Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والإستثمار
والإقتصاد الرقمي

تقرير حول الأيام الوطنية للمستهلك 2015

من 9 إلى 13 مارس 2015

تحت شعار

"اعرف حقوقك للدفاع عنها"

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والاستثمار
والاقتصاد الرقمي

تنظم بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك
Organise en collaboration avec les associations de protection du consommateur

الأيام الوطنية للمستهلك

Journées Nationales du Consommateur

اعرف حقوقك للدفاع عنها

Connaissez vos droits pour mieux les défendre

9 - 13 MARS 2015 مارس 13 - 9

برنامج يوم الافتتاح

تحت شعار" اعرف حقوقك للدفاع عنها"

و ذلك اليوم الإثنين 9 مارس بمندوبية وزارة الصناعة والتجارة بالدار البيضاء

14:30 التسجيل

15:00 **الافتتاح**

- كلمة وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي،
- كلمة الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك بالمغرب،
- كلمة الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

16:00-15:30 **العرض الأول** : تقديم أهم المستجدات التي جاء بها القانون رقم 31.08 لحماية المستهلك.
المتدخل :الدكتور محمد الأغظف غوتي، رئيس المؤسسة المغربية للاستهلاكية.

16:10-16:00 **العرض الثاني**: تقديم بوابة المستهلك،
المتدخلة : السيدة بنسعيد إيمان ، مديرية الجودة ومراقبة السوق.

16:30-16:10 **العرض الثالث :** تقديم النصوص التطبيقية للقانون رقم 31.08 المتعلقة ب:

- لصيقة المواد الصناعية،
- البيع خارج المحلات التجارية،
- الضمان و خدمة بعد البيع،

المتدخل : السيد صلوحي بوشتة، الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

16:50-16:30 **العرض الرابع :** تقديم النصوص التطبيقية للقانون رقم 31.08 المتعلقة ب :

- البيع مع المكافأة،
- العمليات الإشهارية لأجل الربح.

المتدخل : السيد العربي أمهين، الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

17:10 -16:50 **العرض الخامس :** الإجراءات المتخذة لتنفيذ القانون رقم 31.08
المتدخلة : السيدة أخريف فتيحة، مديرية الجودة ومراقبة السوق.

18:00-17:10 **شهادات**

- الجامعة المغربية لحقوق المستهلك،

المتدخل: الدكتور فاضل فروق،

- المؤسسة المغربية للاستهلاكية،

المتدخل: الدكتور محمد الأغظف غوتي.

18:30-18:00 **مناقشة**.

18:30 **اختتام أشغال اليوم/حفل شاي**

تقديم

تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يحتفل به في الخامس عشر مارس من كل سنة، نظمت وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي بتعاون مع جمعيات حماية المستهلك، الأيام الوطنية للمستهلك.

انعقدت أشغال هذه الدورة تحت شعار **" اعرف حقوقك للدفاع عنها"**، و ذلك من أجل إبراز أهمية تعرف المستهلك على واجباته و حقوقه حتى يساهم بدوره في الدفاع عنها، كما شكلت المناسبة فرصة للتعريف و تقديم شروحات حول البوابة الإلكترونية المخصصة للمستهلك وإعطاء حصيلة نتائج تفاعل المستهلكين مع هذه البوابة.

وقد أعطيت الانطلاقة الرسمية لأشغال هذه التظاهرة يوم الاثنين 09 مارس 2015 من مدينة الدار البيضاء بمندوبية الصناعة والتجارة ، وذلك بحضور السيدة الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي والسيد مدير الجودة ومراقبة السوق. كما تم تنظيم تظاهرات جهوية أخرى على الصعيد الوطني من 09 إلى 13 مارس 2015.

تمحورت أشغال هذا اليوم حول تقديم مجموعة من العروض المتعلقة ب:

- تقديم أهم المستجدات التي جاء بها القانون رقم 31.08 لحماية المستهلك.
- تقديم بوابة المستهلك،
- تقديم النصوص التطبيقية للقانون رقم 31.08 المتعلقة ب:
  - لصيقة المواد الصناعية،
  - البيع خارج المحلات التجارية،
  - الضمان و خدمة بعد البيع.
  - البيع مع المكافأة،
  - العمليات الإشهارية لأجل الربح.

- التعريف بالإجراءات المتخذة لتنفيذ القانون رقم 31.08.
- شهادات الفاعلين في مجال الاستهلاك:
  - الجامعة المغربية لحقوق المستهلك،
  - المؤسسة المغربية للاستهلاكية.

الكلمات الافتتاحية

- الكلمة الافتتاحية للسيدة لطيفة الشهابي الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي.
- كلمة السيد وديع مديح كاتب عام الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك.
- كلمة السيد بوعزة خراطي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

كلمة وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي

السيد رئيس الفدرالية الوطنية لجمعيات المستهلك (FNAC) ،

السيد رئيس الفدرالية المغربية لحقوق المستهلك (FMDC) ،

السيد رئيس المؤسسة المغربية للاستهلاكية (FMC) ،

السادة رؤساء جمعيات حماية المستهلك،

السادة الرؤساء و المديرون،

السادة والسيدات الحضور الكريم

يشرفني أن أحضر معكم اليوم بالنيابة عن السيد وزير الصناعة والتجارة والاستثمار الرقمي لإعطاء انطلاقة الأيام الوطنية للمستهلك، تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يحتفل به العالم في 15 مارس من كل سنة .

وأغتنم هذه الفرصة لأتقدم بالشكر الجزيل لجميع شركائنا في تنظيم هذه الأيام وخاصة الفدرالية الوطنية لجمعيات المستهلك بالمغرب والفدرالية المغربية لحقوق المستهلك وجميع الفدراليات وجمعيات حماية المستهلك وباقي الشركاء من إدارات وجامعات وغرف مهنية وهيئات معنية بحماية المستهلك.

تُعطى انطلاقة الدورة الخامسة للأيام الوطنية للمستهلك هذه السنة من مدينة الدار البيضاء، العاصمة الاقتصادية للمملكة، أولا لحجم التمركز السكني لجهة الدار البيضاء، وثانيا نظرا للتّمركز المهم للشّركات والمؤسسات الصناعية والتجارية بها، وذلك لضرورة تذكير وإعلام الفاعلين الاقتصاديين بالجوانب الخاصة بهم من مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك علما ان الدورة السابقة عرفت انطلاقتها من مدينة وجدة.

يعتبر تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك، التي تنعقد هذه السنة تحت شعار "**إعرف حقوقك للدفاع عنها**" حدثا تواصليا وطنيا مهما، يروم تحسيس المستهلكين وتمكينهم من معرفة الحقوق التي جاء بها القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، علاوة على إعلام الفاعلين الاقتصاديين بالالتزامات التي جاء بها القانون ولاسيما تلك المتعلقة بعنونة المنتوجات الصناعية، وحق التراجع المحدد في 7 أيام والمنصوص عليه مثلا في حالة البيع خارج المحلات التجارية، والمقتضيات المتعلقة بالضمان، والخدمة بعد البيع، والبيع مع مكافأة، والمسابقات الإشهارية وغيرها من الحقوق .

كما يُتوخى من تنظيم هذه الأيام، تقديم المستجدات التي تم تسجيلها في مجال حماية المستهلك بالمغرب والتفكير في الإجراءات التي يتعين القيام بها لتطوير الثقافة الاستهلاكية ببلادنا .

و كما تعرفون فالقانون رقم 31.08 يضمن التوازن في العلاقات التعاقدية بين المستهلك والمُوَرّد، وشفافية المعاملات التي تربط بينهما. كما أكد على ضرورة إعلام المستهلك من طرف المُوَرِّد قبل أي عقد بيع، مع الحفاظ على مصالحه الاقتصادية، وخاصة فيما يتعلق بالشروط التعسفية، وتنظيم بعض الممارسات التجارية المستخدمة من قبل الموردين، مثل التخفيضات، والبيع عن بُعد، والمسابقات الإشهارية، والضمان، والبيع مع مكافأة، والبيع خارج المحلات التجارية إلخ...

وفضلا عن ذلك، فقد تم إصدار النصوص التطبيقية لهذا القانون، ونشر مجموعة من القرارات المتعلقة بالبيانات الإلزامية، وشكل اللصيقة، وكيفيات تثبيتها على السلع أو المنتوجات، ونموذج المحررات المبرمة بين المورد والمستهلك، والمتعلقة بالضمان التعاقدي، أو الخدمة بعد البيع، وبالقيمة القصوى للأشياء البسيطة، والخدمات ذات القيمة الزهيدة، والعينات محل مكافأة الممنوحة للمستهلكين، وبيانات الاستمارة القابلة للاقتطاع المخصصة لتسهيل ممارسة حق التراجع في البيع خارج المحلات التجارية، بالإضافة إلى النموذج الذي يجب أن تكون مطابقةً له الوثائقُ والإعلانات والأنظمة المقدمة للعملية الإشهارية لأجل الربح.

لذا يمكننا أن أوكد أن المغرب أصبح يتوفر الآن على منظومة قانونية متكاملة بالنسبة لقطاع التجارة والصناعة.

وللسهر على احترام هذه المقتضيات القانونية، قامت الوزارة بتكوين وتأهيل باحثين مكلفين بمراقبة مدى احترام هذه المقتضيات على أرض الواقع واتخاذ الإجراءات الضرورية لاحترامها، كما قامت بإطلاق بوابة خاصة بالمستهلك، تستهدف توجيه وتحسيس وإعلام المستهلك وخلق فضاءات لاستقبال ملتمسات المستهلكين وإحالتها على الإدارات والجهات المختصة، ولاسيما المؤسسات المكلفة بالمراقبة لاتخاذ الإجراءات الضرورية، أو جمعيات المستهلكين لمساعدة الأشخاص المعنيين .

أيها الحضور الكريم،

تعمل وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي وفق برنامج يرتكز على المحاور التالية:

- تعزيز الإطار القانوني الحالي من أجل استكمال المنظومة القانونية الحالية وفي مرحلة ثانية جعله أكثر ملاءمة مع الممارسات الدولية.
- تقديم الدعم للحركة الاستهلاكية كي تتمكن جمعيات حماية المستهلك من الاضطلاع بدورها الاعلامي والتوجيهي والدفاع عن حقوق المستهلك .

- تطوير الشراكات مع مختلف المتدخلين في ميدان الاستهلاك وحقوق المستهلك على الصعيد المحلي والدولي من أجل تبادل الخبرات والتجارب.
- القيام بعمليات المراقبة الميدانية على مستوى نقط البيع و تكثيفها.
- تكثيف حملات التواصل حول موضوع حقوق المستهلك والممارسات الاستهلاكية السليمة، حتى يتسنى للمستهلك الشعور بتلقي المعلومات بشكلٍ كافٍ، وذلك تعزيزا لحمايته.
- التعريف بالموقع المخصص للمستهلك وتطويره، لتمكين المستهلكين المتضررين من الحصول على المعلومات التي تخصهم ووضع ملتمساتهم عبر بوابة المستهلك

www.khidmat-almostahlik.ma من أجل توجيهها للأطراف المعنية قصد معالجتها .

وتجدر الإشارة إلى أن القطاعات الوزارية المعنية بتطبيق القانون رقم 31.08 مطالَبة بالانخراط في هذه البوابة لجعلها في المستقبل مرجعا في ميدان حماية المستهلك.

وسيمكن تطبيق مقتضيات هذا القانون لا محالة من خلق مناخ سليم للتعامل بين المستهلكين والموردين، الشيء الذي سيكون له أثر ملموس ليس فقط على حقوق المستهلكين وإنما أيضا على تطوير ثقافة استهلاكية سليمة في بلادنا. وحتى يتم تقنين جميع الجوانب المتعلقة بمختلف الأمور التي تخص المستهلك، فإنه يتعين على جميع القطاعات الإسراع بإخراج القرارات التطبيقية المتعلقة بمجال اختصاصها وتأهيل باحثين مكلفين بمراقبة مقتضياتها.

إن تعزيز الثقافة الاستهلاكية ببلادنا يرتبط بالدور الطلائعي الذي يجب أن تضطلع به جمعيات حماية المستهلك، نظرا لأهميتها في توجيه وتحسيس وإعلام ومساعدة المستهلكين للدفاع عن حقوقهم، لأنه يصعب على المستهلك بمفرده مواجهة الموردين دون اللجوء إلى القضاء .

لذا، يجب أن تكون جمعيات حماية المستهلك حاضرة في الميدان لتعزيز صوت المستهلك وحماية مصالحه، علما أن قوة جمعيات حماية المستهلك ترتكز أساسا على اهتمام المواطنين بها وعلى دعمهم لها. وتقديرا للدور الهام الذي يجب أن تضطلع به جمعيات حماية المستهلك، فإن الوزارة تعمل على تحضير برنامج يتوخى دعم الفدراليات أو مجموعات جمعيات حماية المستهلك. ومن المقرر إعطاء انطلاقة هذا البرنامج خلال الأسدس الأول من هذه السنة. ويسعدني أن أخبركم أن الوزارة خصصت غلافا ماليا يناهز 10 ملايين درهم في ميزانيتها لهذه السنة لتمويل هذا البرنامج الذي يستهدف تمويل بعض الأنشطة في إطار اتفاقيات تعاون موقعة بين الوزارة وجامعات حماية المستهلك، من أجل إنجاز برامج تحتوي على أنشطة جماعية تشمل تنظيم ندوات ودورات تكوينية حول المقتضيات التي جاء بها القانون رقم 31.08 وتطوير وسائل إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلكين...

وعلاوة على ذلك، ستشهد هذه السنة انطلاق برنامج التوأمة مع مؤسسات من الاتحاد الأوروبي تهتم بحماية المستهلك. و يهدف هذا البرنامج بالخصوص إلى :

- تقديم المساعدة التقنية لتعزيز القدرات المؤسساتية من أجل تطبيق فعلي لمنظومة حماية المستهلك في جميع الميادين،
- وضع استراتيجية عملية للمستقبل متفق عليها من طرف الجميع،
- مواصلة الارتقاء بجمعيات حماية المستهلك بالمغرب،
- القيام بحملة إعلامية وتحسيسية واسعة النطاق،
- وتكوين وتعزيز قدرات مختلف المتدخلين في هذا الميدان.

قبل الختام، أود أن أتقدم بالشكر الخاص لكافة جمعيات حماية المستهلك على عملها الميداني المؤطر للمستهلكين، رغم كل الصعوبات والمعوقات التي تواجهها، وعلى انخراطها في تنظيم هذه الأيام الوطنية للمستهلك. كما أود أن أؤكد لها عزم الحكومة على العمل معها لتعزيز الثقافة الاستهلاكية في بلادنا والدفاع عن حقوق المواطنين.

كما أتوجه بالشكر الخاص لجميع المتدخلين المساهمين في تنشيط أعمال هذا اليوم والملتقيات الأخرى المقرر إجراؤها خلال هذا الأسبوع عبر مختلف ربوع المملكة.

وفي الأخير أشكركم على اهتمامكم وأتمنى لأشغالكم التوفيق والنجاح.

في كلمته، أشار الدكتور بوعزة الخراطي إلى :

1. إن الجامعة المغربية لحقوق المستهلك تتكون حاليا من 50 جمعية تعبر عن امتنانها وارتياحها للمجهودات الجبارة التي تقدمها وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي لصالح 33 مليون مستهلك مغربي، و ذلك بإرساء الأرضية القانونية لحماية المستهلك و مواكبة الحركة الاستهلاكية الوطنية، و نتمنى أن تحدو القطاعات الوزارية الأخرى حدوها.
2. إن الجامعة تسجل كذلك، وباعتزاز، التحول النوعي الذي عرفته العلاقة بين الفاعلين الاقتصاديين و الحركة الاستهلاكية و الذي يتجلى في إبرام اتفاقيات مختلفة.
3. إن الحركة الاستهلاكية عانت من اختلالات داخلية مما عطل مسيرتها لكي تلعب الدور المنوط بها، إلا أنها تماسكت و صححت مسارها بفضل نضج و تضحية أعضائها و مواكبتها من لدن وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي.

لقد أصبحت هذه الحركة تكمل اليوم الثالوث الضروري للحماية الاقتصادية والاجتماعية المكون من الإدارة، الفاعلين الاقتصاديين والحركة الاستهلاكية.

4. إن الحركة الاستهلاكية تحضى اليوم بتمثيلية ملحوظة بالمجالس الإدارية لبعض المؤسسات الحكومية و الهيئات الدستورية.
5. إن السعي لتحقيق مضامين خطاب صاحب الجلالة بتاريخ 20 غشت 2008 والذي نص على إرساء مدونة الاستهلاك، جعلنا نستبشر خيرا لمستقبل الحركة الاستهلاكية لهذا البلد العزيز.

و في الاخير، باسمي و باسم جميع المستهلكين ،أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع المنابر الإعلامية التي تساهم في النهوض بالحركة الاستهلاكية.

وشكر الدكتور الخراطي كافة المؤسسات الحكومية الساهرة على حماية المستهلك عبر مهمة التشريع والمراقبة. واقترح أيضا خلق جائزة محمد السادس لحقوق المستهلك ، لتحفيز وتشجيع الفاعلين والمتدخلين في مجال حماية المستهلك.

من جانبه، أبرز السيد وديع مديح، الكاتب العام للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك، الجهود التي تبذلها مديرية الجودة ومراقبة السوق. كما أعرب عن أسفه بخصوص تطوير حماية المستهلكين من طرف الإدارات الأخرى و غياب امساهمة المالية للدولة لفائدة الحركة الإستهلاكية.

من جهة اخرى، عبر السيد مديح عن انشغالات الجامعة في ما يخص ضعف المستهلكين وعدم قدرتهم على الدفاع عن حقوقهم. حيث تلقت الجامعة ، خلال سنة 2014، 7350 شكاية (لا سيما في مجال العقارات).

كما أعرب السيد مديح عن أسفه من المماطلة في:

- إصدار القرار الوزاري بشأن منح جمعيات حماية المستهلك للحق في التقاضي،
- إصدار القرارات المتعلقة بالاستدانة،
- تنفيذ القانون رقم 31.08 للدفاع عن حقوق المستهلكين،
- إنشاء المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك.

ولهذا الغرض، اقترح تغيير منهجية العمل.

محاور اللقاء

العرض الأول: الإطار القانوني لحماية المستهلك:

استعرض الدكتور محمد الأغظف غوتي رئيس المؤسسة المغربية للاستهلاكية خلال مداخلته، نبذة عن المبادئ و القرارات التي تمثل المرجعية الدولية في ما يخص حماية المستهلك، إضافة إلى المرجعية الوطنية، من خلال عرض الإطار القانوني المغربي لاسيما القانون رقم 31.08، ولمحة سريعة عن نصوصه التطبيقية ومشاريع نصوص أخرى في طور المصادقة عليها ، هذا الإطار القانوني الذي تم التطرق إليه في العرض كمحور أساسي، من خلال إبراز مجموعة من الحقوق التي يخولها للمستهلكين، كالإعلام والحماية من الشروط التعسفية وتنظيم بعض الممارسات التجارية والحق في التمثيلية من خلال جمعيات حماية المستهلك ومجموعة من الأحكام المتعلقة بالقروض والاستدانة. كما تم خلال هذه المداخلة عرض بعض العقوبات الزجرية المتخذة في حق المخالفين لأحكام هذا القانون، والتي يتم إثباتها عن طريق مسطرة البحث المنصوص عليها في نفس القانون.

العرض الثاني: بوابة المستهلك

استعرضت السيدة بنسعيد إيمان ، ممثلة قسم حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة، أهم مكونات موقع بوابة خدمة المستهلك www.khidmat-almostahlik.ma الخاص بتوعية و تثقيف المستهلك المغربي، بالإضافة إلى تقديم شروحات حول كيفية استعمال

المستهلكين المتضررين للجانب المتعلق بالإدلاء بالملتمسات على البوابة، قصد معالجة شكاياتهم واستفساراتهم و كذا التبليغ عن خروقات القانون رقم 31.08.

العرض الثالث: النصوص التطبيقية للقانون رقم 31.08:

تمحور الجانب الأول من عرض السيد صلوحي بوشتة، ممثل الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، حول التذكير بالمناخ العالمي للاستهلاك والتعريف بالتنظيمات العالمية والقوانين الوطنية المعمول بها في مجال الاستهلاك وتنظيم العلاقة بين الموردين والمستهلكين. أما الجانب الثاني فسلط الضوء فيه بالخصوص على شرح ما جاءت به بعض القرارات التطبيقية للقانون رقم 31.08 الصادرة في مجال حماية المستهلك مؤخرا، والمتعلقة بلصيقة المواد الصناعية والبيع خارج المحلات التجارية والضمان والخدمة بعد البيع.

العرض الرابع : الإجراءات المتخذة لتفعيل القانون رقم 31.08

خلال مداخلتها، استعرضت السيدة فتيحة أخريف مسؤولة بقسم حماية المستهلك مجموعة من الإجراءات التي اتخذتها الوزارة من أجل تفعيل مقتضيات القانون رقم 31.08، وذلك عن طريق تعزيز الإطار القانوني لحماية المستهلك بمواكبة العمل لاستكمال المصادقة على باقي القرارات التطبيقية بالنسبة للقطاعات الأخرى، إضافة إلى تعزيز الإطار المؤسساتي بإحداث مجموعة من المؤسسات الهادفة إلى النهوض بالثقافة الاستهلاكية بالمغرب والرفع من قدرات بعضها الآخر. كما تطرقت السيدة أخريف كذلك إلى الجهود التي تبذلها الوزارة من خلال إنشاءها صندوقا لدعم الحركة الاستهلاكية، الذي من شأنه تعزيز قدرات جمعيات حماية المستهلك، وأبرزت أيضا مدى حرص الوزارة على تطوير وسائل إعلام و تحسيس و تربية المستهلك، من خلال تخليد الأيام الوطنية للمستهلك و إنشاء

بوابة خاصة لهذا الغرض. و تم أيضا تقديم الترتيبات المتخذة لإطلاق عمليات المراقبة الميدانية للقانون رقم 31.08، و أخيرا، قُدمت شروحات حول الجهود المبذولة من أجل تطوير التعاون الدولي وإرساء الشراكات في هذا المجال، لمضاعفة إجراءات تنمية الثقافة الاستهلاكية بالمغرب.

العرض الخامس : الجامعة الوطنية لحقوق المستهلك

استعرض الدكتور فاضل فروق، ممثل الجامعة الوطنية لحقوق المستهلك، أهم المراحل التي طبعت تاريخ الجامعة، إضافة إلى تقديم مختلف الأنشطة التي قامت بها الجامعة من أجل تعزيز حماية المستهلك وتطوير قدراتها في جميع المجالات ذات الصلة بالاستهلاك، وذلك من خلال معالجة جملة من المواضيع، و بإجراء شراكات دولية ووطنية مع مختلف الفاعلين في هذا المجال، علاوة عن تنظيم وحضور اللقاءات العلمية وتحسيس المستهلكين إلى غير ذلك من الجهود الرامية إلى النهوض بالثقافة الاستهلاكية بالمغرب.

العرض السادس :المؤسسة المغربية للاستهلاكية أية استراتيجية ؟

استعرض الدكتور محمد الأغظف غوتي، رئيس المؤسسة المغربية للاستهلاكية خلال مداخلته، أهداف ومهام المؤسسة و كذا الهيكل التنظيمي المكون لها، إضافة إلى تقديم التوجهات الاستراتيجية و المقاربات المتخذة في إطار حماية المستهلك، و خطة عمل المؤسسة لسنة 2015.

المناقشة

بعد إلقاء العروض حول مختلف المواضيع المدرجة ضمن برنامج اليوم الافتتاحي للإيام الوطنية للمستهلك، تم فتح باب المناقشة حيث سجلت عدة أسئلة ومداخلات بالإضافة إلى توضيحات المتدخلين والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

- ضرورة تفعيل مقتضيات القانون رقم 31.08 على أرض الواقع ولاسيما في مجالات القروض البنكية والبيع بالتخفيض والإشهار، إضافة إلى اقتراح تجميع عمليات المراقبة تحت لجنة واحدة لكل القطاعات من أجل تسهيل عمليات المراقبة.
- طرح مشكل حل النزاعات المتعلقة بالعقود المبرمة عن بعد وخصوصا عندما يتعلق الأمر بالتجارة الإلكترونية الدولية، الأمر الذي يستلزم تنسيق جهود الجمعيات ليس فقط على المستوى الوطني بل على المستوى الدولي من أجل إجراء مراقبات في دول المصدر من طرف الجمعيات الشريكة .
- الالتزام باحترام حقوق المستهلكين وخصوصا في مجال العقار الذي يحصد أكبر عدد من الشكايات والذي يستلزم نوعا من التنسيق بين جميع الفاعلين و خصوصا الشق القضائي منه.
- جرد بعض الممارسات بالقطاع المالي التي ترهق المستهلك وكذا تسليط الضوء على أداء المؤسسة الوسيطة المكلفة بتفعيل التوازن بين المؤسسة البنكية والمستهلك، إضافة إلى المطالبة بتفعيل القرار المتعلق بإعطاء حق الترافع أمام المحاكم لجمعيات حماية المستهلك.
- ضرورة تفعيل عمليات المراقبة من أجل ردع المخالفين ولاسيما فيما يتعلق بالممارسات التجارية من قبيل الإشهار الكاذب والمسابقات الإشهارية من أجل الربح، بالإضافة إلى وجوب توفر جمعيات حماية المستهلك على كفاءات في جميع المجالات تؤهلها للدفاع بجدية عن حقوق المستهلك.

حصيلة الأيام الوطنية

نظمت الايام الوطنية للمستهلك في العديد من المدن في مختلف أنحاء المملكة. حيث نظم أكثر من 30 يوما في 28 مدينة مع أكثر من 160 محاضرة. وقد تميزت هذه الأيام بحضور أكثر من 3300 شخص.

المدينة	تاريخ الحدث	عدد الأيام المنظمة	عدد المحاضرات	عدد المشاركين
أكادير	12/03/2015	1	3	145
الحسيمة	12/03/2015	1	5	81
بني ملال	12/03/2015	1	4	130
بنسليمان	11/03/2015	1	6	97
بوجدور	13/03/2015	1	4	31
الدارالبيضاء	09/03/2015	1	6	136
الداخلة	24/03/2015	1	4	140
الجديدة	13/03/2015	1	4	120
الرشيدية	12/03/2015	1	4	190
الصويرة	12/03/2015	1	9	50
فاس	13/03/2015	1	7	60
سيدي قاسم / القنيطرة	10/03/2015	1	6	150
الخميسات	11/03/2015	1	7	92
خريبكة	10/03/2015	1	4	54
العيون	12/03/2015	1	6	45
قلعة السراغنة /مراكش	12/03/2015	1	5	77
مكناس	12/03/2015	1	4	115
المحمدية	11/03/2015	1	6	85
الناظور	17/03/2015	1	7	72
ورزازات	10/03/2015	1	3	80
وجدة	13/03/2015	1	6	200
الرباط	12/03/2015	1	4	137
اسفي	12/03/2015	1	7	311
سطات	11/03/2015	1	5	80
	19/03/2015	1	18	180
طنجة	12/03/2015	1	6	83
تازة	11/03/2015	1	6	92
تطوان	12/03/2015	تحسيسية أيام 2+1	9	220
تزنيت	14/03/2015	1	3	90
المجموع	-	165	31	3343