لنشاط الأشخاص الذين يقومون بهذا النوع من التحصيل.

و قد أظهرت الممارسة العملية أن هذه الطرق و الوسائل حينما تكون مصحوبة بوسائل ضغط فإنها تنطوي على مخاطر عديدة إذا ما استعملت في مواجهة المستهلك، كما تنعدم فيها حقوق الدفاع، و قد يؤدي فيها المستهلك مبالغ غير مستحقة.

#### **ثانيا: تدبير الديون**



و يتعلق الأمر هنا أيضا بوسطاء يقدمون خدماتهم للمدين من أجل الحصول على آجال جديدة أو على تخفيضات مقابل عمولة أو جدولة تلك الديون، و قد كشفت الممارسة أن تدخل هؤلاء تزيد وضعية المدين تازما، كما أنه يرفع من حجم مديونيته و يطيل أمدها، ولهذا نرى أنه من الضروري تدخل المشرع لسن قوانين تحد من الاستفحال الفاحش لمديونية المستهلكين في مثل هذه الحالات و تحافظ أكثر على التوازن التعاقدية.

### ثالثا : التسوية الودية

نظم المشرع المغربي أحكام التسوية الودية في بعض النصوص نخص منها الذكر عقد الائتمان الإيجاري و مساطر معالجة صعوبات المقاول، حيث نصت المادة 433 من مدونة التجارة على ما يلي : " تنص عقود الائتمان الإيجاري تحت طائلة البطلان على الشروط التي يمكن فيها فسخها و تجديدها بطلب من المتعاقد المكثري، كما تتضمن تلك العقود كيفية التسوية الودية للنزاعات الممكن حدوثها بين المتعاقدين".

غير أن الملاحظ بخصوص هذه المادة أنه لم يصدر أي نص تنظيمي يبين كيفية القيام بالتسوية الودية و كذا المساطر المتعلقة بها.

### المبحث الثاني: الإشكالات المطروحة و مدى تكامل الطرق البديلة لتسوية النزاعات مع مؤسسة القضاء

#### المطلب الأول : بعض الإشكالات المطروحة

لا ترمي النزاعات بالضرورة إلى تحقيق مصالح متضاربة بل إن الكثير منها يمكن أن تكون لأطرافها أهداف و مصالح متكاملة يسهل إيجاد حل اتفاقي لها، و من أهم الأسباب التي تحول دون نجاح تلك الطرق البديلة :

✚ إسناد مهمة الصلح لقاضي الحكم: بحيث أن هذا الأخير غالبا ما يتجنب الخوض في النزاع القائم بين الطرفين خوفا من اتهامه بالانحياز لأحدهما. كما أنه يتجنب طرح الحلول، بل أن الأطراف أنفسهم يتحفظون عن تقديم بعض التنازلات و البوح ببعض الأسرار خوف من الانعكاس ذلك على موقفهم أثناء المحاكمة<sup>7</sup>.

✚ بطئ المساطر و عدم فعاليتها: من الأمور التي تجعل الأطراف غير مهتمين بالطرق البديلة لحل النزاعات. عدم فعالية إجراءات التبليغ، و عدم تحديد أجال معينة للفصل في النزاع، و عدم وجود أية جزاءات في حالة مماثلة الأطراف عن الحضور لجلسة الصلح.

<sup>7</sup> للمزيد من الإيضاح بهذا الخصوص، يرجع إلى موضوع أسباب عدم النجاح مسطرة الصلح في النظام القضائي المغربي و الوسائل الكفيلة بتفعيل هذه المسطرة، الحسن بويقيني، مجلة الطرق البديلة لتسوية المنازعات العدد 2 - 2004 ص 27.

كذلك نلاحظ صعوبة انتشار ثقافة الطرق البديلة بحيث أن أغلب المتخصصين هم ذوا تكوين دراسي محدود، و يفضلون اللجوء إلى القضاء اعتقاداً منهم أنه الهيئة الرسمية الوحيدة التي يمكنها أن تحمي حقوقهم من جهة وتعفيهم من تقديم أية تنازلات من جهة ثانية، و ذلك بسبب عدم اقتناع الأطراف بجدواها و عدم إشراك هيئات الدفاع في العمل على إنجاحها، ناهيك على نذرة المؤسسات و الأشخاص الأكفاء المؤهلين للقيام بمهمة الوساطة. مما يدفعنا للتأكيد أن تطوير الوسائل البديلة لحل النزاعات يتطلب خلق هيئة حرة قائمة الذات خارج السلك القضائي، فالقاضي لا يمكنه أن يلعب دور القاضي و دور الوسيط في آن واحد.

و من الإشكالات المطروحة كذلك تلك المتعلقة بجمعيات حماية المستهلك حيث أنه حسب المادة 147 من مشروع قانون المتعلق بحماية المستهلك رقم 31.08 : " تعتبر جمعية حماية المستهلك كل جمعية يكون هدفها ضمان القيام بالأخبار و الدفاع عن مصالح المستهلكين و المساهمة في احترام مقتضيات هذا القانون " .

و الملاحظ بخصوص هذا التعريف أن المشروع لم ينط لجمعية مهام الوساطة في حل نزاعات الاستهلاك، و إنما اقتصر على مهام الدفاع عن مصالح المستهلكين فقط<sup>8</sup>. غير أن قانون رقم 06.99 المتعلق بحرية الأسعار و المنافسة حول لجمعيات حماية المستهلكين الحاصلة على صفة المنفعة العامة أن تنصب نفسها طرفاً مدنياً أو أن تحصل على تعويضات عن الضرر اللاحق بالمستهلكين بناء على دعوى مدنية مستقلة<sup>9</sup>.

و المؤسف أن واضعي مشروع القانون المتعلق بحماية المستهلك اکتفوا بالنقل غير الواعي للنص الفرنسي المنتقد دون النظر لوجود نص خاص و ساري المفعول في قانون 06.99 (المادة 99).

### **المطلب الثاني : تكامل الطرق البديلة لحل نزاعات الاستهلاك مع مؤسسة القضاء.**

من المسلم به أن اللجوء إلى القضاء يبقى ضرورة حتمية لحل النزاعات، و الطرق البديلة لحل النزاعات لا يمكن تصورهما بمعزل عن مؤسسة القضاء، و تطور هذه الوسائل رهين بتعايشها مع القضاء في ظل تكامل الوظائف.

و الملاحظ بخصوص بعض النصوص القانونية أن وصاية القضاء لا زالت قائمة على تلك الطرق البديلة، و على بعض القائمين بها، و نذكر على سبيل المثال الفصل (8-327) من القانون رقم 08.05 في فقرته الثانية و الذي جاء فيها : "يمكن للهيئة التحكيمية، قبل اتخاذ أي قرار في الموضوع أن تطلب من الوكيل العام لدى محكمة الاستئناف ذات الاختصاص المكاني بالنظر إلى مكان التحكيم موافقتها بالمعلومات التي تراها مفيدة بالنظر إلى مقتضيات الفصل 308 أعلاه، و يجب على الوكيل العام أن يوافقها بذلك داخل الخمسة عشر يوماً التالية لرفع الطلب و إلى نظرت في الملف على حالته.

<sup>8</sup> للمزيد من التوضيح يرجع إلى موضوع إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، محمد الهيني، مجلة المعيار العدد 38 دجنبر 2007 ص 66.

<sup>9</sup> المادة 98 من قانون 06.99 المتعلق بحرية الأسعار و المنافسة.

و نرى أن هذا الفصل يحد من صلاحيات الهيئات التحكيمية و يضعها تحت إشراف الوكيل العام للملك قصد تحديد نطاق عملها، كما ألزم النص 321 من القانون السالف الذكر الممارسين لمهمة التحكيم بتقديم تصريح إلى الوكيل العام لدى محكمة الاستئناف قصد تقييدهم في قائمة المحكمين لدى محكمة الاستئناف المعنية و ذلك بعد دراسة وضعيتهم.

غير أنه و رغم الانتقادات التي يمكن توجيهها إلى المشرع المغربي بهذا الخصوص، فإنه يلاحظ من خلال اللقاءات و الندوات السابقة<sup>10</sup> مدى سعي مختلف المكونات الحقوقية إلى إدماج هذه البدائل في النظام القضائي المغربي، وذلك عبر استغلال كل الإمكانيات المتاحة في النصوص القانونية التي تنص على إجراءات الصلح، و كذا المتعلقة بإجراءات تحقيق الدعوى، و الحرص على تشجيع و توجيه الطرفين لقبول التسوية الودية، مع إصدار القوانين المنظمة للطرق البديلة، وجعلها مرحلة إجبارية في إجراءات الدعوى بالرغم من عدم إلزام الطرفين بنتيجتها.

كما أنه بإمكان المغرب أن ينتهج نهج بعض الدول الأجنبية و يستلهم تجاربها، كما هو الحال بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية التي قامت بتفعيل الطرق البديلة لحل النزاعات في و اعتماد أسلوب جديد لإدارة الدعوى من أجل التحكم في مراحل البث في النزاع و تفادي البطء و التأخير في ذلك، و ربح المصاريف التي تتطلبها إجراءات التقاضي العادية بالنسبة للطرفين معا، و تخفيف العبء على المحاكم<sup>11</sup>.

و يقصد بإدارة الدعوى مجموع الإجراءات التي تتم منذ أول يوم تسجل فيه الدعوى بالمحكمة و إلى حين البث فيها إما باختيار الطرفين لأحد الوسائل البديلة أو بصدر الحكم من طرف المحكمة عند تعذر ذلك، و يعهد بالقيام بهذه الإجراءات لقاض يسمى القاضي المكلف بإدارة الدعوى، كما يمكن أن يقتصر دوره على الإشراف على إدارة الدعوى فقط دون أن يشارك في هيئة المحكمة التي تفصل في النزاع عند الاقتضاء، و الأجل المحدد للقيام بجميع الإجراءات هو 120 يوما الموالية ليوم تسجيل الدعوى بالمحكمة.

كذلك فإن الحاجة أصبحت ملحة لوضع تشريع خاص ينظم عقود الاستهلاك و الشروط القائمة في العقود النموذجية، فرغم إصدار المشرع المغربي للقانون رقم 06.99 المتعلق بحرية الأسعار و المنافسة، و الذي مكن

<sup>10</sup> على سبيل المثال : مناظرة حول الأنظمة القضائية للدول الأوروبية و متوسطية المنعقدة بمراكش في الفترة ما بين 18 و 20 فبراير بتعاون بين وزارة العدل المغربية و نظيرتها بإسبانيا و بدعم من الإتحاد الأوروبي.

- مناظرة دولية حول تحديث أساليب الإدارة القضائية بمراكش في شهر مارس 2002 بمشاركة البنك الدولي و برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- الاجتماع السنوي للفريق الإفريقي بالاتحاد العالمي للقضاة و الذي يعتبر المغرب عضوا رسميا به و المنعقد بمقر الودادية الحسنية للقضاء بين 9 و 11 أبريل 2002 تحت شعار : القضاء و تحديات العولمة.
- الندوة العلمية التي نظمتها شعبة القانون الخاص بكلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية في ... بشراكة مع وزارة العدل و هيئة المحامين نقابة يومية 4 و 5 أبريل 2003 .

<sup>11</sup> محمد سلام، الطرق البديلة لحل النزاعات، التجربة الأمريكية كنموذج، مجلة الطرق البديلة لتسوية النزاعات، الطبعة الأولى، العدد 2-2004 ص 75.

المستهلك من مجابهة المحتكر الذي لا يحترم قواعد المنافسة الشريفة إلا أن ذلك يبقى غير كاف على اعتبار أن هذا القانون نشأ على أنقاض التوافق بين التكتلات المكونة للسلطة التشريعية و ما ترتب عن ذلك من تنازلات سواء من الأغلبية أو من المعارضة فلا بد إذن من إخراج مدونة الاستهلاك للوجود بحيث تكون شاملة للقوانين الإجرائية و الموضوعية الكفيلة بحماية المستهلك.

كما يجب أن يهتم التشريع المغربي بتشجيع الجمعيات التي تهدف إلى حماية المستهلكين من أجل تحرير عقود نموذجية متوازنة و إجراء التسوية الودية في حال نشوب نزاع بشأن تطبيق تلك العقود.

كما ينبغي إعادة صياغة ظهير 1982.6.21 المتعلق باختصاصات المحترسين و أمناء الخرف اعتبارا لما لعبته مؤسسة الحسبة منذ سنوات طويلة من أدوار طلائعية في تنظيم المعاملات، و لما كان للمحتسب من سلطات خطيرة و نفوذ قوي للضرب على أيدي المتلاعبين بمصالح المستهلكين و حقوقهم المشروعة، بشكل يسمح لهذا الأخير بتسوية النزاعات بين الأطراف بطريقة ودية<sup>12</sup>.

و أشيد أنه في السنوات الأخيرة بدأنا نلاحظ إنشاء مراكز للتوفيق و التحكيم بكل من الرباط و مراكش و مكناس برعاية الغرف التجارية و الصناعية و الخدمات و جعلت من مهامها التوفيق بالإضافة إلى التحكيم، حيث انخرط فيها رجال القانون و المحاسبة بصفة عامة و المحامون بصفة خاصة، كما توجد غرفة دولية للتحكيم بالدار البيضاء.

و أمل في الأخير أن يفتتح كل من المنتجين و المستهلكين بأهمية الطرق البديلة لتسوية النزاعات التي يمكن أن تنشأ بمناسبة إبرام عقود الاستهلاك، مع نشر ثقافة التسامح و الحوار و اعتمادها مع اشراك كافة الفاعلين الحقوقيين من قضاة و محامين و أساتذة جامعيين متخصصين و ممثلي الغرف المهنية و المحترسين و أمناء الحرف في سبيل نشر هذه الثقافة.

<sup>12</sup> للمزيد من الإيضاح يرجع إلى موضوع : الأجهزة المكلفة بمراقبة السوق و دورها في حماية المستهلك، محمد الوزاني، المجلة المغربية للاقتصاد و القانون وجدة 2001 ص 109.

## الوسيط البنكي - الحصيلة الأولية والآفاق المستقبلية

### السيد بدر نبيل : بنك المغرب

في إطار تحسين العلاقات بين الزبائن والبنوك ومن أجل تسريع وتسهيل التسوية الحبية للنزاعات عمل بنك المغرب بالتنسيق مع المجموعة المهنية لبنوك المغرب على وضع آلية الوساطة البنكية الهدف منها حل النزاعات بين البنوك وزبائنها عن طريق إتباع مسطرة غير قضائية.

وترتكز هذه الآلية على ثلاثة مبادئ أساسية :

- عدم المساس بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء أو مساطر التحكيم الأخرى ؛
- اللجوء إلى هذه الآلية يتم بشكل إرادي وتطوعي ؛
- مجانية الاستفادة من الوساطة.

وتعد هذه الآلية مطابقة للمعايير الدولية الجاري بها العمل في هذا الميدان مع احترام الإطار القانوني للوساطة المنصوص عليه في مقتضيات قانون المسطرة المدنية كما تم تعديلها سنة 2008 وتندرج كذلك في إطار الإستراتيجية التي اعتمدها الحكومة المغربية لتعزيز الوسائل البديلة لحل النزاعات.

وتتكون هذه الآلية التي تمت المصادقة عليها من طرف البنوك بتاريخ 20 شتنبر 2007 من وسيط بنكي ولجنة الوساطة البنكية المتكونة من خمسة أعضاء مستقلين عن القطاع البنكي يتوفرون على كفاءات في الميدانين البنكي و المالي وثلاث أعضاء ينتمون إلى القطاع البنكي تحت رئاسة والي بنك المغرب.

وتسهر هذه اللجنة على تنظيم آلية الوساطة وإعداد ميثاق للأخلاقيات والمصادقة على النظام الداخلي وتعيين الوسيط ومراقبته وضمان استقلاليتها.

يتمتع الوسيط بالاستقلالية الضرورية لإنجاز مهمته من أجل التوفيق بين وجهات نظر الأطراف ويتوفر على مساعدين من أجل القيام بمهامه ويتوفر كذلك على ميزانية للتسيير تمول عن طريق مساهمة البنوك.

وقد تم إعطاء الانطلاقة لهاته الآلية ابتداء من 7 دجنبر 2009 ويوجد مكتب الوسيط بالمقر الاجتماعي للمجموعة المهنية لبنوك المغرب بالدار البيضاء.

تدخل في إطار اختصاص الوسيط النزاعات المتعلقة بالمواضيع التالية :

- الحساب بالإطلاع

- الحساب لأجل

- حساب التوفير

قبل عرض أي نزاع على الوسيط البنكي يتعين على الزبون أن يعرضها على المصالح المختصة لبنكه ويمكن إرسال الشكاية معززة بكافة وثائق الإثبات إلى البنك إما عن طريق البريد المضمون وإما عبر إيداعها مباشرة لدى الوكالة البنكية المالكة للحساب مقابل إيصال، كما يجب على البنك الرد على هذه الشكاية في أجل لا يتعدى 21 يوم وفي حالة عدم تلقي أي جواب في الأجل المذكور أو عدم الرضا بالرد المتوصل به من طرف البنك يمكن للزبون أن يلجأ إلى الوسيط سواء من خلال البريد المضمون أو من خلال إيداعها مباشرة لدى مصالحه.

وفي إطار ضمان سرعة وفعالية هذه المسطرة فقد قامت البنوك بملائمة هياكلها التنظيمية الداخلية للتعامل مع شكايات الزبائن.

عند توصل الوسيط بشكاية الزبون يقوم بإشعار البنك بالأمر ويجب أن تحدد كل شكاية موجهة أو مودعة لدى الوسيط بوضوح موضوع النزاع وأن تدعم بكافة الوثائق والمعلومات الضرورية لدراسة الموضوع وأن تتضمن عند الاقتضاء الحل الأصلي الذي اقترحه البنك.

يجوز للوسيط طلب أي معلومات إضافية أو أي مستندات في البنك أو الزبون وللتذكير لا تقبل من طرف الوسيط النزاعات التي لا تزال سارية لدى المحاكم أو الهيئات التحكيمية وكذلك في حالة قيام الزبون بعرض نزاعه على الوسيط وفي نفس الوقت أو في وقت لاحق على القضاء.

في حالة قبول الشكاية، يتوجب على الوسيط معالجة النزاع خلال أجل شهرين ويجب على الزبون أن يرفق شكايته بوثيقة موقعة من طرفه ومصادق عليها تسمح بشكل صريح للبنك بموافاة الوسيط بكافة الوثائق والمعلومات اللازمة للقيام بمهمته وذلك لإبراء ذمة البنك في واجب كتمان السر المهني.

عند انتهاء مدة دراسة النزاع وبعد الاستماع إلى أقوال الطرفين عند الاقتضاء يقوم الوسيط بتدوين اقتراحه لحل النزاع في وثيقة تعد بمثابة وثيقة صلح ويوقع هذه الوثيقة من لدن الطرفين وفي حالة رفض أحد الطرفين، يتم تحرير المحضر ويدون فيه موقف كل طرف.

من جهة ثانية تلتزم الأبنك بتنفيذ، بشكل فوري وبدون نقاش، كل اقتراح يقدمه الوسيط فيما يتعلق بالنزاعات المرفوعة إليه والتي تعادل أو تقل المبالغ المعينة فيها 100.000 درهم.

وتجدر الإشارة أنه قبل الشروع في تنفيذ البنك لالتزاماته يتعين على الزبون التنازل بشكل صريح عن حقه في اللجوء إلى القضاء.

أما بالنسبة للحصيلة، فيجب التذكير أن آلية الوساطة البنكية لم تنطلق إلا ابتداء من تاريخ 07 دجنبر 2009 وخلال هذه المدة الوجيزة تم إيداع 15 نزاع. وفي نفس السياق، فالوسيط يقوم كل سنة بإعداد تقرير سنوي، يوجه

للجنة الوساطة البنكية حول أنشطته وطبيعة المنازعات التي نظر فيها وكذا الصعوبات التي واجهها، كما يمكن له أن يضمن هذا التقرير توصياته قصد تحسين عمل جهاز الوساطة البنكية وتفادي تكرار حدوث النزاعات التي يتم عرضها عليه بكثرة.

فيما يخص الوساطة المتعلقة بشكايات التمويل فإن بنك المغرب بالتنسيق مع الجمعية المهنية لشركات التمويل منكب على وضع اللمسات الأخيرة للوساطة وقد تم تعيين الوسيط من طرف هذه الجمعية شهر يناير وقد بدأ في معالجة المنازعات المطروحة عليه.

## **Les modes alternatifs de règlement des litiges : la médiation conventionnelle**

### **Président de la Commission « Règles de Médiation » à la CGEM**

**La médiation est une méthode de règlement des litiges qui permet aux parties de parvenir à un accord grâce à l'aide d'une personne neutre : le médiateur.**

Cette forme de règlement des litiges est largement ancrée dans la tradition marocaine. Les différends commerciaux pouvaient par exemple être réglés par la médiation du prévôt des marchands, « amine » en arabe. Il s'agissait en général d'une personne d'expérience, élue parmi les commerçants d'une ville, qui pouvait être sollicitée pour assister les parties en cas de litige et les aider à trouver un compromis.

Les méthodes douces de règlement des litiges s'appuient donc sur de solides traditions dans la culture marocaine.

Mais la médiation moderne ne se confond pas avec les méthodes traditionnelles. Elle fait appel à des techniques spécifiques, mises au point au cours des dernières décennies, pour garantir plus de sécurité juridique dans le domaine des affaires, élément clé pour le développement économique du pays.

Pour pallier aux insuffisances de la justice, le législateur a introduit, pour la première fois au Maroc, une réglementation relative à la médiation conventionnelle par la promulgation de la Loi 08-05 publiée au Journal Officiel n°5584 du 6 Décembre 2007, qui a abrogé les dispositions du Code de Procédure Civile de 1974 relative à l'arbitrage.

Le nouveau texte a conservé la place des règles relatives à l'arbitrage et à la médiation conventionnelle au sein du code de procédure civile.

La loi, longtemps attendue, constitue un apport majeur, dans la mesure où elle offre une marge importante aux parties qui peuvent adapter librement les dispositions du code à leur litige, tout en leur offrant un cadre de base aux situations qu'elles n'auraient pas prévues.

L'ensemble du nouveau dispositif offre un préalable nécessaire à la poursuite des réformes concernant la résolution des litiges au Maroc. Il devrait pouvoir insuffler une vigueur nouvelle aux procédures alternatives de règlement des conflits.

Ce texte a été réalisé par le législateur marocain après une étude approfondie réalisée sur les alternatives de règlement des différends dans le royaume. L'étude visait à analyser le cadre juridique de ces modes, et à relever les obstacles juridiques qui diminueraient leur efficacité afin d'instaurer un système efficace qui réponde aux attentes et exigences des opérateurs économiques.

Le législateur marocain a opté seulement pour la médiation conventionnelle, évitant ainsi la médiation judiciaire obligatoire, qui donne au juge la possibilité de proposer aux parties, au cours d'un procès, de recourir à la médiation.



C'est ainsi que l'on peut distinguer la médiation judiciaire, en vigueur dans de nombreux pays, qui vient en aval d'une procédure juridictionnelle et qui est proposée par le juge, et la médiation conventionnelle, en amont du procès. Avant de détailler les règles générales de la médiation conventionnelle apportées par la Loi 08- 05, il est impératif de fournir à ce stade une définition de la médiation conventionnelle.

## 1. Définition de la médiation

La médiation peut se définir comme étant un « **processus coopératif structuré, volontaire et confidentiel de gestion des conflits, dans lequel une tierce personne, le médiateur, utilise des techniques de communication et de négociation pour aider les participants à communiquer et trouver leur propre solution au conflit qui les oppose** ».

« **La médiation est un processus confidentiel de prévention et de résolution des tensions, différends, conflits et crises. Elle relève d'une démarche volontaire et fait appel à un tiers médiateur indépendant et impartial pour permettre aux parties de trouver elles-mêmes une solution équitable et durable** ».

Cependant, la médiation a été définie par le législateur marocain dans l'article 327-55 du CPC qui stipule « **afin de prévenir ou de régler un différend, les parties peuvent convenir de la désignation d'un médiateur chargé de faciliter la conclusion d'une transaction mettant fin au différend** ».

D'après cette définition, le but de la médiation est de faciliter la négociation entre les parties pour arriver à la résolution du conflit à travers la signature d'un nouveau contrat. De ce fait, le législateur n'a pas soustrait la médiation conventionnelle du cadre général du contrat de transaction, réglementé par le Dahir des Obligations et des Contrats (DOC).

La médiation conventionnelle ne repose sur aucun autre fondement juridique que le droit des contrats dont le respect (absence de vice de consentement, capacité, objet certain et cause licite, etc.) commande la validité de la transaction issue de la médiation.

## 2. La médiation et l'arbitrage

La médiation se différencie de l'arbitrage, qui permet d'obtenir une décision obligatoire et exécutoire « la sentence arbitrale », comparable à une décision de justice.

La sentence arbitrale, tout comme les jugements des tribunaux, échappe au contrôle des parties qui ne maîtrisent pas la solution qui sera donnée par les juges ou les arbitres à leur litige.

Trop souvent, la décision rendue ne satisfait aucune des parties.

A l'inverse, la médiation permet aux parties de contrôler l'issue du litige.

La transaction est élaborée directement par les parties, avec l'aide du médiateur. Les parties ne la signent que si elles sont satisfaites de la solution ainsi élaborée.

### 3. Les formes de la médiation

L'article 327-67 al.1 du CPC stipule que la médiation conventionnelle peut être organisée :

- Soit par les parties elles-mêmes, on parle ainsi de la médiation ad hoc. Dans cette forme de médiation, la convention de médiation est une convention de procédure qui prévoit les cas de mise en œuvre, le dispositif de désignation du médiateur ou des médiateurs, le processus de médiation, la répartition des honoraires et toutes les modalités qui sont souhaitées.
- Soit par un centre de médiation au règlement duquel les parties conviennent de se soumettre. Il s'agit alors d'une médiation institutionnelle. Le centre choisi désigne le médiateur et organise la procédure en appliquant son règlement.

### 4. Les avantages

#### **L'implication des parties dans la résolution du conflit :**

Le conflit n'est pas éteint au moyen d'une décision qui tranche le litige en attribuant ou en refusant des droits ; le conflit prend fin par l'accord des parties. La solution n'est pas imposée par un tiers mais elle est négociée et finalement acceptée par les parties en litige. C'est une justice consensuelle car elle suppose l'adhésion des parties à la solution retenue et elle aboutit à une solution retenue par tous.

#### **La confidentialité de la médiation :**

La médiation repose sur la confidentialité tant des propos échangés que des pièces communiquées, sauf accord contraire expressément formulé par les médiés. Ils ne peuvent être évoqués devant un juge, ni utilisés dans une autre instance. Cette confidentialité leur permet d'exprimer en toute liberté leurs points de vue.

#### **La rapidité :**

La médiation répond aux besoins et exigences de la vie économique.

Elle peut se régler au rythme souhaité des parties sans pour autant dépasser les trois mois. Elle est loin des délais imposés par le recours aux tribunaux.

#### **Préservation des bonnes relations au terme du conflit :**

La médiation a comme principal atout d'éviter l'escalade du différend et de protéger la relation des parties. Contrairement à une procédure judiciaire ou arbitrale, une médiation ne se solde pas par la consécration d'un gagnant au détriment d'un perdant. Une médiation a pour objectif d'aboutir à un accord qui sera considéré comme acceptable par les deux parties. Elle a donc l'avantage de préserver la relation commerciale et de permettre aux parties de continuer leurs relations d'affaires une fois leur différend réglé.

## 5. Les champs interdits

La procédure de médiation s'applique dans tous les conflits à caractère civil (social, commercial, familial, etc). À l'exception des conflits liés :

- Au droit de la personnalité (respect de la vie privée, par exemple) ;
- Aux affaires d'ordre public.

## 6. La durée

Dans la médiation conventionnelle, les parties ont la liberté d'organiser la procédure, souvent dénommée processus, comme elles l'entendent. La durée de la mission de médiation est initialement fixée par les parties. Toutefois, le législateur exige, conformément à l'article 327-65 du CPC, qu'elle ne puisse excéder trois mois à compter de la date à laquelle le médiateur a accepté sa mission.

Donc, le commencement du processus de la médiation est déterminé en fonction de l'acceptation du médiateur de sa fonction et non à la date de la saisine du médiateur ou du centre de médiation.

### **Possibilité de prolongement :**

Les parties peuvent prolonger le délai de trois mois par un accord conclu dans les mêmes formes que celles retenues pour la convention de médiation.

En guise de conclusion on peut dire que, certes, le texte de loi régissant la médiation conventionnelle est conforme aux bonnes pratiques, mais il n'en demeure pas moins que son entrée en vigueur doit être accompagnée par un ensemble de mesures impliquant aussi bien les pouvoirs publics que le secteur privé, dans le cadre d'une démarche concertée qui permette d'instaurer un espace d'échange avec l'ensemble des parties concernées, dans le but de développer la culture de médiation et de renforcer les organes d'intervention.

Ajoutant à cela le fait que la promulgation de la loi 31.08 édictant des mesures de protection des consommateurs va participer à la multiplication des procès ce qui rendra le travail des tribunaux encore plus difficile, chose qui doit nous mobiliser pour développer les modes alternatifs de litige dans le domaine de la consommation et les promouvoir davantage auprès des professionnels et des consommateurs tout en permettant aux associations de consommateurs de jouer un rôle de médiateur entre les entreprises et les consommateurs.

Les modes alternatifs de règlement de litige traduisent certaines évolutions enregistrées par le Maroc dans le domaine juridique pour palier aux problèmes de lenteur et de complexité des procédures judiciaires ordinaires.

La définition de ces différents modes ayant été traitée par les différents intervenants, nous allons essayer dans cet exposé de se concentrer sur la médiation qui est, à notre sens, le moyen le plus sûr,

le plus rapide et le plus simple pour régler les différents litiges qui peuvent naitre entre les consommateurs et les professionnels.

Ceci dit, il ne faut pas réduire la médiation à une simple technique qu'on peut importer sans se soucier des spécificités que peut avoir chaque société. Pour notre pays, la médiation, ne constitue pas un nouveau mode importé mais elle reflète l'émergence d'un système séculaire qu'il faudra moderniser et valoriser à travers son utilisation dans les différends entre consommateur et professionnel et l'implication des organisations de consommateurs dans le processus de règlement du litige de consommation.

Actuellement, il existe au niveau international, deux modèles de régulation pouvant influencer notre système de médiation.

Il y'a le modèle latin (Romain-Law) et le modèle anglo-saxon (Common-Law). En effet, dans le domaine commercial le règlement des conflits entre

## Témoignage sur l'expérience des Guichets Conseils dans le règlement des litiges de consommation

**M. Ouadi MADIH (Fédération Nationale des Associations de Consommateurs)**

### ***CHRONOLOGIE DE CRÉATION DES GUICHETS CONSEILS :***

- L'histoire de la création des guichets conseils des consommateurs remonte à 2007, date à laquelle quatre *associations des consommateurs* « *ADC* » ont manifesté le désir d'abriter des centres d'écoute et d'orientation dans leurs locaux.
- En collaboration avec le *Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies* et l'appui de la *GTZ* via le projet AQPA, et les Associations fédérées au tour de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs ont ouvert le bal avec la création de *trois guichets* :
  - *Oujda*
  - *El jadida*
  - *Essaouira*
  - *Taourirt*

Il est à noter que le Guichet Conseil est un produit de l'ADC, et ne peut la remplacer dans ses missions.

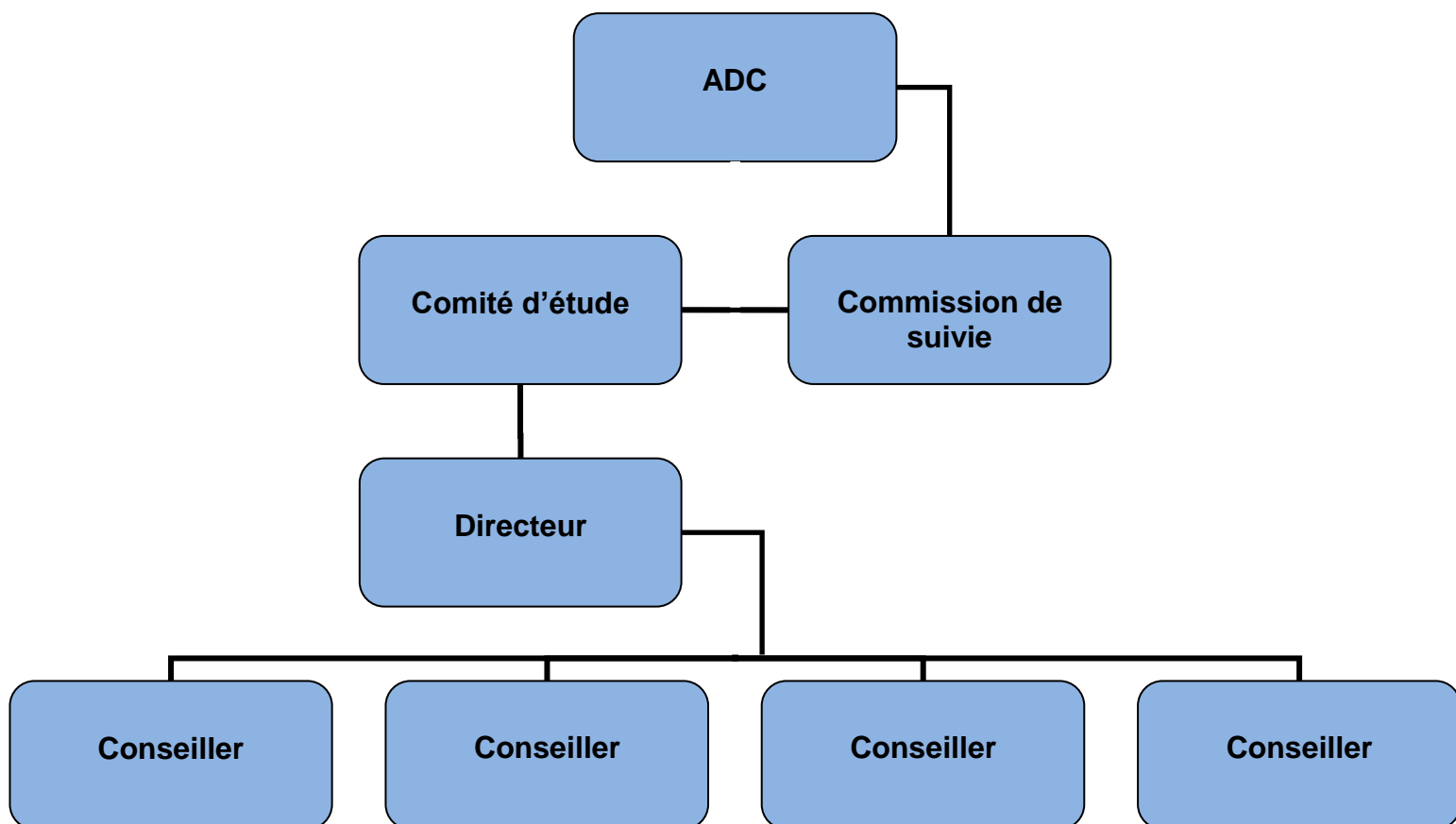
### ***MISSIONS DU GUICHET CONSEIL :***

Parmi les missions du Guichet Conseil

- *Le conseil*
- *L'orientation*
- *L'information*
- *Le règlement des litiges*

Pour qu'il y ait litige au sens du Guichet Consommateurs, il faut qu'il y ait TROIS parties (consommateur, fournisseur, Guichet : association).

## Organisation :



## *PROCÉDURES DE FONCTIONNEMENT :*

Les tâches de l'orientation, l'information et le conseil sont assurées par le conseiller sur place

Les cas de litiges sont analysés dans la réunion hebdomadaire.

La décision sur la recevabilité du cas se prend de préférence en commun (en cas de désaccord, la décision sera prise par le responsable).

**Le Conseil :** Le conseil se donne oralement, par téléphone ou lors de la visite du consommateur au Guichet. Il peut se faire également par lettre ou courriel. Cette tâche donne lieu à l'établissement, par le conseiller, d'une fiche de renseignements.

**L'Orientation :** Le conseiller consulte la base de données pour répondre au citoyen. Cette tâche donne lieu à l'établissement, par le conseiller, d'une fiche de renseignements.

**L'Information :** L'information se fera oralement durant la visite du consommateur au Guichet ainsi que par téléphone et également par écrit (lettres ou courriels). Cette tâche donne lieu à l'établissement, par le conseiller, d'une fiche de renseignements.

### ***LE REGLEMENT DES LITIGES:***

Le conseiller après avoir documenté la doléance au moyen de la fiche de renseignements, copié des pièces (bon de commande, contrat,...), expose le litige au sein de la prochaine réunion hebdomadaire du comité du Guichet ou le transmet au département compétent pour faire statuer sur la recevabilité du litige :

a- le cas n'est pas recevable : le conseiller contacte le consommateur pour lui expliquer le pourquoi du rejet ;

b- le cas est recevable : l'association intervient auprès du fournisseur au nom du consommateur : téléphone / écrit / contact direct.

⇒ Elle donnera un délai au fournisseur pour s'exécuter (en général 15 jours).

⇒ Elle enverra une lettre de rappel au fournisseur.

**Les actions suivantes ne font plus parties des attributions du Guichet Consommateurs.**

Vu les implications de cette démarche, ces actions seront effectuées directement par le Bureau de l'association :

- Lettre aux instances ou autorités supérieures
- Intervenir la presse.

Les résultats de l'intervention sont notés sur la fiche de renseignements.

### ***OUTILS***

Le Guichet Conseil doit disposer de:

- Local et une adresse physique
- Une ligne téléphonique
- Internet
- Moyens informatiques
- Fiches conseils

- Fiches de renseignements

## **STATISTIQUES**

- Les statistiques jouent un rôle important comme instrument de gestion au sein du Guichet conseil.
- Leurs fonctions sont multiples :
  - Mesurer le degré de fréquentation du guichet
  - Connaître les problèmes rencontrés
  - Orienter le travail de l'association
  - Mettre en évidence les déficits législatifs
  - disponible chez tous les Guichets conseils de la FNAC
  - Informer les instances concernées et l'opinion publique

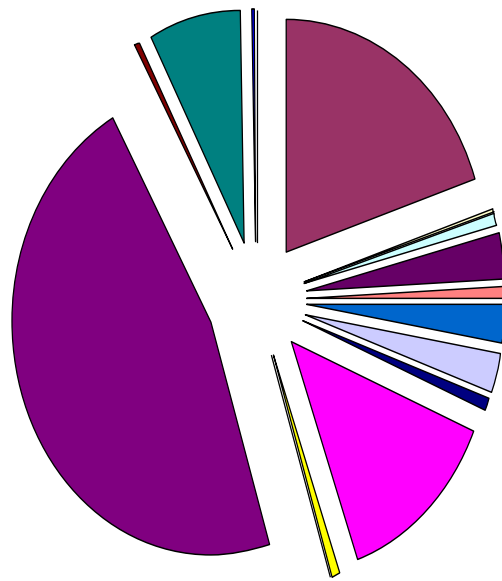
### **Les guichets de la FNAC :**

Depuis le mois juillet 2007, jusqu'au mois de février 2010 nos guichets conseils ont enregistré des résultats satisfaisants, ils ont ainsi traité 8906 réclamations.

- Voyages et transport 658 réclamations : soit 7% ;
- Alimentation 1771 réclamations : soit 20%
- Conseils et informations 4148 réclamations : soit 47%
- Services d'intérêt général 1166 réclamations : soit 13%



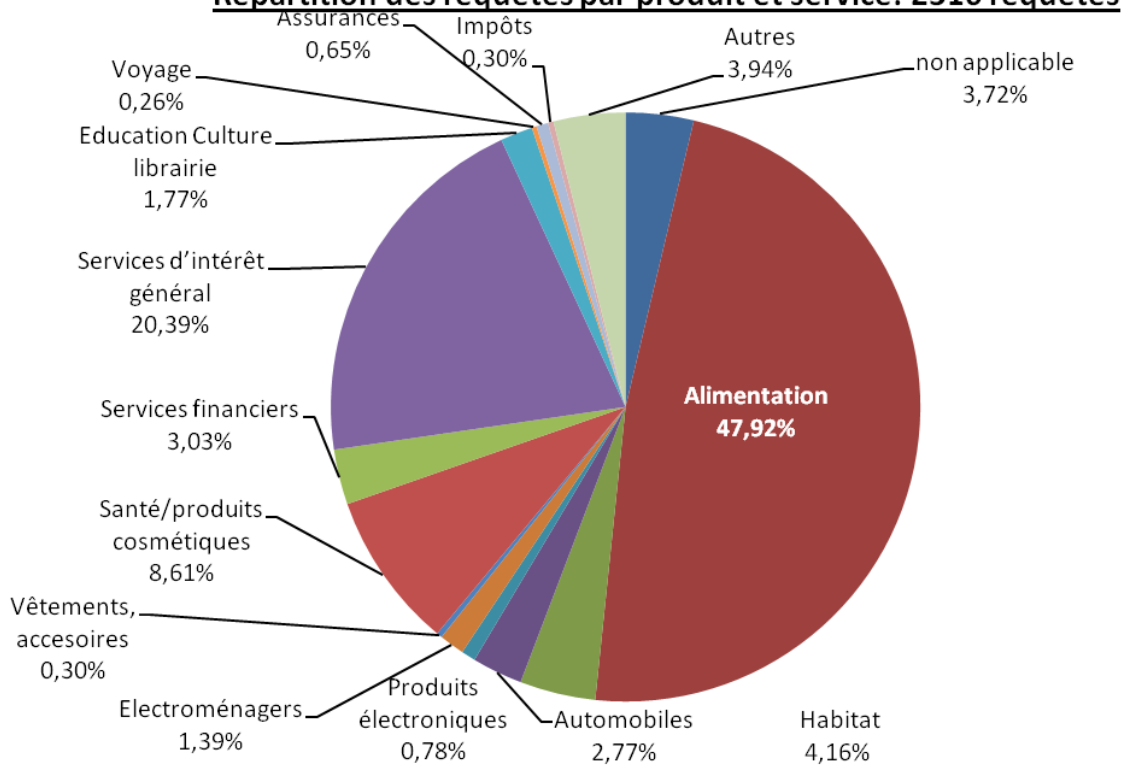
GUICHETS CONSEILS DES ADCs AFFILIEES A LA FNAC



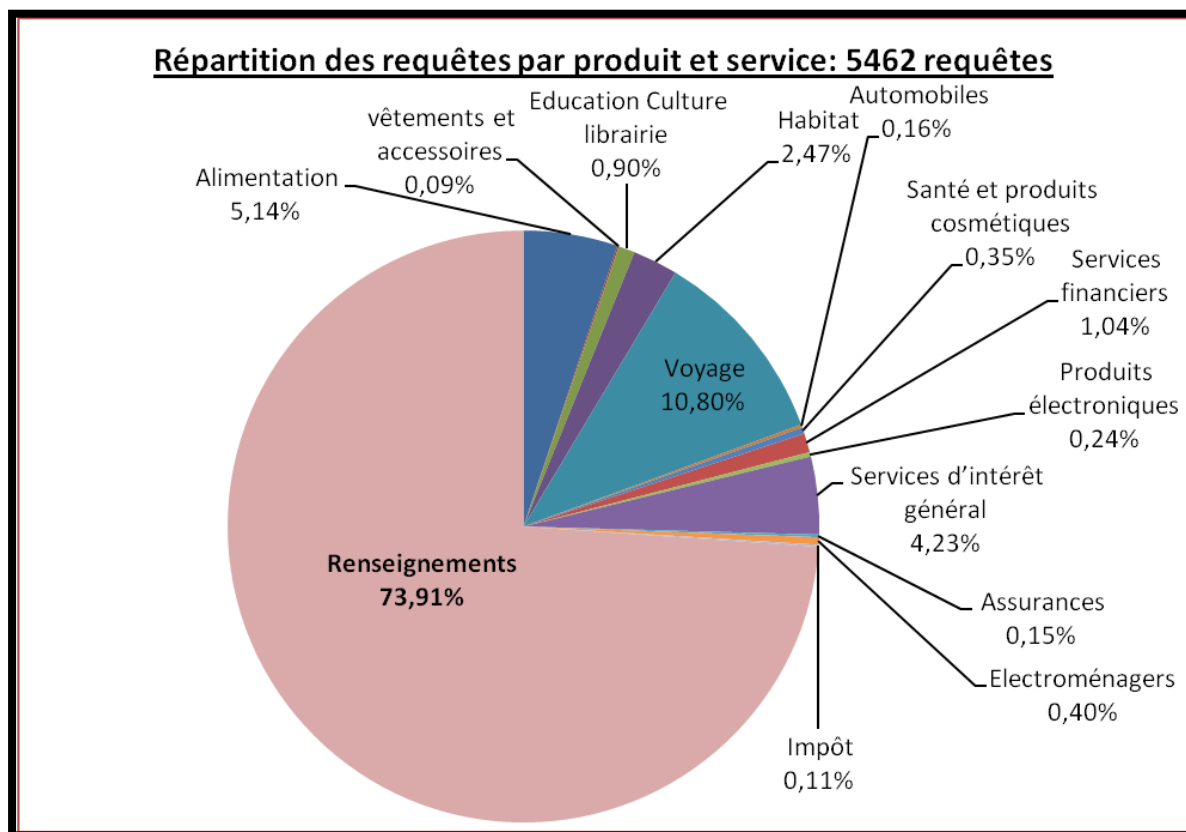
- 
- Alimentation
- Vetement
- Education
- Habitat
- Automobile
- Santé
- Sce Financier
- Electricité/Electronique
- Sce Inter Gle
- Electromenager
- Impot
- Info/conseil
- Non Applicable
- Voyage/ transport
- Assurance

**Guichet Conseil OUJDA depuis le 30 juin 2007 au 28 février 2010 :**

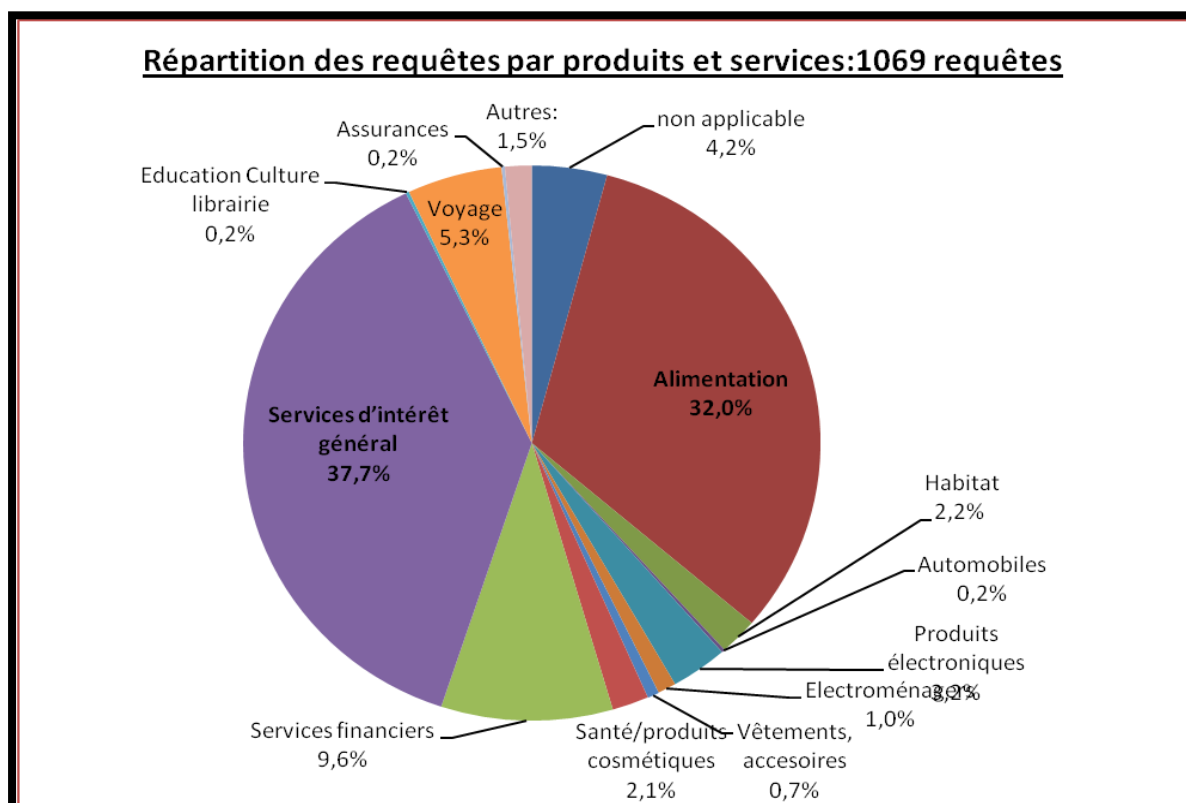
**Répartition des requêtes par produit et service: 2310 requêtes**



**Guichet Conseil EL JADIDA depuis le 23 octobre 2007 au 28 février 2010 :**

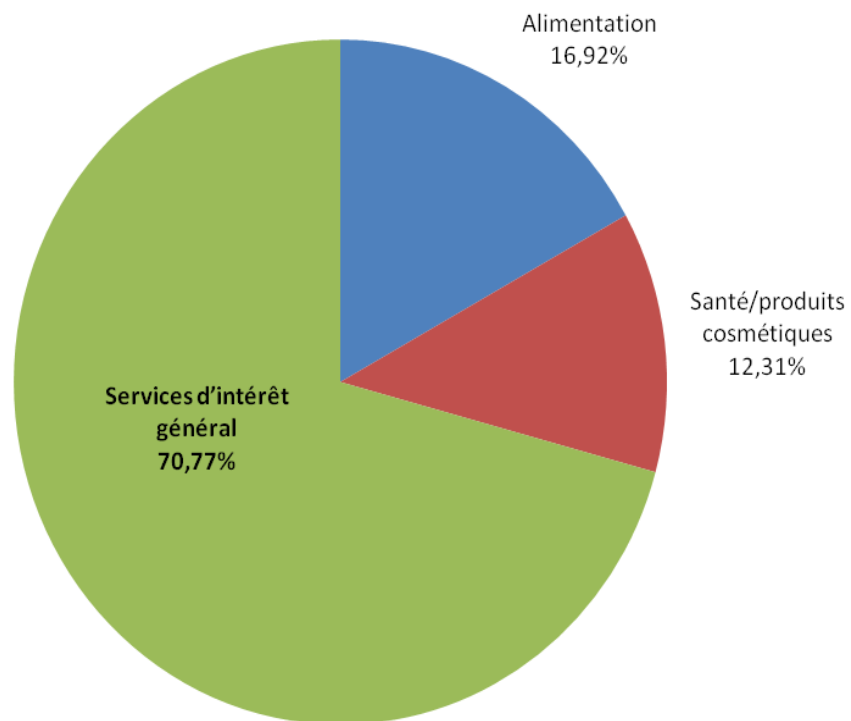


**Guichet Conseil ESSAOUIRA depuis le 09 novembre 2007 au 28 février 2010 :**



**Guichet Conseil TAOURIRT depuis le 22 novembre 2009 au 28 février 2010 :**

**Répartition des requêtes par produit et service: 65 requêtes**



الوساطة بين مقتضيات القانون 05.08 و مشروع قانون حماية المستهلك

الأستاذ توفيق عزوزي : عضو المجلس الاستشاري للمركز الدولي للوساطة والتحكيم بالرباط

## الوساطة بين مقتضيات قانون 05/08 و مشروع قانون حماية المستهلك

مداخلة مقدمة في إطار الإحتفال باليوم العالمي لحماية المستهلك

إعداد :  
ذ : توفيق عزوزي

الرباط: في 15 مارس 2010

## مقدمة

- المغرب و جهود تأهيل الاقتصاد الوطني
- عصرنة الترسانة القانونية ( الوسائل البديلة لحل المنازعات, قانون المنافسة.. )
- التوقيع على اتفاقيات للتبادل الحر, الحصول على الوضع المتقدم مع الإتحاد الأوروبي....
- تنافس الشركات ( إستعمال الإشهار و غيره )
- ضرورة حماية المستهلك

2

إلى أي حد يمكن إعمال الوساطة الاتفاقية  
في  
مجال نزاعات الاستهلاك؟

3

## المبحث الأول : الوساطة الاتفاقية في ظل القانون 05/08

□ **المطلب الأول: خصائص الوساطة الاتفاقية**

□ **المطلب الثاني: مجالات أعمال الوساطة الاتفاقية**

4

## المطلب الأول : خصائص الوساطة الاتفاقية

- أ - التوافق : إتفاق الوساطة, إمكانية إنهاء الوساطة, قواعد سير الجلسات, الصلح
- ب - الحرية: اختيار القواعد, تحمل مسؤولية حل النزاع, إتخاذ القرار المناسب
- ج - السرية: الوسيط, الأطراف
- د - الحياد: التعامل مع الأطراف, عدم الخلط بين الحياد و السلبية
- هـ - الاستقلال: العلاقة أو المصلحة مع أحد الأطراف

5

## المطلب الثاني : مجالات تدخل الوساطة الاتفاقية

▶ المبدأ العام: جواز الوساطة بصفة عامة

□ الاستثناء: النزاعات المرتبطة بما يلي:

- الحالة المدنية
- الحقوق الشخصية
- المجالات المعتبرة من النظام العام

6

## المبحث الثاني : أعمال الوساطة في نزاعات الإستهلاك

▶ المطلب الأول : خصائص مشروع القانون 08.31

▶ الطابع التقني المحض

▶ الطابع الحمائي: الشروط التعسفية, التفسير لفائدة المستهلك

▶ الحد من سلطان الإرادة: تحديد الفوائد و الغرامات, الحد الأدنى للأجل في الوعد بالبيع

▶ النظام العام

7

## المطلب الثاني: أعمال الوساطة في نزاعات الإستهلاك

### ➤ الإشكاليات المطروحة:

- ✓ إرتفاع مصاريف التقاضي و الخبراء بالنظر لقيمة النزاع
- ✓ التخوف من إحتمال تحمل مصاريف الدعوى عند الإقتضاء
- ✓ كثرة القضايا المعروضة على المحاكم
- ✓ طول المساطر و تعقدها

8

## المطلب الثاني: أعمال الوساطة في نزاعات الإستهلاك (تابع)

### ➤ هاجس الملائمة مع الطابع الحمائي:

- ✓ هل يعتبر شرط الوساطة شرطا تعسفيا؟
- ضرورة الجمع بين م 15 و ف 18 من م 18

✓ الوساطة و اللجوء إلى القضاء ( م 64 327 ) من القانون 05 08

✓ المجالات المستثناة من الوساطة

✓ القيمة القانونية لعقد الصلح

9



## خلاصة

- ضرورة النص على إمكانية اللجوء للوساطة و غيرها لحل نزاعات الاستهلاك
- خلق أجهزة ممولة من طرف الدولة لحل النزاعات ذات القيمة الضئيلة
- احترام بعض الضوابط المحددة من طرف اللجنة الأوروبية في هذا المجال و خاصة:

مبدأ الحضور  
تقيد الوسيط بأحكام قانون حماية المستهلك

10

## خلاصة (تابع)

- مبدأ الفعالية: سهولة اللجوء للوساطة, قلة التكلفة, الآجال
- مبدأ الشفافية: إخبار المستهلك بخصوص المساطر المتبعة, التكاليف
- استقلال الوسيط: الكفاءة, التوفر على ضمانات عدم العزل, انتفاء التبعية لمدة تفوق 3 سنوات إلى غاية بدأ الوساطة

11

# Revue de presse

*11ème édition de célébration de la journée mondiale  
des droits de consommateurs*

### 31 millions de consommateurs toujours sans code

- **Protestation contre le retard subi par ce texte «orphelin»**
- **170 articles examinés par la première chambre**
- **Une journée mondiale pour le consumérisme**

15 mars! C'est la Journée mondiale des droits du consommateur.

Pour marquer le coup, la Fédération nationale des associations de consommateurs compte publier un communiqué où elle «appelle à plus de célérité dans l'adoption du projet de loi 31-08». Ce texte, qui a comme ambition de réguler la relation clients-commerçants-prestataires de services,... a la vie dure.

A l'heure où nous mettons sous presse, «il a été convenu que la fédération tienna une assemblée générale, le 14 mars à Kénitra, afin d'adopter une formule définitive de sa déclaration», selon son président, Mohammed Benkadour. L'éventualité d'une protestation symbolique via le port d'un brassard devant le Parlement n'est pas à écarter. Dans les milieux consuméristes, le projet de loi relatif à la protection du consommateur traîne une réputation de «texte orphelin» et qui n'a «ni valeur, ni poids». En fait, il devait être adopté lors de la session parlementaire d'octobre 2009 (L'Economiste du 18 septembre). L'essai n'a pas été transformé puisque le futur code est resté en instance. Comment se fait-il que «des textes de loi ont été adoptés alors qu'ils sont venus après: énergies renouvelables, la Fondation nationale des musées... sachant que la session parlementaire a été prolongée», s'interrogent les porte-parole du Forum marocain des consommateurs. Celui-ci n'est pas membre de la fédération (près d'une vingtaine d'associations), mais n'exclut pas cette option. Ce code traîne depuis une décennie. A l'origine, le projet de loi 31-08 avait un autre identifiant (27-00). La nouvelle formule, élaborée par le ministère du Commerce et de l'Industrie, remonte à octobre 2008. Le projet initial a même été adopté en conseil de gouvernement avant d'être enterré au secrétariat général du gouvernement, du temps de Feu Abdessadeq Rabiah (1945-2008).

Il reviendra au devant de la scène lors du discours royal du 20 août 2008 qui a appelé «l'exécutif et le législatif à diligenter l'adoption du code de protection du consommateur». L'allocution est intervenue au moment où crise économique internationale, ramadan et rentrée scolaire... se profilaient. Soulignons que les Européens, via le projet de jumelage - volet consommation- ont diplomatiquement pesé.



La Journée mondiale des droits des consommateurs est célébrée depuis 1983. Le président américain J.F. Kennedy avait énoncé, le 15 mars 1962, devant le Congrès, les droits fondamentaux du consommateur: droit à la sécurité, droit à l'information, droit de choisir et droit d'être entendu

## **Adopter en l'état plutôt que de repousser les échéances**

Le mouvement consumériste a recours à ces arguments pour pointer du doigt le retard accusé par le Parlement. Visiblement, la commission des secteurs productifs, présidée par Abdelkader Amara du Parti justice et développement, a anticipé sur ce coup de gueule.

L'ébrulement de l'information sur le ras le bol des associations aurait «poussé les parlementaires à relancer l'examen du projet de loi 31-08 relatif à la protection du consommateur», selon une source au Parlement. Ils ont jusqu'à présent examiné «170 articles sur 203». Sur le plan législatif, le texte est donc en examen à la Chambre des représentants.

La fédération compte peser de tout son poids lorsqu'il atterrira chez les conseillers. Pousser à une adoption hâtive du projet de loi 31-08 ne risque-t-elle pas de faire l'impasse sur les articles à problèmes? La Fédération nationale des associations de consommateurs préfère l'adopter en l'état plutôt que de repousser les échéances: «Son examen par les parlementaires aura un aspect politique plus que juridique». Le secrétariat général du gouvernement a par ailleurs déjà épluché le texte de loi. Ce constat lève indirectement le voile sur une autre réalité législative: le gouvernement propose, le Parlement dispose. L'on aurait souhaité par exemple un débat sur l'obligation d'avoir l'utilité publique pour que des associations de consommateurs puissent ester en justice (article 149). Certes, l'article 150 prévoit que la fédération aura d'office ce droit. Et toute association membre aura, par ricochet, ce pouvoir d'action.

Jusqu'à présent, deux d'entre elles seulement (Oujda et Kénitra) ont fait la demande. L'enquête est toujours en cours... C'est le secrétariat général du gouvernement qui chapeaute la procédure via sa direction des associations. En 2009, sept associations ont eu le statut d'utilité publique et 8 ont déposé des demandes.

Il existe actuellement 175 associations reconnues d'utilité publique et aucune d'elles ne défend les consommateurs. Au-delà des lourdeurs procédurales, ce statut est accordé par décret que signe la Primature.

Le mouvement consumériste lui préfère la formule d'agrément, récemment introduite par la législation française. L'agrément n'est accordé que si l'association respecte un cahier des charges. L'arrêté qui lui donne ce droit est signé notamment par le ministre de la Justice. La «Confédération» des associations de consommateurs, qui siège à Fès, quant à elle, demande la suppression des articles 149 et 150. Cette revendication lève le voile sur un autre problème: «Fédération et Confédération sont en conflit». D'où les polémiques, éteintes depuis, sur la représentativité, la légitimité... Mais la vraie priorité reste le financement. Sans fonds, pas d'associations fortes et professionnelles. Les opérateurs télécoms, sociétés de crédit à la consommation, banques, sociétés d'assurances... ne sont pas en reste. Les sociétés de financement ont émis par exemple des réserves sur 13 articles (clause de compétence, crédit renouvelable, effets de commerce...). Et certaines reprochent au projet de loi 31-08 d'être une «mixture de la loi française (...) ce qui augmente les incohérences».

---

Sur le plan juridique et historique, c'est un tournant. Parlement et gouvernement ne devraient pas le rater. Espérons que le projet de loi 31-08 ne sera pas instrumentalisé politiquement! Sinon, nous aurons droit à une polémique stérile comme celle qui a retardé l'adoption du code de la route.

**Faiçal FAQUIHI**

---

**MAP : 15 Mars 2010**

## **Le développement de la médiation pour la résolution des litiges sera consolidé par la création du CMC (Chami)**

Le développement des modes alternatifs, particulièrement la médiation et la conciliation, pour la résolution des litiges inhérents à la consommation sera renforcé par la création du Centre marocain de la consommation (CMC), a souligné lundi à Rabat le ministre de l'Industrie, du Commerce extérieur et des Nouvelles technologies, M. Réda Chami.



M. Chami, qui intervenait à l'ouverture d'une journée d'étude organisée par son département sous le thème "les modes alternatifs de résolution des litiges de la consommation", a précisé que ce Centre fournira une assistance technique aux Associations de protection des consommateurs, notamment en matière de médiation entre ces derniers et les entreprises et ce, en collaboration avec les Associations professionnelles.

Il a ajouté que l'intervention de ce Centre se fera en coordination et en coopération avec le mouvement consommériste national sans pour autant se substituer au travail accompli par celui-ci, le but étant de préserver le dynamisme et la proximité caractérisant leurs actions au service des consommateurs tant sur le plan local que national.

M. Chami a, en outre, souligné l'importance du renforcement du cadre juridique à travers le projet de loi relatif à la protection du consommateur, dont l'examen par la Commission des secteurs productifs à la Chambre des représentants est en phase d'être achevé.

L'entrée en vigueur de ce projet, a-t-il dit, constituera un saut qualitatif dans le processus de renforcement de la protection juridique des droits du consommateur tels qu'ils sont universellement reconnus.

Il a noté que son département œuvre avec les différents secteurs concernés dans le but d'élaborer des projets de décret d'application de ce projet de loi, ainsi que de manuels informant sur les mesures prévues par cette loi qui seront mis à la disposition des parties concernées.

Pour sa part, le président de la Fédération nationale des Associations de consommateurs (FNAC), M. Mohamed Benkaddour a rappelé que le mouvement consumériste national appelle depuis des années à combler le vide juridique en matière de protection des consommateurs à travers la promulgation d'une loi prévoyant des garanties juridiques et dotant les Associations de moyens juridiques pour défendre les consommateurs.

M. Benkaddour a appelé à l'accélération de la mise en œuvre du projet de loi relatif à la protection du consommateur, relevant l'absence de financements réguliers permettant aux Associations de protection des consommateurs de financer leurs activités de sensibilisation.

"L'étude des expériences internationales relatives aux modes alternatifs de résolution des litiges de la consommation", "le médiateur bancaire: bilan et perspectives", "les modes alternatifs en tant que solution pour régler les litiges entre l'entreprise et le consommateur" et "les mesures pratiques pour promouvoir les modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation" sont les principaux thèmes qui seront examinés lors de cette journée, organisée en partenariat avec les Associations de protection des consommateurs à l'occasion de la célébration de la Journée mondiale des droits du consommateur.

---

**Le Soir Echos : 16 - 03 - 2010**

### **Protection du consommateur : La balle dans le camp de Chami**

Le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Ahmed Réda Chami, devra mettre la casquette du médiateur, pour arriver à un consensus consommateur/producteur. La tâche n'est pas facile, mais le ministre s'y est engagé corps et âme. La commission parlementaire des secteurs productifs à la Chambre des représentants achève l'examen du projet de loi 31/08 portant sur la protection du consommateur. Sa copie sera soumise incessamment au ministre. Ce projet de loi a fait couler beaucoup d'encre et tenu en haleine les militants associatifs, depuis bientôt deux ans. Une fois de plus, il a été débattu, à l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs, le 15 mars. Le ministère de l'Industrie a organisé, en partenariat avec les associations de consommateurs, un séminaire sur «Les modes alternatifs de résolution des litiges de la consommation» réunissant toutes les parties liées de près et de loin à la protection du consommateur. «Nous avons apporté des modifications à certains articles du projet de loi. A présent que notre travail est achevé, nous le soumettrons au ministre de l'Industrie pour l'examiner. Notre premier souci a été la nécessité d'instaurer un équilibre entre les besoins du consommateur et ceux du producteur», déclare au Soir échos Mustapha Aït Benali, membre de cette commission parlementaire. Il est même hors de question que les grosses sociétés, surtout, soient «graciées» au nom de «l'erreur». «Equilibre», ces députés ont eu bien du mal à en trouver un. «Que nous ayons pris autant de temps pour étudier les articles (202 au total) de ce projet de loi ne veut pas dire qu'on est en retard, mais qu'on se donne le délai nécessaire pour remplir notre mission. Nous passions, parfois, une journée à examiner dix articles seulement de ce projet de loi!», légitime Salah Jamali, membre également de cette commission. Et de préciser qu'à titre

personnel, il a émis des réserves en ce qui concerne le dernier chapitre du texte : les sanctions pénales. «On peut tous commettre des erreurs. Cela ne veut pas dire qu'elles sont intentionnelles. Il n'est pas acceptable de faire payer à une entreprise un million de dirhams pour une erreur !», s'indigne Salah Jamali, qui est aussi président de la Chambre de commerce de Kénitra et entrepreneur.

Auprès des associations des consommateurs, l'indulgence du député n'est pas un bon signe. «On ne peut pas mettre en jeu la santé du consommateur. En cas d'intoxication, par exemple, ce dernier risque un arrêt de travail et de se soumettre à des traitements coûteux. On ne peut pas défendre l'entreprise à l'origine ou la dispenser de payer une indemnité même si elle atteint un million de dirhams», souligne le président de la Fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), Mohammed Benkaddour. Pour ce dernier, il est même hors de question que les grosses sociétés, surtout, soient «graciées» au nom de «l'erreur».

Les associations redoutent donc les amendements de la commission parlementaire et s'impatientent de voir la dernière version de ce projet de loi avant son approbation. «Nous sommes très concernés par ce texte et, pourtant, la commission ne nous a jamais impliqué dans l'examen effectif du projet de loi», tient à faire remarquer le président de l'association de protection consommateurs à Casablanca, Ouadi Madih. En fait, certains des députés de la commission, comme Mustapha Aït Benali, ont fait appel aux associations, mais à titre officieux uniquement.

La multiplicité des intervenants dans le secteur impose un consensus. C'est la priorité d'Ahmed Réda Chami qui annonce la mise en place, au cours de cette année, du Centre marocain de la consommation (CMC). Cette structure, dont le conseil d'administration comprendra un comité d'experts, aura pour rôle de développer la culture de la médiation. Le CMC compte ainsi apporter un appui technique aux associations des consommateurs. Objectif : faire de la médiation l'alternative de règlement des litiges entre le consommateur et l'entreprise, en collaboration avec les associations des deux parties. Une seule condition reste nécessaire: la volonté de chacun à adopter ce mode alternatif.

En guise de préparatifs, le ministère de l'Industrie a élaboré une base de données réunissant textes juridiques et notes ministérielles liés à la consommation, reformulés de manière simplifiée afin que l'ensemble des citoyens puisse y avoir recours. Cette base de données servira de lien interactif sur le site web du ministère, une fois le projet de loi approuvé. Le ministère continue, parallèlement, à renforcer l'action de protection du consommateur à travers les associations, à élaborer des manuels et des décrets sur les mesures prévues. La route est encore longue, mais la volonté y est !

### **Statistiques : Près de 4.000 litiges résolus**

Affluence dans les quatre guichets conseil et orientation du consommateur. De juillet 2007 jusqu'au mois de février 2010, les quatre guichets relevant de la FNAC (Oujda, Kénitra, Essaouira et Taourirt) ont enregistré environ 9.000 plaintes, dont 3.750 ont été résolues. 47% des consommateurs qui ont eu recours aux guichets l'ont fait pour des conseils, alors que 53 % ont sollicité les associations pour une intervention auprès des fournisseurs. 20%

des plaintes déposées, soit 1.771, sont liées à l'alimentaire, d'après Ouadi Madih, président de l'association de protection du consommateur, membre de la FNAC. Pour les associations des consommateurs, il est toujours difficile de régler les litiges lorsque le fournisseur ou l'entreprise refuse de répondre. «Pour les poursuivre en justice, nous devons disposer de l'utilité publique, ce qui n'est pas le cas», rappelle le président de la FNAC, Mohammed Benkaddour. Pour ce dernier il est tout aussi important que la justice forme ses magistrats en médiation. «Je me demande comment la justice arrivera à déterminer la contrefaçon de manière exacte, à évaluer l'intoxication alimentaire, par exemple», se demande Mohammed Benkaddour.

---

**Aufait : 16 Mars 2010**

## **Droits des consommateurs Dans l'attente d'une loi**

Depuis 1983, le 15 mars est reconnu journée mondiale des droits du consommateur. Au Maroc, cela fait une décennie que les associations de défense de ces droits se battent pour l'adoption du projet de loi devant réguler la relation clients-commerçants-prestataires de service. Ce lundi, une journée d'études a eu lieu à Rabat pour prôner la médiation et la conciliation en cas de conflit.



**Depuis plusieurs années, la loi relative à la protection des consommateurs marocains est en attente d'adoption.**

“Les modes alternatifs de résolution des litiges de la consommation”. C'est le thème de la journée d'études organisée ce lundi à Rabat par le ministère de l'Industrie, du commerce extérieur et des nouvelles technologies.

L'objectif de cette rencontre était de tenter de faire comprendre aux différentes parties concernées, que la médiation et la conciliation sont les meilleurs moyens pour aboutir à une résolution adéquate des litiges qui entourent la question des droits des consommateurs au Maroc.

Pour ce faire, le ministre de l'Industrie a annoncé lors de l'ouverture de cette journée, la création prochaine du Centre marocain de la consommation (CMC).

“Ce centre (le CMC, ndlr) fournira une assistance technique aux associations de protection des consommateurs, notamment en matière de médiation entre ces derniers et les entreprises en collaboration avec les associations professionnelles.”

Réda Chami, ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies



Par ailleurs, le ministre a souligné “l'importance du renforcement du cadre juridique à travers le projet de loi relatif à la protection du consommateur”, lequel est à l'origine de conflit.

### **17 ans et toujours pas de code**

“Cela fait des années que le mouvement consumériste national appelle à combler le vide juridique en matière de protection des consommateurs à travers la promulgation d'une loi prévoyant des garanties juridiques et dotant les Associations de moyens juridiques pour défendre les consommateurs”

Mohamed Benkaddour, président de la Fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC).

En fait, il existait un texte relatif à la protection des consommateurs mais que les associations estiment “sans valeur et sans poids”. En 2008 donc, le ministre du commerce élabore une nouvelle formule: le projet de loi 31-08 qui devait être adopté lors de la session parlementaire d'octobre 2009, ce qui n'a pas été le cas.

D'après la même source, 170 articles sur 203 ont jusqu'ici été examinés par les parlementaires.

Selon le quotidien l'Economiste, “le ras-le bol des associations aurait poussé les parlementaires à relancer l'examen du projet de loi 31-08”.

Toutefois, à défaut d'avoir un cadre juridique en bonne et due forme c'est-à-dire conforme aux droits universels des consommateurs, les associations nationales de défense des droits des consommateurs préfèrent que la loi soit adoptée telle quelle “plutôt que de repousser encore une fois, les échéances de son adoption”.

“La mise en œuvre du projet de loi relatif à la protection du consommateur doit être accélérée et je souligne à l'occasion l'absence de financements réguliers permettant aux Associations de protection des consommateurs de financer leurs activités de sensibilisation.”

**Mohamed Benkaddour**

---

## **La vie économique : 22 Mars 2010**

### **Le consommateur marocain est-il en train de naître ?**

Chaque année, à l'occasion de la Journée mondiale du consommateur, un intérêt se manifeste pour le thème de la protection de cette catégorie d'agent économique. Un intérêt dicté par deux préoccupations majeures: la première se rapporte aux défis posés par l'ouverture du marché national, qui augure des changements au niveau des habitudes de

consommation, des risques liés à la circulation des produits et d'une concurrence de plus en plus acharnée. La deuxième concerne le rôle important que peut jouer le consommateur informé et averti en tant que stimulant de la croissance et garant d'une concurrence loyale et saine au niveau du marché intérieur.

Mais, peut-on vraiment tracer un portrait-robot du consommateur marocain ? Serait-il ce vieux paysan, consommateur de thé, qui porte des babouches et une djellaba et se déplace à dos de mulet ? Serait-il ce jeune urbain, buveur de Coca-Cola, qui porte des chaussures Nike, un jean Levi's, un pull Benetton et qui écoute sa musique préférée (une production de Vivendi-Universal) sur un baladeur Sony ? Ces descriptions sommaires et contrastées pourraient s'appliquer à des profils d'habitants dans n'importe quelle région du pays. C'est que dans une société où les 10% les plus riches gagnent dix fois plus que les 10% les plus pauvres, on imagine sans mal qu'ils consomment différemment ! L'apparente similitude des coefficients de consommation cache des consommations très différenciées : logements plus spacieux, mais aussi mieux situés, meilleure alimentation... C'est sans doute en matière de consommation de services, moins ostentatoire, que les écarts sont les plus forts.

La consommation de certains services marchands, et notamment ceux qui permettent de prendre en charge une partie du travail domestique (femme de ménage, cours particuliers, etc.), demeure réservée aux catégories supérieures. La capacité des plus aisés à acheter aux autres du temps afin d'en gagner pour eux-mêmes est encore aujourd'hui une des formes majeures de l'inégalité sociale. De même, la consommation de soins de santé, surtout quand elle est mal remboursée (spécialistes, soins dentaires, etc.), est l'apanage des plus aisés. Au-delà des seules inégalités de revenus, le capital culturel, sanctionné par le diplôme, joue toujours un rôle central.

La reproduction des inégalités de consommation n'a paradoxalement pas empêché la poursuite du mouvement d'homogénéisation des modes de vie. Un phénomène évident en matière d'équipement du foyer. Malgré la crise, les ménages ont continué à s'équiper en téléviseurs, magnétoscopes et autres produits bruns. Le processus de diffusion de certains produits est encore d'une rapidité fantastique, comme le développement du téléphone portable, qui s'est « moyennisé » en l'espace de dix ans. Mais cette homogénéisation apparente ne conduit pas à parler de « fin du social » en matière de consommation. Les groupes sociaux ont toujours de la consistance et on distingue encore des univers de consommation liés à l'appartenance socioprofessionnelle... En réalité, même si les déterminismes sociaux sont loin d'avoir disparu, le consommateur marocain est en train de naître. Ce ou ces profils de consommateurs choisissent leur style de vie parmi les multiples possibilités offertes par la société de consommation, en fonction de son caractère, de ses goûts et de ses revenus. Toutefois, ces consommateurs n'ont pas encore acquis, aujourd'hui, l'habitude d'agir en clients critiques et exigeants. Dans le fond, ils se trouvent confrontés aux problèmes similaires rencontrés par les consommateurs des pays industrialisés notamment la mauvaise qualité des services, les produits défectueux et peu sûrs, l'indication partielle ou incomplète des produits (date limite de conservation, affichage des prix) ; les désavantages inhérents aux contrats de vente et de fournitures de services (garantie, délais de réclamation) ; la vente de médicaments, de produits alimentaires et de

stimulants malsains ; l'insuffisance des prestations financières (assurances, crédit à la consommation) avec pour conséquence éventuelle un surendettement. Malgré ces déficiences, la notion de protection des consommateurs se situe encore à un stade préliminaire.

Le mouvement consumériste est encore un mouvement très jeune au Maroc. 60% des associations chargées de la protection des consommateurs ont vu le jour après l'année 2000. En termes de professionnalisme, ces associations présentent de nombreuses insuffisances. La majeure partie d'entre elles est peu organisée et mène ses actions de manière sporadique; enfin, ces associations souffrent d'un manque de savoir-faire et de ressources financières nécessaires à la mise en place de structures opérationnelles à long terme. En l'absence de structures institutionnelles et de cadre juridique réellement incitatifs à la protection des consommateurs, toute possibilité d'imposer quelque revendication sera difficile à atteindre.

Aujourd'hui, les pouvoirs publics sont-ils réellement convaincus de la nécessité de l'implication de la société civile pour le succès de toute action touchant les intérêts du consommateur ? A suivre les multiples initiatives prises par le ministère de l'industrie et du commerce sur cette question, à voir le nombre grandissant des associations de protection du consommateur, on aurait tendance à répondre par l'affirmative. A mesurer l'impact de ces initiatives et l'effectivité des recommandations des séminaires officiels, on serait plutôt dans une attitude dubitative. La défense des consommateurs a encore du chemin à parcourir pour affirmer tous ses droits.

## وكالة المغرب العربي للأخبار: 14 مارس 2010

### المغرب يدعم ثقافة الاستهلاك وحماية المستهلك، بتعزيز الترسنة القانونية والطرق البديلة لحل النزاعات

(إعداد عبد القادر الحجاجي) الرباط 14-03-2010 في ظل عولمة الاقتصاد واحتدام المنافسة وطغيان ثقافة الاستهلاك، كان من اللازم ضبط العلاقة بين المستهلك ومقدم الخدمة، وهو الأمر الذي فطنت إليه الأمم المتحدة عبر تخصيصها ليوم عالمي (15 مارس) يتم من خلاله التحسيس بضرورة حماية المستهلك وضمان حقوقه.

ففي إطار علاقة غير متكافئة والتي غالبا ما تميل لصالح مقدم الخدمات وللرساميل المتحكمة في الدورة الإنتاجية، أصبحت قضية الإنتباه إلى المستهلك الذي يعد الحلقة الأضعف في هذه الدورة، مطلباً جماهيرياً وحاجة ملحة ومصدراً لقياس مدى تقدم الدول أو تأخرها.

وإذا كانت دول المعمور وبصفة خاصة الغربية منها قد انخرطت في مسار يزاوج بين دعم مقدمي الخدمة والمنتجين، والحفاظ على حقوق المستهلكين، فإن المغرب انخرط بدوره في هذه الدينامية من خلال التأسيس لثقافة استهلاكية محكومة بقوانين تؤطر العلاقة بين المورد والمستهلك.

ولتخليد هذا اليوم، اختار المغرب هذه السنة الاشتغال على موضوع ذي أهمية قصوى يتعلق ب" الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك "بالنظر لأهمية هذه الوسائل بالنسبة للمستهلك في حل نزاعاته مع المهني، وذلك

تماشيا مع الرؤية التي سطرها صاحب الجلالة الملك، محمد السادس، في خطابه بمناسبة الذكرى 56 لثورة الملك والشعب والذي أكد فيه على أنه "يتعين تطوير الطرق القضائية البديلة كالوساطة والتحكيم والصلح".

وفي هذا السياق أكدت السيدة مونية بوسنة مديرة التجارة الداخلية بوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، الكاتبة العامة بالنيابة لقطاع التجارة والصناعة، أنه بالنظر للمنى التصاعدي لنزاعات الاستهلاك المطروحة على المحاكم، فإن تطوير وإنعاش وسائل بديلة لحل النزاعات، خاصة الوساطة والتوفيق، أضحى أمرا ضروريا لما توفره هذه الوسائل من سرعة وفعالية مؤكدة أن الوزارة سطرت برنامجا لهذا الغرض .

ولتفادي الاختلالات التي تعترى منظومة الاستهلاك وتقوية حماية المستهلك وجعل هذا الأخير فاعلا في السوق الاقتصادية، أكدت السيدة بوسنة أن الوزارة اعتمدت استراتيجية لتطوير الثقافة الاستهلاكية تركز بالدرجة الأولى على الإطار القانوني من خلال اصدار مشروع القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلكين والذي أحيل في نهاية السنة الماضية على البرلمان .

وأبرزت في حديث لوكالة المغرب العربي للأخبار أن هذا المشروع يعتبر ثمرة عمل كل المتدخلين من قطاعات وزارية معنية، والجمعيات المغربية لحماية المستهلكين، والجمعيات المهنية وغرف التجارة والصناعة والخدمات، وفعاليات جامعية .

ويهدف المشروع، إلى الدفاع عن المستهلكين خاصة في ما يتعلق بدعم وتقوية حقوقهم الأساسية المعترف بها دوليا، بهدف إعادة توازن القوى التي هي بطبيعة الحال ترجح الكفة لصالح المهنيين في ما يخص العلاقة التعاقدية بين المستهلكين وموردي السلع والخدمات .

كما ان المشروع يعطي للمستهلكين الحق في الإعلام، باعتباره أحد الحقوق الأساسية للمستهلك وعاملا لتطوير المنافسة العادلة والشريفة، ويفرض على البائعين ومقدمي الخدمات، أن يوفرُوا للمستهلك كافة المعلومات التي تتيح له التعرف على خصائص المنتجات والسلع والخدمات قبل إبرام العقد، وذلك من أجل إعلامه وتمكينه من أفضل اختيار طبقا لاحتياجاته .

وأعلنت السيدة بوسنة أن هذه المقترحات سيتم تعزيزها بمشروع القانون المتعلق بسلامة المواد والخدمات الصناعية الذي سهرت الوزارة على إعداده.

وبخصوص دور جمعيات حماية المستهلكين، أعطى مشروع القانون لهذه الجمعيات الحق في التقاضي من أجل الدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين والذي يمثل سابقة ومحورا أساسيا لتدخل الحركة الاستهلاكية .

ويتيح المشروع أيضا للجمعيات إمكانية التدخل لدى المحكمة لكي تأمر باتخاذ التدابير اللازمة لوقف الأنشطة غير المشروعة، أو إلغاء شرط غير مشروع أو المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بالمصلحة الجماعية للمستهلكين .

ولمواكبة التغيرات الحاصلة في المجال أعدت الوزارة -حسب السيدة بوسنة- قاعدة معطيات تشتمل على المقترحات الواردة في النصوص القانونية والتنظيمية والاجتهادات القضائية المتعلقة بميدان الاستهلاك .

وإلى جانب الإطار التشريعي عملت الوزارة على دعم الحركة الاستهلاكية حيث قامت بتعاون مع منظمات دولية

بتقديم الدعم التقني لجمعيات حماية المستهلكين على أساس دفتر للتحملات، وذلك من أجل تعزيز دورها كفاعل محلي ودعم خدماتها المقدمة للمستهلك .

وأبرزت السيدة بوسنة أنه تم إحداث شبائيك الاستهلاك على مستوى جمعيات حماية المستهلكين والتي مكنت من تقوية حضور الجمعيات على المستوى المحلي وجعل الخدمات المقدمة أكثر مهنية في مجال الإعلام والتوجيه والتحسيس واستشارة ومصاحبة المستهلك في معالجة المشاكل المتعلقة بالاستهلاك .

كما يوفر شبائك الاستشارة كذلك، عبر الملفات التي تمت معالجتها، آلية إحصائية مهمة في مجال التتبع والتقييم ليس بالنسبة للممارسات التجارية للموردين فحسب وإنما أيضا بالنسبة لجودة المواد المعروضة في السوق الوطني، حيث تمكنت هذه الشبائيك من معالجة أكثر من 10.000 ملف .

وفي ما يتعلق بالإجراءات التي يتم العمل عليها للحد من الاختلالات الناجمة عن كثرة المتدخلين، شددت السيدة بوسنة أن بالنظر إلى ان طبيعة المجال، كان لا بد من توفر المغرب على عدة أجهزة مختصة بمراقبة جودة هذه المواد والخدمات، وخصوصا تلك التابعة لوزارات الصحة والداخلية والفلاحة، والمكلفة بضمان حقوق المستهلك مشيرة في الوقت ذاته إلى أن تعدد هذه الأجهزة أصبح يطرح أحيانا مشكل ملاءمة تدخلها .

ولحل هذا المشكل أكدت أن السلطات المحلية، تعمل انطلاقا من الاختصاصات الممنوحة للعمال والولاية، على تنسيق عملية تدخلها على المستوى المحلي ضمانا للنجاعة والفعالية في مسلسل حماية صحة وسلامة المستهلك .

وفي أفق خلق وكالة وطنية للمراقبة، اعتمدت الحكومة في مرحلة أولى على إحداث المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، بموجب قانون رقم 25-08 .

من جانبه من جهته قال السيد محمد بنقدور رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب أن مشروع القانون يشكل قفزة نوعية في مجال حماية المستهلك وأنه سيسد الفراغ الذي يعترى العلاقة بين المستهلك ومقدمي الخدمات .

وأكد أن مشروع القانون سيمكن من تجاوز الثغرات التي تعترى قانون الالتزامات والعقود الذي يعمل بقاعدة "القانون لا يحمي المغفلين" مشيرا إلى ان مشروع القانون الجديد يحدد تدابير جديدة تنص على ضرورة إخبار المستهلك إخبارا حقيقيا وواضحا بمحتوى العقد أو المنتج بصفة عامة وإعطائه الفرصة للاطلاع على العقد أو التراجع عنه في حال تضمنه بنودا تعسفية .

وطالب السيد بنقدور من جهة أخرى بإصدار المراسيم التنظيمية بالموازاة مع إصدار مشروع القانون وبضرورة أن يحدد المشروع الدور الذي يتعين أن يقوم به المركز المغربي للاستهلاك من حيث الدعم التقني لجمعيات حماية المستهلكين، وبتعزيز دور الجمعيات في التقاضي، وبضرورة خلق وكالة وطنية تعنى بقضايا مراقبة الاستهلاك.

## وكالة المغرب العربي للأنباء: 15 مارس 2010

تطوير آليات الوساطة في مجال حماية المستهلك سيتعزز بإحداث المركز المغربي للاستهلاك

الرباط 15-03-2010 أكد السيد أحمد الشامي وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة ، اليوم الاثنين بالرباط ، أن تطوير آليات الوساطة والتوفيق في مجال حماية المستهلك سيتعزز من خلال إحداث المركز المغربي للاستهلاك خلال السنة الجارية .

وأوضح السيد الشامي ، في افتتاح يوم دراسي نظمه الوزارة تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك تحت شعار " الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك "بتعاون مع جمعيات المستهلكين ، أن هذا المركز سيكون بمثابة هيئة متخصصة في تقديم الدعم التقني لجمعيات المستهلكين ، خاصة في مجال الوساطة لحل النزاعات على أساس إرادي بين المستهلكين والمقاولات، وذلك بتعاون مع الجمعيات المهنية وجمعيات المستهلكين.

وأبرز أن تدخل المركز المغربي للاستهلاك سيتم بالتنسيق وتعاون مع الحركة الاستهلاكية دون أن يعوض العمل الذي تقوم به هذه الجمعيات ، وذلك حفاظا على الدينامية والقرب الذي تتميز بهما أنشطتها المنجزة لفائدة المستهلكين سواء على المستوى المحلي أو الوطني.

من جهة أخرى، شدد الوزير على أهمية تعزيز الإطار القانوني من خلال مشروع القانون المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلكين ،والذي شارفت لجنة لجنة القطاعات الإنتاجية بمجلس النواب على الانتهاء من دراسته، معتبرا أن هذا المشروع سيشكل، عند دخوله حيز التنفيذ، " نقلة نوعية في الارتقاء بمستوى الحماية القانونية لحقوق المستهلك كما هي متعارف عليها دوليا."

وأضاف أن الوزارة "وعيا منها بضرورة إعداد كل المقترحات اللازمة لتسهيل دخول مشروع القانون حيز التنفيذ، تعمل مع مختلف القطاعات المعنية على إعداد مشاريع المراسيم التطبيقية إلى جانب مجموعة من الدلائل والوسائل المعلوماتية والتواصلية التي ستوضع رهن إشارة المعنيين تعالج مختلف المستجدات التي جاء بها مشروع القانون.

وأكد السيد الشامي، من جانب آخر، على أهمية آليات الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك ، وخاصة الوساطة و التوفيق في إيجاد الحلول المناسبة للمنازعات ما بين المهنيين أو ما بين المهنيين والمستهلكين وذلك لما توفره من سلاسة وسرعة وسرية في حل النزاعات وجبر الضرر.

من جهته، ذكر السيد محمد بن قدور رئيس الفدرالية الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب، بأن الحركة الجمعوية المعنية المهمة بحماية المستهلك تطالب منذ سنوات بسد الفراغ التشريعي في ما يخص حماية المستهلك من خلال إصدار قانون مهيكّل يوفر ضمانات قانونية في هذا المجال ، ويمكن الجمعيات المعنية من وسائل قانونية للدفاع عنه.

ودعا السيد بن قدور إلى الإسراع بإقرار مشروع القانون المتعلق بحماية المستهلك مسجلا "عدم وجود آليات لضمان تمويل عمومي فعال ومنتظم يمكن الجمعيات الاستهلاكية من مواجهة أعبائها التدبيرية وتمويل أنشطتها التحسيسية."

ويتضمن برنامج هذا اليوم الدراسي العديد من العروض منها على الخصوص، "دراسة مقارنة للتجارب الدولية بخصوص الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك" و "الوسيط البنكي-الحصيلة والأفاق المستقبلية" و "الطرق البديلة كحل لتسوية النزاعات ما بين المقولة والمستهلك" و "تدابير عملية لتطوير الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك."

## جمعيات حماية المستهلك تدخلت في حل أزيد من 3750 نزاعا سنة 2009

عزا أحمد الشامي، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة، التأخر في إخراج قانون حماية المستهلك إلى الوجود، إلى المناقشات المستفيضة التي تعمل عليها الحكومة، وكذا النواب البرلمانيين على اعتبار أن المشروع مهم ويحتاج إلى دراسة وافية لكل بنوده التي تصل إلى 203 مادة، وأوضح الشامي في تعقيب له أمس الاثنين - خلال اليوم الدراسي الذي نظّمته وزارته بمناسبة تخليد اليوم العالمي لحقوق الإنسان- على انتقادات محمد بنقدور، رئيس الفيدرالية الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب، الذي اتهم الحكومة والبرلمان بالتماطل في إخراج قانون 08/31 إلى حيز الوجود بالرغم من أهميته في حماية المستهلك.

وذكر الشامي في كلمته خلال هذا اليوم الذي نظم تحت شعار "الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك"، بأهمية الطرق البديلة، خاصة الوساطة والتوفيق في إيجاد الحلول المناسبة للنزاعات التي تحدث ما بين المهنيين أو ما بينهم وبين المستهلكين، لاسيما وأن جمعيات حماية المستهلك، يضيف الشامي، استطاعت خلال سنة فقط التدخل لحل أزيد من 3750 نزاعا. وأكد الشامي على أن لجنة القطاعات الإنتاجية بمجلس النواب شارفت على الانتهاء من دراسة المشروع. وأضاف الشامي أن وزارته أعدت قاعدة معطيات معلوماتية تحتوي على النصوص التنظيمية والاجتهادات القضائية المتعلقة بميدان الاستهلاك، تم إغناؤها بمذكرات تنطبق لبعض المواضيع القانونية الخاصة بالمستهلك بطريقة مبسطة لكي يستفيد منها عموم المستهلكين. من جهته، شدد رياض فخري، عضو المجلس الاستشاري للمركز الدولي للوساطة والتحكيم بالرباط، على أن القضاء يضل مكبل الأيدي بسبب مبدأ سلطان الإرادة وغياب نصوص خاصة من شأنها حماية المستهلك، مشيرا إلى قاعدة "العقد شريعة المتعاقدين".

وأضاف فخري في مداخلة له خلال نفس اليوم الدراسي أن انتظارات جمعيات حماية المستهلك لم يتم الاستجابة لها بالكامل، ومن ثم لا بد من اللجوء إلى الوسائل البديلة من قبيل التحكيم والوساطة، والخبرة والتوفيق، موضحا أن خصوصيات الطرق البديلة تتمثل في كونها اختيارية، مرنة، سريعة، كما تتميز بكونها أقل تكلفة، وأكثر فعالية.

يذكر أن الاحتفال باليوم العالمي للمستهلك لهذه السنة خصص لتجسيد التوجيهات الملكية الواردة في خطاب الذكرى السادسة والخمسين لثورة الملك والشعب بتاريخ 20 غشت، 2009 والذي أكد على أنه "يتعين تطوير الطرق القضائية البديلة كالوساطة والتحكيم والصلح".

## الحركة: 17 مارس 2010

### على هامش اليوم العالمي لحماية المستهلك حقوق مهضومة لغياب التأطير القانوني والتنظيمي



اختار المغرب لتخليد ذكرى اليوم العالمي لحماية المستهلك، الاهتمام بموضوع يتعلق بـ "الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك" بالنظر

لأهمية هذه الوسائل بالنسبة للمستهلك في حل نزاعاته مع المهني.

وفي هذا السياق، أوضحت بعض الجمعيات المهتمة بهذا الشأن، أن البنية القانونية لحماية المستهلك في المغرب ما تزال ضعيفة، خصوصا وأن قانون حماية المستهلك لم ييارح إدراج المكاتب ولم تتم المصادقة عليه منذ عام 1999، وبالتالي فلا مجال للتحدث عن حماية المستهلك - في هذه الظروف - من خلال الرقابة على السلع والمنتجات المستوردة والمحلية، للتأكد من مدى مطابقتها للأنظمة والقوانين الخاصة بجودة وسلامة السلع والمنتجات.

وأشارت الجمعيات إلى أن أزمة الأخلاق ببلادنا، من أشد الأزمات التي استعصت على الحل، وهي تصيب كل المجالات، وأن مجال الصحة من المجالات الحساسة جدا، ولعل أغلب الأمراض المستشرية في بلدنا سببها سوء التغذية.

وتشدد الجمعيات المعنية في نفس الصدد، على ضرورة الإسراع بإنهاء دراسة هذا المشروع، وإعداد النصوص التنظيمية المواكبة له، علما أن تطبيق المادة 9 من المشروع التي تحدد كيفية الإعلام فيما يتعلق بالمنتج أو السلعة أو الخدمة، والعرض والتقديم والعنونة وطريقة الاستخدام، أو دليل الاستعمال، ومدة الضمان وشروطه تعتمد على نص تنظيمي.

واعتبرت الجمعيات مشروع قانون حماية حقوق المستهلك يشكل قفزة نوعية في مجال حقوق الإنسان، إذا تمت المصادقة على بنوده كاملة، رغم وجود حوالي 360 مادة تتعلق بحماية المستهلك في نصوص قانونية متفرقة، باتت جميعها متجاوزة بفعل التطور التكنولوجي للإنتاج ووسائل التعامل التجاري عن بعد، والمتعلقة بكل من المواد الاستهلاكية والخدماتية.

وقالت الجمعيات المعنية إن حقوق المستهلك بالمغرب تبقى مهضومة بسبب غياب التأطير القانوني والتنظيمي، فمن أجل الدفاع عن حق المستهلك، لا بد من إزالة شرط المنفعة العامة، لمواصلة عملها في هذا المجال كطرف معني، إذ أن هاته الجمعيات لا تتوفر على الصفة القانونية التي تؤهلها سلطة التقاضي..

**المغربية: 16 مارس 2010**

**"نايضة" في المواد الغذائية في اليوم العالمي للمستهلك**

**تزامن الاحتفال باليوم العالمي للمستهلك، الذي يصادف 15 مارس من كل سنة، مع الارتفاع الموهول في أسعار المواد الغذائية هذه الأيام**



وكان الاحتفال باليوم العالمي للمستهلك مناسبة للجمعيات المهتمة بهذا القطاع لفتح ملف حول مدونة المستهلك، ومن بين هذه الجمعيات، رابطة الدفاع عن حقوق المستهلكين بطنجة وتطوان، التي أفادت أن الجهات المسؤولة على هذا القطاع لم تف بالوعود، التي تقدمت بها بشأن تحسين الظروف المعيشية للمواطنين،



وتحصينهم ضد ما وصفته الرابطة بـ"ممارسات الشطط، وكل أنواع الاحتكار، والتلاعب بالأسعار والمضاربات، وغياب معايير الجودة في المنتج".

وأكدت الرابطة في بلاغ أصدرته بالمناسبة، وتوصلت "المغربية" بنسخة منه "ضرورة توسيع دائرة النقاش الجاري حول موضوع مدونة المستهلك، لاستيعاب آراء ومقترحات كل المتدخلين والفاعلين في الحقل الجمعي، وتوفير الحماية القانونية لكل الأطراف المتدخلة في عملية الاستهلاك، دون تحيز لأي جهة على حساب الجهات الأخرى".

ودعت الرابطة إلى مراجعة التعريفات المطبقة على الخدمات الخاصة بخدمات الهاتف والأنترنيت، والطرود البريدية والبعثات، وفرض احترام قواعد المنافسة المشروعة والشفافية، معتبرة أن الأثمان المطبقة تعتبر من أغلى التسعيرات المعمول بها على الصعيد الدولي، مع أن القطاع شهد تحولات استثمارية مهمة، وتوسع في قاعدة المشتركين إلى مستوى قياسي، بعد دخول فاعلين جدد. كما طالبت الجهات المسؤولة بأن "تفرض أسلوبا في التعامل مع المستهلك، قائما على الاحترام والنزاهة في احتساب الاستهلاك بشكل واضح، وشفاف ومعلن عنه، مع حذف تقنية العمل بالعلبة السوداء المفروضة دون استئذان، واحتساب الاستهلاك الحقيقي بالثواني، بدلا من الوحدات المجففة، وتزويد الهواتف بعدادات قياس الاستهلاك، تمكن المستعمل من الاطلاع على وضعيته الحقيقية".

وخلف ارتفاع أسعار الخضر والأسماك والدواجن ارتفاعها بكل أسواق الدار البيضاء، استياء كبيرا لدى الأسر المتوسطة والمحدودة الدخل، إذ بلغ ثمن الكلف الواحد من الطماطم 15 درهما، فيما بلغ سعر القرع 10 دراهم، والبادنجان 12 درهما، والقوق 16 درهما، والجلبان 15 درهما، باستثناء البطاطس، التي استقرت في 4 دراهم، إلى جانب الجزر، ولا ينخفض سعر فاكهة البرتقال عن 5 دراهم للكيلوغرام. أما بالنسبة لأسعار الدواجن، فقفزت تدريجيا من 14 إلى 16 درهما للدجاج الأبيض، في حين بلغت الأسماك سقفا تعجيزيا، إذ ناهز سعر القمرون 80 درهما، والمرلان 80 درهما، والحبار 90 درهما.

وقال مصدر من سوق الجملة للخضر والفواكه بالدار البيضاء إن الأسعار مرتفعة مقارنة مع الأشهر السابقة، لكن ليس بحدة ما هو ملاحظ في أسواق البيع بالتقسيط، مؤكدا أن الطماطم، مثلا، لا يتجاوز سعرها 6 إلى 7 دراهم للكلف، أما بالنسبة للجلبان فالأمر مختلف لأن الأمطار غمرت حقولها، ما يفسر ارتفاع أثمانها بشكل قياسي.

وأفاد المصدر، بخصوص استقرار أسعار البطاطس، أن مناطق جنيها في شتوكة لم تتضرر كثيرا بالتساقطات المطرية، مشيرا إلى أن المحاصيل تعاني حاليا رطوبة الطقس، وتتطلب بعض الأيام المشمسة لتصبح طازجة.

## الوسيط البنكي منكب على 15 نزاعا الشامي ينفي وجود تباطؤ لإقرار مشروع قانون المستهلك

محمد بنكاسم

وجود متدخلين آخرين. وأضاف الشامي أن وزارته، وحرصا منها على تسريع تنفيذ المشروع عند إقراره برلمانيا، أوشك على إتمام النصوص التطبيقية لمشروع القانون ليكون جاهزا، واعترف الوزير أنه لا يوجد أي تصور حاليا لحل إشكالية تمويل جمعيات المستهلكين، مشيرا إلى أن الأمر لا يعني وزارة الصناعة والتجارة وحدها.

من جانب آخر، صرح ممثل بنك المغرب بدر نبيل أن الوسيط البنكي الذي شرع العمل به في دجنبر المنصرم منكب حاليا لتسوية 15 نزاعا، وهو ملزم بتقديم تقرير سنوي للجنة الوساطة يبرز فيه الصعوبات التي لاقاها وطبيعة المنازعات التي تدخل فيها، مع اقتراح توصيات لتحسين الآليات الوساطة البنكية. وأضاف نبيل أن اللجوء إلى هذه الآلية يظل إراديا واختياريا ولا يطال القضايا المعروضة على أنظار القضاء أو الجارية في مسطرة التحكيم، وهي تهم النزاعات بين البنوك وزبنائها التي تقل قيمتها عن 100 ألف درهم، وأضاف ممثل البنك المركزي أن الوسيط الذي اختارته شركات التمويل في المغرب لفض نزاعاتها مع عملائها باشر معالجة الملفات التي تحال عليه.

قال وزير الصناعة والتجارة رضا الشامي، إن شباميك المستهلك استطاعت التدخل لحل 3950 نزاعا وديا، مضيفا خلال ندوة عقدت في الرباط بمناسبة اليوم العالمي للمستهلك، أن المركز المغربي للاستهلاك هيئة متخصصة في تقديم الدعم التقني لجمعيات حماية المستهلكين، خاصة للقيام بمهمة الوساطة لحل نزاعات المستهلك بشكل إرادي ويتعاون مع الجمعيات المهنية وجمعيات المستهلكين، ولكن المركز لن يحل محل هذه الأخيرة.

فيما قال رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين محمد بنقدور إن من الإكراهات التي تعوق النهوض بعمل جمعيات المستهلك غياب تمويل عمومي كاف ومنتظم يضمن لها استقلالية في عملها، بعيدا عن مراكز النفوذ الاقتصادي، موضحا أن هذا الدعم العمومي هو العمود الفقري لتمويل مثل هذه الجمعيات في الدول الغربية.

ونفى وزير الصناعة أن يكون هناك تباطؤ في إقرار مشروع قانون المستهلك من لدن الحكومة والبرلمان، موضحا أن النص يضم 203 مواد تتطلب نقاشا طويلا ظهر في جلسات لجنة القطاعات الإنتاجية، فضلا عن

مطالبة بسد الفراغ القانوني

## حبل حماية المستهلك يلتف حول عنق الجمعيات والوزارة

قامت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة في محاولة منها لتطوير آليات الوساطة والتوفيق في مجال حماية المستهلك، بالإعداد لإحداث المركز المغربي للاستهلاك خلال السنة الجارية، الذي سيكون بمثابة هيئة متخصصة في تقديم الدعم التقني لجمعيات المستهلكين.



مصطفى منصور



سواء من أسباب إجهاد المستهلك المغربي عن طلب الصيد والتمسك بحقه أساسيا نظرا لضعف الخبرة وخارجي نظير وتكويمه في عدم الثقة

يعتبر أهل القانون المدافعون عن المستهلك أن قانون حماية المستهلك الذي تسعى إليه الجمعيات الفاعلة في هذا المجال يجب أن يتوفر على أعمدة أساسية، وهي الحق في المساعدة القضائية، والحق في المسطرة الشفوية والحق في القضاء الاستعجالي، وجعل قضايا الاستهلاك من النظام العام واعتبار المستهلك في وضعية المدعى عليه من زاوية عبء الإثبات، وحق المستهلك في التقاضي أمام المحكمة. كما تطالب جمعيات حماية المستهلك بتوحيد مصالح المراقبة في وكالة واحدة بدل الوضعية الحالية، حيث توجد 10 مصالح مستقلة بعضها عن بعض وتابعة لوزارات وإدارات مختلفة، مما يحد من نجاعتها ويتسبب في تضارب اختصاصاتها وصلاحياتها، وتخويلها صلاحية المتابعة القضائية والدخول كمطالب بالحق المدني في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك. وتطالب جمعيات المستهلكين بالمغرب منذ سنوات بسد الفراغ التشريعي في ما يخص حماية المستهلك من خلال إصدار قانون مهيكّل يوفر ضمانات قانونية في هذا المجال، ويمكن الجمعيات المعنية من وسائل قانونية للدفاع عنه. وتدعو جمعيات حماية المستهلك إلى الإسراع بإقرار مشروع القانون المتعلق بحماية المستهلك مسجلة عدم وجود آليات لضمان تمويل عمومي فعال ومنظم يمكن الجمعيات الاستهلاكية من مواجهة أعبائها التشغيلية وتمويل أنشطتها التحسيسية.

ولهذا الغرض قامت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة في محاولة منها لتطوير آليات الوساطة والتوفيق في مجال حماية المستهلك، بالإعداد لإحداث المركز المغربي للاستهلاك خلال السنة الجارية، الذي سيكون بمثابة هيئة متخصصة في تقديم الدعم التقني لجمعيات المستهلكين، خاصة في مجال الوساطة لحل النزاعات على أساس إرادي بين المستهلكين والمقاولات، وذلك بتعاون مع الجمعيات المهنية وجمعيات المستهلكين. وسيتم تدخل المركز المغربي للاستهلاك بتنسيق وتعاون مع الحركة الاستهلاكية دون أن يعوض العمل الذي تقوم به هذه الجمعيات، وذلك حفاظا على الدينامية والقرب اللذين تتميز بهما أنشطتها

أطلس سائس لحماية المستهلك بتعاون مع مركز قانون الإلتزامات والعقود بكلية الحقوق بفاس. وقد أحالت الأمانة العامة للحكومة هذا المقترح على الوزارات قصد إبداء الرأي، وأمل جمعيات حماية المستهلك أن يرى هذا المقترح النور في أقرب الأجل، لاسيما أنه يتضمن أهم الحقوق الأساسية للمستهلك، كالحق في الإخبار والحق في تكتل المستهلكين في جمعيات للدفاع عن حقوقهم. وقد خول المقترح لهذه الجمعيات حق التقاضي باسم المستهلكين، فضلا عن أن هذا المقترح تطرق بالتفصيل لقروض الاستهلاك والقروض العقارية، وأعطى للقاضي سلطة إلغاء الشروط التعسفية التي تضمنتها مؤسسات الائتمان في العقود التي تبرمها مع المستهلكين.

المؤطرة لعلاقة المستهلك بالبنك نصوصا عامة لا تقدم للمستهلك الحماية المطلوبة، لذا فقد أصبح لزاما إصدار تشريع خاص يملأ الفراغ في هذا المجال. ويتعين أن يتضمن هذا النص التشريعي الحقوق الأساسية للمستهلك، مثل الحق في الإخبار بكل البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمات البنكية، كما يتعين إعطاء القاضي سلطة إلغاء الشروط التعسفية أسوة بنظيره الفرنسي، وذلك من أجل إيجاد توازن عقدي بين التزامات وحقوق أطراف العلاقة. وأمام هذا الفراغ التشريعي، قدم الفريق الاشتراكي بمجلس النواب مقترح قانون رقم 06. 08. 5. يتعلق بإخبار وحماية المستهلك، وقد تم إعداده من طرف جمعية

المنجزة لفائدة المستهلكين سواء على المستوى المحلي أو الوطني، كما سيشكل نقلة نوعية في الارتقاء بمستوى الحماية القانونية لحقوق المستهلك كما هو متعارف عليها دوليا. ويبدو أن من أسباب إجهاد المستهلك المغربي عن طلب الحماية واسترجاع حقوقه قضائيا نقص في ثقافته الحقوقية، وخلل في تاطيره وتكوينه في هذه الثقافة، حسب أخريف، الذي يؤكد أنه لا مجال للحديث عن أية حماية للمستهلك دون الوجود الفعلي للحماية القضائية لحقوق المستهلك ودون التأسيس النظري والعملي لدور إيجابي للقضاء في صيانة وتفعيل هذه الحقوق. وفي المجال البنكي، تبقى النصوص