Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce et des
Nouvelles Technologies

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

تقرير حول الأيام الوطنية للمستهلك تحت شعار

"الإعلام والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"

من 12 إلى 16 مارس 2012

تقديم

تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يتم الاحتفال به في الخامس عشر مارس من كل سنة، نظمت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، بتعاون مع جمعيات حماية المستهلك وجميع الشركاء، من 12 إلى 16 مارس 2012، الأيام الوطنية للمستهلك **(*)**، في مختلف مدن المملكة.

لقد تم اختيار موضوع هذه الدورة تحت شعار " **الإعلام و التراجع و الاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك**".

وبذلك، يعتبر هذا الحدث فرصة ل:

- تقديم المنجزات المتعلقة بمجال حماية المستهلك بالمغرب؛
- التعريف بمقتضيات القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك فيما يتعلق بالحق في الإعلام والحق في التراجع والحق في الاختيار؛
- عرض لأنشطة جمعيات حماية المستهلك وشبابيك الاستهلاك؛
- تقديم لأنشطة المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك (المركز المغربي للاستهلاك).

ولقد أعطيت الانطلاقة لأشغال هذه التظاهرة يوم الاثنين 12 مارس 2012 من مدينة الدار البيضاء، بمقر مندوبية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بهذه المدينة. كما تم تنظيم تظاهرات جهوية على الصعيد الوطني من 12 إلى 16 مارس 2012.

وقد تميز يوم الافتتاح بحضور السيد عبد القادر اعمارة، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة وبتوقيع اتفاقية شراكة وتعاون بين الدولة والمؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك (المركز المغربي للاستهلاك) من أجل تحديد التزامات الطرفين لإنعاش ثقافة الاستهلاك والدفاع عن حقوق المستهلك.

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

- إستراتيجية حماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتفعيلها؛
- المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك (المركز المغربي للاستهلاك)؛
- الحق في الإعلام والتراجع والاختيار؛
- تجربة شبابيك الاستهلاك للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك.
- سير جمعية حماية المستهلكين بالجديدة.

(*) انظر المرفق الذي يتضمن عرضا لأبرز ما تناولته الصحافة الوطنية بخصوص الأيام الوطنية للمستهلك.

برنامج يوم الافتتاح

14:30-14:00 : الاستقبال والتسجيل.

15:00 -14:30 : - الكلمات الافتتاحية.

- **حفل توقيع اتفاقية بين الدولة و المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك**

15:20 -15:00 : الموضوع 1: عرض حول المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية و حقوق المستهلك، من طرف **السيد عبد الوهاب بوشانين**، رئيس المؤسسة.

15:40 -15:20 : الموضوع 2: الحق في الإعلام و التراجع و الاختيار، من طرف **السيد جواد الغماري** ممثل جمعية المستهلكين المتحدين بالدار البيضاء.

16:00 -15:40 : الموضوع 3: "استراتيجية حماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتطبيقها"، من طرف **السيدة فتيحة أخريف** رئيسة قسم حماية المستهلكين.

17:00 -16:00 : شهادات :

- ✓ **السيد وديع مديح**، عرض حول تجربة شبابيك الاستهلاك للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك؛
- ✓ **السيد عبد الرحيم مديحي**، عرض حول سير جمعية حماية المستهلكين بالجديدة؛

18:00-17:00 : مناقشة و توصيات

18:00 : كوكتيل الختام

المشرف: **السيد نبيل عطيف**

الكلمات الافتتاحية

كلمة السيد عبد القادر اعمارة
وزير الصناعة و التجارة والتكنولوجيات الحديثة

بسم الله الرحمٰنِ الرحيم، والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه؛

حضرات السيدات والسادة رؤساء جمعيات حماية المستهلك؛

حضرات السيدات والسادة ؛

يسعدني أن أعلن عن افتتاح مراسيم انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك التي تنظم من 12 إلى 16 مارس، عبر مختلف ربوع المملكة وذلك تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يتم الاحتفال به في يوم 15 مارس من كل سنة.
كما أغتنم هذه الفرصة لأتوجه بالشكر إلى جمعيات حماية المستهلك والشركاء والهيئات المهتمة بالدفاع عن حقوق المستهلك على الجهود التي يبدلونها من أجل النهوض بالثقافة الاستهلاكية بالمغرب وحماية المستهلكين وكذا الأنشطة التي يقومون بها لتحسيسهم وتعزيز إخبارهم مع ترشيد حركة الاستهلاك بالمغرب وتوفير بيئة ملائمة لمزاولة مختلف الأنشطة التجارية والخدماتية .
كما أتوجه بالشكر إلى جميع المتدخلين في تنشيط أشغال هذا اللقاء وباقي اللقاءات التي ستنظم خلال هذا الأسبوع.

حضرات السيدات والسادة؛

إن تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك يعتبر حدثا بارزا لإخبار وتحسيس المستهلك بحقوقه وإخبار الفاعلين الاقتصاديين بواجباتهم في مجال الاستهلاك. ولذا، فاختيار شعار«**الإعلام و التراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك**» كموضوع لهذه الدورة، يهدف إلى التذكير بالأهداف الجوهرية للقانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك وشرح أبعاد حقوق المستهلك.

حضرات السيدات والسادة؛

كما لا يخفى عليكم، فقد اختار المغرب منذ عدة سنوات، في إطار انفتاحه الاقتصادي، التوقيع على عدد من اتفاقيات التبادل الحر واتفاقيات الشراكة والاتفاقيات المحدودة مع عدد من الدول، ما جعل مجال الاستهلاك بالمغرب مجالا معقدا يطرح الحاجة إلى توفير كافة المعطيات حول طبيعة المنتوج ومصدره أمام المستهلك، لتمكينه من الحق في الإعلام وحق الاختيار والحق في التراجع.

- **أولا**: الحق في الإعلام، باعتباره أحد الحقوق الأساسية للمستهلك وأداة فعالة للارتقاء بمستوى المنافسة الشريفة، من خلال تأمين شفافية المعاملات الاقتصادية وتوسيع مجال الإعلام وضمان تعاقد متكافئ، مع مراعاة جانب الدقة والوضوح.

ويُلزم القانون المذكور الباعة ومقدمي الخدمات، بتوفير كافة المعلومات التي تُعرّف المستهلك على خصائص المنتوجات والسلع والخدمات، مع مراعاة تقديمها وفقا لمقتضيات النصوص التنظيمية الجاري بها العمل، كاحترام البيانات الإجبارية للفواتير والمخالصات وتذاكر الصندوق أو أي وثيقة أخرى تقوم مقامها. بالإضافة إلى محتوى وشكل لصيقة المنتجات والسلع المعروضة للبيع، والإعلام بآجال التسليم، مع الالتزام بتحرير الشروط الكتابية للعقود بصورة جلية ومفهومة.

- **ثانيا**: الحق في الاختيار عبر تمكين المستهلك من انتقاء أفضل الخيارات الخاصة بالسلع والمنتوجات والخدمات التي تتوفر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات. ويوضح القانون 31-08 ذلك، من خلال عقود الاشتراك محددة المدة والتبادل الالكتروني للمعطيات القانونية عند إبرام العقود عن بعد...

- **ثالثا**: الحق في التراجع عن طريق منح المستهلك أجل (7 أيام) لممارسة حقه في التراجع عن قراراقتناء منتوج أو خدمة. ويتعلق الأمر بالبيع عن بعد، حيث يُخوَّل للمستهلك حق استرجاع كافة المبالغ المدفوعة في حالة تراجعه عن إبرام العقد. كما يتعلق الأمر بالبيع خارج المحلات التجارية وبالقروض الاستهلاكية، حيث يسمح قانون حماية المستهلك للمستهلك بإلغاء عملية الشراء داخل أجل سبعة أيام تُحتسب ابتداء من تاريخ إبرام العقد، علما أنه لا يحق للمورد أن يطالبه بالأداء إلا بعد انصرام هذا الأجل. ولتسهيل هذه العملية، يجب أن يتضمن عقد البيع استمارة قابلة للاقتطاع، تسمح للمستهلك بممارسة هذا الحق.

حضرات السيدات والسادة،

لقد اشتغلت الحكومة مع مختلف الشركاء، جنبا إلى جنب، لتعزيز حماية المستهلك بالمغرب من خلال إصدار القانون رقم 31.08 المذكور أعلاه، الذي يتبنى مجموعة من المقتضيات المطابقة للمعايير الدولية الملائمة وبيئتنا المغربية والذي يهدف إلى تأمين توازن في العلاقات التعاقدية التي تربط المستهلك بالمورد، بالإضافة إلى تحديد مجموعة من الآليات التي تسمح للمستهلك بالدفاع عن حقوقه مع الاعتراف له بدور الفاعل الاقتصادي وكذا الاعتراف للحركة الجمعوية الفاعلة في مجال حماية المستهلك بدورها في التحسيس والإعلام والدفاع عن مصالح المستهلك.

حضرات السيدات والسادة،

إن استراتيجية الحكومة المواكبة لـتفعيل القانون 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تستند إلى أربعة محاور أساسية :

- تعزيز الإطار القانوني،
- توطيد الإطار المؤسساتي،
- دعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك،
- تطوير أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين.

على مستوى تعزيز الإطار القانوني، يتعين إعداد آليات لتطبيق القانون 08-31، واستكمال صياغة النصـوص التطبيقية من قبل مختلف الوزارات المعنية ومراقبة احترام المقتضيات القانونية من خلال تعزيز شبكة المراقبين وتعميم المراقبة على جل القطاعات وكل الجهات، علما أن هذا القانون قد حدد مسطرة البحث وإثبات المخالفات كما تطرق للعقوبات الجنائية الخاصة بزجر المخالفات المقترفة من

طرف المورد، حيث اعتمد المشرع في أغلب الحالات على عقوبات مالية حُددت حسب درجة المخالفات والضرر اللاحق بـالمستهلك .

فيما يتعلق بتعزيز الإطار المؤسساتي، سيتم إحداث المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك، الذي سيكون بمثابة هيئة استشارية تقدم اقتراحات بشأن مختلف النصوص والملفات الخاصة بالاستهلاك، في إطار شراكة بين هيئات حماية المستهلك والقطاع الخاص وممثلين عن الحكومة.
كما تم مؤخرا إنشاء المركز المغربي للاستهلاك بشراكة بين جمعيات حماية المستهلك وبعض الفعاليات الوطنية المهتمة بمجال الاستهلاك. ويهدف المركز إلى تقديم الدعم التقني لفائدة جمعيات حماية المستهلك من أجل دعم الحركة الاستهلاكية وتطوير الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال الاستهلاك وحماية المستهلك، مع الإسهام في تسوية النزاعات عبر وضع مصلحة للوساطة و رصد تطور مناخ الاستهلاك.

وبخصوص دعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك، ستعمل الحكومة على تعزيز دور جمعيات حماية المستهلك من خلال توفير المساعدة الضرورية لكي تضطلع هذه الهيئات بالدور المنوط بها في أحسن الظروف وذلك عبر تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك.

أما فيما يخص التوعية والإعلام، فستكثف الأنشطة التحسيسية والتوعوية المتعلقة بمجال الاستهلاك، عبر تنظيم لقاءات وندوات ـ بتعاون مع جمعيات حماية المستهلك وجميع الأطراف المتدخلة في هذا المجال ـ كالأيام الوطنية للمستهلك. كما سيتم إحداث بوابة إلكترونية لتوجيه المستهلكين نحو الجمعيات والهيئات التي تعنى بحماية المستهلك وكذا الإدارات والمؤسسات المعنية، حيث ستوضع رهن إشارة المستهلك كل الآليات الضرورية لإخباره وإطلاعه على كافة حقوقه، مع تمكينه من رفع شكاياته إلى الجهات المعنية.

حضرات السيدات والسادة،

إن تأسيس علاقات متوازنة بين المورد والمستهلك يحتاج مما لاشك فيه، إلى مناخ وقواعد مُحكمة التقنين وهذا ما قامت به بلادنا مؤخرا، وما سيتم تعزيزه أيضا بإصدار النصوص التطبيقية التكميلية الضرورية. ولا تخفى أهمية سعي المهنيين إلى تطوير أنشطتهم على أساس الإصغاء بعناية إلى رغبات المستهلك، والاحترام التلقائي لحقوقه، إذ من شأن ذلك تحسين صورة الموردين ومقدمي الخدمات واستغنائهم عن العديد من الإجراءات التحكيمية والقضائية، مما سينعكس إيجابيا على المردودية. فباحترام حقوق المستهلك والعمل على إرضائه، سيتمكن المورد من ضمان وفائه واستقطاب زبناء جُدد مما سيسمح بتعزيز مواقعه داخل الأسواق، بضخ المزيد من الاستثمارات وترشيد آليات العمل .
إن العولمة الاقتصادية والتكنولوجية، التي تجهل الحدود وتختزل المسافات الزمانية والمكانية، أصبحت تحتم على جميع الفاعلين الاقتصاديين مراعاة مختلف أبعاد العلاقات الإنتاجية والخدماتية الوطنية والعالمية، ويتعلق الأمر أساسا، بتأمين سلامة المنتوجات وضمان الخدمات المعروضة ومراعاة الجوانب المتعلقة بمختلف حقوق المستهلك، مع ضمان الشفافية الضرورية في المعاملات. وكل إهمال لهذه الجوانب، سيهدد مباشرة سمعة المهنيين ويؤثر سلبا على حاضرهم ومستقبلهم.

إن حضوركم بهذه الكثافة، لخير دليل على مدى اهتمامكم بموضوع هذه الأيام الوطنية كمسؤولين سياسيين وفاعلين اقتصاديين ونشطاء جمعويين وإعلاميين.

بارك الله أشغالكم، وسدد خطاكم، والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

كلمة السيد محمد بنقدور
رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك

بمناسبة تخليد اليوم العالمي للمستهلك

الدار البيضاء الاثنين 12 مارس 2012

السيد الوزير

السادة رؤساء جمعيات المستهلكين بالمغرب

حضرات الفعاليات المعنية والمهتمة بموضوع حماية المستهلك

حضرات السيدات والسادة

لي عظيم الشرف أن افتتح معكم أشغال انطلاق الأيام الوطنية لحماية المستهلك بالمغرب التي اخترنا لها هذه السنة كعنوان « الإعلام والتراجع والاختيار حقوق مضمونة للمستهلك"، وذلك نظرا لما عرفته السنة التي ودعناها من استصدار لمجموعة من القوانين المتعلقة بحماية المستهلك كالقانون 07/28 المتعلق بسلامة المنتجات الغذائية والقانون08/31 يقضي بتدابير لحماية المستهلك،

إننا نخلد هذه الأيام الوطنية وخلالها اليوم العالمي للمستهلك الذي يصادف 15 مارس من كل سنة بنكهة خاصة، إذ بدأنا بناء مغرب جديد في ظل دستور جديد ومع حكومة جديدة ملقاة على عاتقها تنزيل هذا الدستور بطريقة تهيكل لدولة الحق والقانون وإننا نعتبر أن حقوق المستهلك هي من حقوق الشعب المغربي التي يجب أن يضمنها الدستور، لذلك وجب إطلاق العديد من المبادرات وسن مجموعة من الإجراءات لفائدة حركة حماية المستهلك قصد النهوض ودعم قدرات تدخلها في هذا المجال.

لأن موضوع حماية المستهلك أصبح يفرض نفسه ببطء لكن بشكل أكيد في المغرب، إذ تشكل قضية توفر المغرب على إطار قانوني خاص بحماية المستهلكين خطوة هامة في سياق تحديث التشريع المغربي.

حضرات السيدات والسادة

لقد احتلت قضية حماية المستهلك مكانة جوهرية بين القضايا السياسية والاجتماعية و الاقتصادية والإنسانية التي تهم المنظمات كافة، لأن المستهلك هو محور عمل واهتمام تلك المنظمات والسبب الأساس لوجودها وديمومة أنشطتها، كما أن القوانين التي تم استصدارها تهدف إلى حماية حقوق المستهلك، وضمان نزاهة المعاملات الاقتصادية وسلامة المنتجات والخدمات. وبذلك فإنها تشكل في حد ذاتها قفزة نوعية تستجيب لانتظارات كل الفاعلين و المعنيين بمجال الاستهلاك، إن على مستوى الصدور أو على مستوى ما تضمنه من أحكام جديدة و جريئة، غير أن الانتظار الطويل الذي طبع صدورها لا يجب أن يؤدي إلى إخراج مراسيمها التطبيقية بعلات أو ثغرات قد تؤدي إلى عرقلة تطبيقها أو إفراغها من محتواها وبالتالي لا تحقق الأهداف التي استصدرت من اجلها. ووعيا منا بضرورة

إصدار قوانين مكتملة المعالم، تستجيب لمستوى تطلعات الشعب المغربي والأخذ بعين الاعتبار أن حماية المستهلك مفهوم يرتبط بحقوق الإنسان الفرد وبالتعاملات البشرية والتشريعات الإلهية والقوانين التي تضمن حياة كريمة للإنسان وتحافظ عليه وتحميه من الأخطار المحيطة به كما أن السيطرة على الانحراف الناتج من عدم التزام المؤسسات الإنتاجية بقوانين السلامة الصحية يحتاج إلى تكاتف جهود كل المؤسسات والجمعيات، حتى تصبح حمايته ثقافة وأسلوب حياة يلتزم به الجميع. إن حماية المستهلك أضحت اليوم في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة المعاصرة، تعكس قيمة المواطن لدى هذه الدولة أو تلك.

إن المستهلك المغربي, أصبح أكثر من أي وقت، محتاج إلى قانون قوي وواضح لحمايته من شتى الظواهر التجارية غير المشروعة مثل ارتفاع الأسعار والاحتكار، والغش والتزوير، والتهريب، والتدليس، والاحتيال على القوانين، كما أن الاقتصاد الوطني نفسه, في حاجة إلى هذا القانون, لاسيما أن البلاد أبرمت اتفاقيات التبادل الحر, مع عدد من الدول والتجمعات، ولعله من الأهمية بمكان أن ندرك جميعاً أن نمو العلاقات الاقتصادية الدولية والتجارة العالمية يفسح المجال للتنافس بين الموزعين لتوفير أفضل المواصفات في السلع والخدمات. كما يتطلب مساعدة المستهلك وحمايته من الممارسات الإنتاجية أو الخدماتية الغير منصفة.

إننا كجامعة وطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب نعتز بالشراكة المتينة المبنية على التعاون والاحترام المتبادلين التي تربط الحركة الجمعوية لحماية المستهلك والوزارة الوصية على القطاع ، ونتطلع إلى مزيد من الإجراءات والمبادرات للدفع بالحركة الجمعوية لحماية المستهلك وتأصيل موقعها في النسيج الديناميكي للمجتمع المدني المغربي

فنسأل الله أن يكافئ جميع المشاركين في أعمال هذه الندوة وكل من كانت له يد من قريب أو بعيد في إنجاح هذا الملتقى، ويكلل أعمالنا بالنجاحصسس والتوفيق، والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

كلمة السيد بوعزة خراطي
رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك

أيها الحضور الكريم

إن الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، و انطلاقا من هذا المنبر، تطالب بإلحاح خلق مؤسسة عمومية لمراقبة المواد المصنعة و الخدماتية من جهة و إنشاء مرصد لجودة المواد الغذائية من جهة أخرى لضمان حماية المستهلك في حقوقه المالية و الصحية.

و موازاة مع هذا تسعى الجامعة المغربية لحقوق المستهلك و الجامعة المغربية لجمعيات حماية المستهلك إلى توحيد الجهود و العمل يدا في يد للرفع من مستوى حركة الدفاع على حقوق المستهلك في المغرب.

و أخيرا، نتقدم بالشكر لوزارة التجارة و الصناعة و التكنولوجيات الحديثة على كل ما تقوم به من أجل سن و ترسيخ سياسة وطنية لحماية حقوق المستهلك.

سيداتي سادتي،

أيها الحضور الكريم

باسمي، و باسم جميع الجمعيات المنضوية تحت لواء الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، أتقدم بالتهاني الحارة إلى السيد الوزير بتعينه على رأس وزارة التجارة و الصناعة و التكنولوجيات الحديثة، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في تنظيم هذه التظاهرة التي نسعى من خلالها سنويا إثارة انتباه الفاعلين الاقتصاديين و الإداريين و السياسيين و غيرهم إلى أنه حا وقت احترام المستهلك و حقوقه في جميع تجلياتها و مضامينها.

كما يجب أن نعي جيدا أن الاستهلاك ليس مرتبطا بالمواد الغذائية فقط و لكمه يشمل جميع احتياجات الإنسان من المهد إلى اللحد.

و عليه، فإن الترسانة القانونية تتكاثف منذ خطاب صاحب الجلالة بشهر غشت سنة 2008 و الذي حث فيه الحكومة على رصد مدونة المستهلك.

سيداتي سادتي،

إن الجامعة الجامعة المغربية لحقوق المستهلك تسجل بارتياح صدور القوانين المتعلقة بحماية المستهلك و منها :

القانون 28 – 07 المتعلق بسلامة المواد الغذائية

القانون 31- 08 المتعلق بالتدابير لحماية المستهلك

القانون 42 – 10 المتعلق بتنظيم قضاة القرب

و تعتبرها انتصارا لحركة حماية المستهلك بالمغرب و التي بدأت نضالها أواخر القرن الماضي و ذلك بدأ بجمعية واحدة وصولا إلى العدد الحالي للجمعيات الذي يناهز 50 جمعية و كذا إنشاء مركز مغربي للاستهلاك.

إلا، أنه تجدر الإشارة إلى أن هذه الترسانة القانونية تفتقر إلى مراسم التطبيق و لا توفر حماية شاملة لكل حقوق المستهلك و نذكر أن إنشاء المكتب الوطني للسلامة الصحية للمواد الغذائية خلق فراغا فيما يخص محاربة التدليس و الغش بحيث أن مصالح قمع الغش لم يعد لها وجود.

محاور اللقاء

1. عرض حول المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية و حقوق المستهلك:

كان الهدف من هذا العرض هو التعريف بالمؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك باعتبارها مؤسسة حديثة النشأة في مجال الاستهلاك. وفي هذا الصدد، تم تقديم أهداف هذه المؤسسة والتي تتجلى في تعزيز الإطار المؤسساتي لحماية المستهلك وتقديم الدعم التقني لجمعيات حماية المستهلك وتطوير الحركة الاستهلاكية بالمغرب. وذلك عبر القيام بأبحاث ودراسات في مجال الاستهلاك وإنشاء تظام لليقظة وتسيير بنك للمعلومات متعلق بالاستهلاك والقيام بمهام حل النزاعات عبر الوساطة وتطوير نظام مطابقة جودة المواد والخدمات لمعايير الاستهلاك ودعم تمثيلية منظمات حماية المستهلكين.

بالإضافة إلى ذلك، قام رئيس المؤسسة بشرح مجموعة من التفاصيل المتعلقة بتكوين المؤسسة ووضعيتها القانونية و مواردها البشرية وسيرها.

2. الحق في الإعلام والتراجع والاختيار:

تم التطرق في هذا المحور إلى شرح ضرورة وإلزامية إعلام المستهلك باعتباره الجهة الضعيفة في المعاملات الاقتصادية والتجارية. وفي هذا السياق، تم التركيز على وجوب الفصل بين الإعلام والإشهار عبر تعريف الإعلام وتوضيح دوره الذي يتجلى في تمكين المستهلك من معرفة كل المعلومات الضرورية التي من شأنها مساعدته على القيام باختيار معقول باعتبار حاجياته وإمكانياته.

كما تم سرد و شرح البيانات الإجبارية التي يجب أن تتضمنها اللصيقة المرافقة للمنتوج أو السلعة أو الخدمة كالاسم و تسمية الشركة و التركيب وبلد المصدر وشروط الاستعمال...

3. تقديم استراتيجية حماية المستهلك و الإجراءات المتخذة لتطبيقها:

كان الهدف من هذا المحور هو تقديم محاور إستراتيجية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة والتي ستساعد في النهوض بالثقافة الاستهلاكية بالمغرب والرفع من مستوى حماية حقوق المستهلك ودراسة الإجراءات الكفيلة بتفعيل الإطار القانوني الجديد من خلال إصدار القانون31-08 وإعداد نصوصه التطبيقية وكدا من خلال خلق دينامكية حقيقية تعزز الإطار المؤسساتي لحماية المستهلك وتدعم دور الحركة الاستهلاكية وتساهم في تطوير وسائل إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك.

4. تجربة شبابيك الاستهلاك للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك:

من خلال هذه المداخلة، تم تقديم مهام شبابيك الاستهلاك المتمثلة في إعلام ونصح وتوجيه وحل النزاعات التي قد تترتب عن علاقة المستهلك بالمورد. كما تم توضيح كيفية عمل وتسيير هذه الشبابيك وعرض بعض الإحصاءات التي من شأنها التعريف بأهمية هذه المراكز في معرفة المشاكل المترددة من أجل توجيه عمل الجمعية و خلق آليات الترافع.

5. عرض حول سير جمعية حماية المستهلكين للجديدة:

فيما يتعلق بهذا المحور، تم تقديم عرض متعلق بسير جمعية حماية المستهلكين للجديدة مع الإشارة إلى دورها البناء في إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك والدفاع عن مصالحه. و في هذا الصدد، تمت الإشارة إلى التدابير والإجراءات المتخذة من قبل هذه الجمعية لتوعية المستهلك و النهوض بثقافته الاستهلاكية بما في ذلك، إعداد برامج مع القنوات الأولى والثانية والأمازيغية وإعلام الصحافة والرأي العام حول القضايا التي تهم قضايا الاستهلاك.

توصيات ومقترحات

- تقديم الدعم المادي لجمعيات حماية المستهلك عن طريق التعجيل بخلق الصندوق الوطني لحماية المستهلك والالتزام بمعايير موضوعية وشفافة في تقديم هذا الدعم عن طريق إبرام عقود برنامج بين الدولة وجمعيات حماية المستهلك؛

- حث المواطنين على الانخراط في مختلف جمعيات حماية المستهلك لدعمها في ممارسة دورها المتجلي في الدفاع عن مصالح المستهلكين و للتمكن من إعطائها المنح؛

- إعطاء بطاقات مهنية للجمعيات لمساعدتهم على القيام بعملهم؛

- تسريع وثيرة إصدار النصوص التطبيقية المرتبطة بالقانون 08-31 مع إشراك كافة المتدخلين من جمعيات حماية المستهلك وقطاعات وزارية ومهنيين وخبراء في القانون في إعداد هذه النصوص عن طريق اعتماد مقاربة تشاركية؛

- القيام بأنشطة تحسيسية وحملات إعلامية للتعريف بمضامين القانون وبمستجداته وذلك من أجل توعية كافة المستهلكين بالحقوق التي يكفلها لهم هذا القانون؛

- الإسراع بتشكيل المجلس الأعلى الاستشاري للاستهلاك بصفته الجهة الموكول لها تقديم التصورات والاقتراحات في كل ما يتعلق بحماية المستهلك؛

- تكثيف التعاون و التشاور بين الإدارات المعنية و جمعيات حماية المستهلكين التي تعتبر صلة الوصل بين الإدارة والمستهلك وكذلك بين القطاعات الإنتاجية ومقدمي الخدمات والمستهلك وذلك من أجل التعاطي بفعالية مع إشكالية حماية المستهلك؛

- تمكين المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية و حقوق المستهلك من كافة الموارد والوسائل الكفيلة بمساعدتها على تحقيق غايتها المتمثلة في تقديم الدعم التقني للحركة الاستهلاكية الوطنية وإنعاش ثقافة الاستهلاك؛

- تشجيع جمعيات حماية المستهلك على ربط إقامة شراكات وربط علاقات مع جمعيات أجنبية لاكتساب وتبادل الخبرة؛

- حث القطاعات الوزارية والمؤسسات المعنية على خلق مصالح مختصة تتكلف بالمراقبة وتطبيق تدابير حماية المستهلك وتوجيهه ودراسة شكاياته؛

- الإسراع بتفعيل آليات المراقبة لتطبيق مقتضيات القانون 08-31 عبر تأهيل وتعيين الباحثين المنتدبين والمؤهلين للقيام بالمهام الموكولة؛
- خلق بوابة إلكترونية لإخبار وتوجيه المستهلك.

ملحقات

1. **البرنامج الكامل للأيام الوطنية للمستهلك بمختلف مدن المملكة ؛**
2. **محاضر لقاءات الأيام الوطنية للمستهلك ؛**
3. **حصيلة الأيام الوطنية للمستهلك ؛**

البرنامج الكامل للأيام الوطنية للمستهلك بمختلف مدن المملكة

N°	MINISTERE /DPCI	ASSOCIATION	PROGRAMME	DATE/LIEU
1	**Direction de la Qualité et de la Surveillance du Marché** Mme Fatiha AKHARIF Mme Imane BENSAID Mlle. Ahlam EL GZIRI Mme. Imane BENOMAR Tél:0537 71 51 59 Fax:0537 71 17 98 e-mail: fatihaa@mcinet.gov.ma bensaid@mcinet.gov.ma elgziri@mcinet.gov.ma ibenomar@mcinet.gov.ma **DPCI DE CASABLANCA** Mohamed AZROUL Tél : 05 22 33 55 64 Fax : 05 22 33 54 88 azroul@mcinet.gov.ma	**UNICONSO-association protection du consommateur - région de Casablanca** Vice-président : Ouadi MADIH Tél : 0522 24 73 78 GSM : 06 61 28 48 98 Fax : 05 22 24 16 19 Ouadi MADIH [mailto:madihouadi@gmail.com]	***Journée du 12/03/2012*** • الاستقبال و التسجيل • الكلمات الافتتاحية: **حفل توقيع اتفاقية بين الدولة و المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية و حقوق المستهلك** I. الموضوع 1: عرض حول المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية و حقوق المستهلك، من طرف **السيد عبد الوهاب بوشانين**، رئيس المؤسسة. II. الموضوع 2: الحق في الإعلام و التراجع و الاختيار، من طرف **السيد جواد الغماري** ممثل جمعية المستهلكين المتحدين بالدار البيضاء **III.** الموضوع 3: "استراتيجية حماية المستهلك و الإجراءات المتخذة لتطبيقها"، من طرف **السيدة فتيحة أخريف** رئيسة قسم حماية المستهلكين: • شهادات: **I.** **السيد وديع مديح**، عرض حول تجربة شبابيك الاستهلاك للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك؛ II. **السيد عبد الرحيم مديحي**، عرض حول سير جمعية حماية المستهلكين للجديدة؛ • مناقشة و توصيات • كوكتيل الختام المشرف: **السيد نبيل عطيف** ***Journée du 14/03/2012*** **Mot de bienvenu :** CGEM, CCBLM, APEBI **Table ronde 1 : le régime juridique marocain lié au commerce électronique** - Décryptage de la **loi 53-05** relative aux échanges électroniques des données juridiques intervention de **M. MOUTAKI**, vice président de la Commission Droit de la CGEM	**12/03/2012** **A la DPCI du MICNT à Casablanca** **14/03/2012** **A la DPCI du MICNT à Casablanca**

			- Présentation des dispositions de la **loi 09-08** relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel : intervention de **M.SAID IRHAI**, président de la CNDP - Les consommateurs sur internet : Aspect juridique de la **loi 31 -08** : intervenant : Juriste du Ministère de l'Industrie (ou président d'une association de consommateur) - **Expérience BELGE :** Exposé sur "Commerce électronique : évaluation et analyse du risque ". Animée par un expert belge, **M. Eddy DIEU**, Zeus Computer - CCBLM. **Table ronde 2 : Positionnement du Label e- thiq@ de la CGEM sur la confiance des consommateurs** - **M. RIAD**, Président de la commission e-entreprise de la CGEM - **M. Badr BOUBKAR**, Directeur de la confiance numérique, Ministère de l'Industrie. ***Journée du 15/03/2012*** • Inscriptions • Allocutions d'ouverture : CCBLM, Consulat Général de Belgique à Csablanca, MCINT, UNICONSO. **I.** **Madame Fatiha AKHARIF**, Chef de la division de protection du consommateur : **«Droit du consommateur au Maroc : réglementation et cadre institutionnel»** **II.** **Monsieur Marc VANDERCAMMEN**, Directeur Général au Centre de Recherche et d'Information des Organisations des Consommateurs (CRIOC) : « **Présentation des missions du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs »** **III.** **Monsieur BOUCHANINE,** Président du Fondation Nationale pour le Mouvement Consumériste et les Droits du Consommateur **«La Présentation de la Fondation Nationale pour le Mouvement Consumériste et les Droits du Consommateur»**	**15/03/2012** **A la DPCI du MICNT** **à** **Casablanca**

			IV. **Madame Karin BASENACH, Directrice** du Centre Européen des Consommateurs au Luxembourg **«Présentation du Centre Européen des Consommateurs au Luxembourg»** V. **Monsieur Marc VANDERCAMMEN,** Directeur Général au Centre de Recherche et d'Information des Organisations des Consommateurs (CRIOC) **«Dérapage publicitaire : quel contrôle ? Règles & exigences en matière de surveillance en Belgique»** VI. **Monsieur Ouadi MADIH**, Président de l'Association de Protection du Consommateur à Casablanca, (UNICONSO) **«L'association de protection du consommateur: rôles et attributions»** • Débat • clôture/cocktail	
2	**DPCI D'OUARZAZATE** El Mostapha BELMILOUDI Tél : 05 24 88 26 22 GSM : 06 61 07 89 48 Fax : 05 24 88 34 20 mbelmiloudi@mcinet.gov.ma	**Association de la protection du consommateur de Ouarzazate** Président : Abdelali Maggouri GSM : 06 34 61 50 70 abdelaalim66@gmail.com	• Accueil et inscriptions • Allocutions d'ouverture: DPCI, CCIS, Association Alwafaa des Commercants de Kelaat MEGOUNA I. **Thème 1 : Présentation de la loi 31-08 Edictant les mesures de protection des consommateurs .** Animé par : le Maitre Elhalouani Said Président de l'association de la protection du consommateur de Ouarzazate. II. **Thème 2 : La Sécurité sanitaire des produits alimentaire d'origine Animale.** Animé par : le Docteur Abdellah ELAsri chef Service de l'ONSSA de Tinghir. • Pause Café • Débats et clôture	**16/03/2012** **A la Salle de la Culture –Municipalité de Kelaat Megouna-Province de Tinghir**
3	**DPCI DE KHEMISSET** Mohamed BELLAKHDAR Tél : 05 37 55 00 53 belakhdar@mcinet.gov.ma		• Accueil des participants • Ouverture de la séance: DPCI, CCIS I. **Le représentant du conseil provincial des oulémas**	**15 /03/2012** **A la CCIS de Khemisset**

			sur l'islam et la protection des droits du consommateur. **II.** **Le vétérinaire provincial, représentant de l'ONSSA**, sur : La sécurité sanitaire des denrées alimentaires d'origine animale et sur les dispositifs de la loi 28-07 relative à la sécurité sanitaire des denrées alimentaires. **III.** **Le représentatnt de la délégation de la santé** sur les mesures de la sécurité sanitaire. **IV.** **Le délégué du commerce et de l'industrie** sur les dispositions de la nouvelle loi 31-08 relative à la protection du consommateur. • Pause café • Clôture.	
4	**DPCI d'AL HOCEIMA** Saad AMAM Tél: 05 39 98 26 48 GSM : 06 61 42 86 07 Fax **:** 05 39 98 15 09 samam@mcinet.gov.ma		• Accueil et inscription • Allocution d'ouverture **I.** Thème 1 : « La stratégie de protection du consommateur et ses mesures d'accompagnement », animé par **M. AMAM Saad le délégué provincial du Commerce et de l'Industrie d'Al-Hoceima**. **II.** Thème 2 : « Le rôle de l'ONSSA dans la protection du consommateur », animé par **M. Abd El Majid EL HAMRAOUI docteur vétérinaire représentant de l'ONSSA à Al-Hoceima.** **III.** Thème 3 : « Consumérisme et développement économique », animé par **Mme Nozha JABBA enseignante universitaire vacataire et directrice d'un bureau d'ingénierie comptable et financière.** **IV.** Thème 4: « L'information du consommateur et le renforcement du consumérisme », animé par Mlle **Narde RAHMOUNI cadre à la DPCI d'Al-Hoceima**. • Pause café • Débats et recommandations/ clôture Modérateur : M. AMACHRAA Abdelmounim Ingénieur d'Etat	**14/03/2012** **Au siège de la délégation de l'artisanat d'Al-Hoceima**

			Consultant International.	
5	**DPCI DE MARRAKECH** Driss HABOUB Tél : 05 24 30 77 32 GSM : 06 61 42 85 69 Fax : 05 24 30 75 23	**Confédération des Associations de Protection du Consommateur de la Région Marrakech Tensift Al Haouz** Président : RACHDI EL YACOUBI Tél:05 24 43 75 75 /83 .83 Fax: 05 24 43 82 82 **Mail :** mcg@menara.ma **Association Marocaine pour la Protection et l'Orientation du Consommateur (AMPOC)** Adresse : Résidence dar saada, imm. 148, app.12 Marrakech. Président : Abdessadeq LAFRAOUI Tel : 06107759 34 Email : abdou20052010@hotmail.fr **MAGHREBIO : Association pour l'agriculture et l'alimentation saines** Adresse : N° 91 Avenue Hamman Fetouaki Arset Lamâach-Marrakech S.G : Abdelaziz Rabah RABOU Tél.: 061 18 43 19- 061 36 99 33 Email: rabah229@hotmail.com **Association du consommateur d'Essaouira (APROCONESS)** Président : Abdelaziz LOUBANE Adresse : Lot 5 Rue Koutoubia n°9 BP 416	• **Accueil et inscription** • **Allocutions d'ouverture : Doyen FSJES, Délégué MICNT, Président de la CCIS** **I.** **Thème 1 :** « L'ONSSA et la sécurité sanitaire des produits alimentaires », **M. Ahmed MORADI** : Chef Service des produits végétaux et d'origines végétales à l'Office Nationale de la Sécurité sanitaire des produits alimentaires de Marrakech **II.** **Thème 2** : « L'information, la rétractation et le choix, droits garantis au consommateur » **Pr. Bouabid ABBASSI**, Professeur à la Faculté des sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Marrakech **III.** **Thème 3** : **Le contrôle de la qualité des produits industriels,** par M. HASSAN EL AYACHI : Ingénieur d'Etat et contrôleur qualité à la Délégation du Commerce et de l'Industrie de Marrakech. **IV.** **Témoignage 1 : M. ABDESSADEQ LAFRAOUI** Vice secrétaire Général de la Fédération Marocaine des droits du consommateur et Président de l'Association Marocaine pour la Protection et l'Orientation du Consommateur (AMPOC). **V.** **Témoignage 2** : **Pr. Mohamadi R. EL YACOUBI**, Président de la Confédération des Associations de Protection du Consommateur de la Région Marrakech Tensift Al Haouz (CRAPCM) et Président de l'Association de Protection des Consommateurs de la Région Marrakech Tensift Al Haouz. **VI.** **Témoignage 3** : **Dr. Khadija BELEKZIZ**, Présidente de l'Association MAGHREBIO **VII.** **Témoignage 4 : M. MUSTAPHA CHOUHBI**, Président de l'Association de Protection du Consommateur à Essaouira. • Débats et clôture • Pause café	**13/03/2012** **A la faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales**

		GSM: 068-51-89-23 Fax: 05 24.78.41.98 aproconess@yahoo.fr		
6	**DPCI DE MOHAMMEDIA** Amina AYOUCH Tél : 05 23 32 41 97 GSM : 06 61 42 78 56 Fax : 05 23 32 98 58	**UNICONSO-association protection du consommateur - région de Casablanca** Vice-président : Ouadi MADIH Tél : 0522 24 73 78 GSM : 06 61 28 48 98 Fax : 05 22 24 16 19 Ouadi MADIH [mailto:madihouadi@gmail.com] **FNAC** Président : Mohamed BENKADDOUR http://fnacmaroc.fr.gd/page-d-h-acceuil.htm **Association du consommateur de Mohammedia** Président : Said Bahlaoui Gsm : 06 61 15 03 78 Fax : 05 23 30 41 64 Said.bahlaoui@cnss.ma	• Accueil et inscription des participants • Ouverture officielle : allocutions d'ouverture **I.** **Thème1** : Présentation de la stratégie de protection du consommateur au Maroc : **Délégué du commerce et de l'Industrie de Mohammedia.** **II.** **Thème 2** : La réalité de la consommation au Maroc selon la loi de protection du consommateur : **M. Mohammed Mohcine/ FNAC** **III.** **Thème 3** : L'information et le choix : **M. Habry Mohammed / FAC. de droit.** **IV.** **Thème 4** : Droit de la rétractation : M. Ouadi Madih/ UNICONSO. • **Témoignages** : **I.** Association de consommateur de Mohammedia: **M. Said Bahlaoui** : Président de l'association du consommateur de Mohammedia. **II.** BMCE : **M. Mahdaoui** **III.** BRICOMA : **Mme. Al Filali.** • Débat er recommandation /Clôture	**15/03/2012** **Salle de conférence de la Préfecture de Mohammedia**
7	**DPCI DE RABAT** Hassan JELLAL Tél : 05 37 77 41 61 GSM :06 61 07 34 91 Fax : 05 37 77 41 64	**Forum Marocain du Consommateur (FOMAC)** Siège : CCIS de Rabat Vice-présidente : Fatima RABBOUZ GSM : 06 61 33 05 65	• **الاستقبال وتسجيل المشاركين** • **تلاوة آيات من الذكر الحكيم** • **الكلمات الافتتاحية:** السيد عامل عمالة سلا، السيد المندوب الجهوي لوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، السيد رئيس مقاطعة بطانة، السيد رئيس غرفة الصناعة والتجارة بالرباط، الرئيس المنتدب لتمثيل جمعيات حماية	**16/03/2012** **A la salle de la commune urbaine de**

		Fax : 05 37 20 43 11 fatimarabbouz@hotmail.com S.G : Mohamed Lotfi GSM : 06 61 30 23 88 [mailto:lotfimoha@yahoo.fr] **Association Marocaine de Protection et d'orientation du Consommateur (AMPOC) – Salé.** Président : MAYA MUSTAPHA Adresse : 123, rue benkirane Behana/ sale GSM : 0662 39 02 82 Masmood77@gmail.com **Association Asalam de protection du consommateur et de l'environnement – Salé** Président : CHTIBI MAIMOUN Adresse : Club du livre Said Hajji Sec. 5 Av: Sahara Hay ESSALAM Salé GSM : 0661 79 07 86 chtaibim@gmail.com **Association Marocaine du consommateur et de l'environnement –Témara-**	المستهلك بعمالات سلا _ الرباط _ الصخيرات / تمارة. I. **عرض شريط حول الحركة الاستهلاكية بالمغرب:** أنجز من طرف وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بدعم من الاتحاد الأوروبي وبشراكة مع جمعيات حقوق المستهلكين. II. **المحور الأول**: "مقدمة عامة عن قانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك": د. زكريا لغزاوي عن المنتدى المغربي للمستهلك. III. **المحور الثاني**: "تطور حق الإخبار بالتشريع المغربي": نبيل المدني عن جمعية السلام لحماية المستهلك والبيئة بسلا. IV. **المحور الثالث**: "التراجع: الحق الجديد المتضمن بقانون: 08-31": ذ. نجيب البقالي، محام_ باحث بسلك الدكتورة كلية الحقوق المحمدية عن الجمعية المغربية لشؤون المستهلك والبيئة بتمارة. V. **المحور الرابع**: "الختيار حق مضمون من طرف المشرع": أحمد هوبان عن الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بسلا. • **استضافة الحاضرين لحفل شاي** • **فتح مناقشة عن العروض المطروحة** • **مسير الندوة:** أحمد بيكيس • **مقرر الندوة:** السيد محمد لطفي عن المنتدى المغربي للمستهلك بالرباط.	**Salé**

8	**DPCI DE FES** Mounir ELHASSANE Tél : 05 35 62 56 35 GSM : 06 61 42 85 71 mounir@mcinet.gov.ma	**Association marocaine des consommateurs de Fès (AMCF)** Président : Abdelahad LARAQUI Adresse : 11, rue Melillia Atlas-Fès Tél : 035 64 23 36 GSM : 061 14 96 74 abdelahed60@hotmail.com	• Accueil des participants • Allocutions d'ouvertures : DPCI, AMCF, CCIS I. Thème 1 : présentation de la stratégie de protection de consommateur dans la loi 31-08 : Mr Mounir ELHASSANE II. Thème 2 : Présentation de l'Association Marocaine des Consommateurs : Mr Abdelahad IRAQUI III. Thème 3 : Présentation de la direction régionale de l'Office Nationale de la Sécurité Sanitaire et Alimentaire (ONSSA) IV. Thème 4 : Témoignages • Débats et clôture • Cocktail de clôture	**16/03/2012** **A la Chambre de Commerce, de l'industrie et des services de la région de Fès Boulemane.**
9	**DPCI de KENITRA** Driss SADOQ Tél : 05 37 37 19 61 GSM : 06 61 42 69 15/ 06 71 84 12 44 Fax : 05 37 37 17 06 sadoq@mcinet.gov.ma	**Association marocaine de protection et d'orientation du Consommateur (AMPOC)** Président : Bouazza KHERRATI Adresse : 4, rue Amira Lalla Aicha - 1er étage- Kénitra GSM : 0661376301 kherbouaz@yahoo.fr **Association de protection des consommateurs et de l'environnement (APCE)** Président : M. OUHSSINE Adresse: Lot 1686 Ismailia, 14000-Kénitra GSM : 06 61 10 63 57	• Accueil et inscriptions • Allocution d'ouverture : M. le délégué de la DPCI de Kénitra / Présentation de la stratégie national pour la protection du consommateur I. Thème 1 : l'information et la rétractation au vu de la loi 31-08, animé par Mr Ouhssine Mohamed (APCE) II. Thème 2 : l'information au vu de la loi 28-07, animé par M. Bouazza Kharrati (ONSSA). III. Thème 3 : Droit de choix , animé par M. Abderrahmane Sbar (AMPOC) IV. Thème 4 : Santé et couverture sanitaire (RAMED et AMO), animé par Mr. Harak Mohammed (Délégation de la Santé) • Pause-café	**14/03/2012** **A la CCIS de Kenitra**

		ouhssine.m40@gmail.com	• Témoignages des Responsables des guichets conseils par Souini Abderraouf AMPOC et Driwch Abdelhak APCE • Débats et clôture/recommandations	
10	**DPCI d'ESSAOUIRA** Mohamed OUAHER Tél : 05 24 78 42 97 Fax : 05 24 78 61 98 ouaher@mcinet.gov.ma	**Association du consommateur d'Essaouira (APROCONESS)** Président : Abdelaziz LOUBANE Adresse : Lot 5 Rue Koutoubia n°9 BP 416 GSM: 068-51-89-23 Fax: 05 24.78.41.98 aproconess@yahoo.fr	• Allocutions d'ouverture : M. Le Délégué Provincial du Commerce et d'Industrie, M. Le Président de la CCIS d'Essaouira, M. Le Président de l'Association de Protection du Consommateur **I.** L'information, la rétractation et le choix : droits garantis aux consommateurs. : M. Abdelaziz Loubane, Président de l'Association de protection du consommateur. **II.** Témoignages : Droits des consommateurs, efforts l'application de la nouvelle loi de protectio consommateur. **III.** Témoignages : Sensibilisation et médiation, outils pour la protection du consommateur. **IV.** Témoignages : Conflits et recherche de prévaloir ses droit : les services à contacter pour la protection du consommateur à Essaouira. • Débat	**14/03/2012 à la CCIS d'Essaouira**

11	**DPCI d'AGADIR** Hafid CHAKRA Tél : 05 28 84 06 49 GSM : 06 61 42 86 13 Fax : 05 28 84 73 60	**Association de protection des consommateurs du Grand AGADIR** Président : Mohamed KIMAOUI Tel :0656 03 15 75 Kimaoui_khadija@hotmail.fr	• Accueil et inscriptions. • Allocutions d'ouverture : Hafid CHAKRA, Délégué du MICNT **I.** Intervention 1 : Présentation du **Docteur JANATI**, Association de protection des consommateurs du Grand AGADIR sous le thème : « Information des consommateurs à la lumière de la loi du contrôle des prix et de la concurrence » **II.** Intervention 2 : **M.CHAFI ABDELKARIM**, vice-président de l'Union Nationale des Droits du Consommateur. « Loi de Protection du Consommateur, et culture de consommation » **III.** Intervention 3 : **M. KIMAOUI MOHAMED**, Président de l'Association de Protection des Consommateurs du grand Agadir. « Protection du Consommateur : Le diagnostic et degré d'application du tissu associatif de la région Souss Massa Daraa • Débat • Clôture de la journée	**15/03/2012** **A la CCIS d'Agadir**
12	**DPCI DE SETTAT** Amor JEBLI Tél : 05 23 40 24 30 GSM : 0661 42 75 87 Fax : 05 23 40 36 78 **DPCI DE BENSLIMANE** Allal DOUA Tél : 05 23 29 11 90 doua@mcinet.gov.ma		***Journée du 16/03/2012*** • استقبال وتسجيل الحضور • الكلمات الافتتاحية **I.** مسؤولية منتج الخدمات السيلحية: **ذ. منير المهدي** • حفل شاي **II.** الحق في الرجوع: **ذ. جمال الربيعي** **III.** La protection environnementale du consommateur : **ذة. كميرة فردوس** • نقاش مفتوح	**16/03/2012** **à l'Amphi central de la faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Settat**

			• وجبة الغداء بمعهد التكوين المهني المجاور بمقر ولاية الجهة بسطات. IV. الالتزام بالاعلام في عقد الرحلة: **ذ. ابو بكر مهم** V. حق المستهلك في الرجوع في قطاع الخدمات السياحية: **ذ. عبد الكريم عباد** VI. ضمانات حماية المستهلك في المجال الفندقي: **ذ. عبد اللطيف الشقيري.** VII. الحق في الاختيار كضمانة للمستهلك الخدمات السياحية: **ذ. نور الدين الناصري.** VIII. حماية السائح ومحدودية 08-31: **ذة. عائشة فاضل.** IX. ضمانات الالتزام بتبصير السائح والضمانات المكملة له: **ذ. عبد الرحمان الشرقاوي.** • ممثل جمعيات المستهلك • ممثل وزارة السياحة. • نقاش مفتوح ***Table ronde :*** • تقديم الأرضية العامة للندوة ومقاصدها: **فؤاد الجعيدي** **المحور الأول:** أية ضمانات قانونية لتعزيز حماية المستهلك؟ **ذ. المصطفى الدحماني**، محام بهيئة سطات **وعبد الكبير العوامي**، رئيس مصلحة الصناعة بمندوبية الصناعة والتجارة بسطات. **المحور الثاني:** الآليات الوقائية لحماية صحة المستهلكين. I. أية إجراءات وقائية لتأمين شروط السلامة الصحية للمستهلكين؟ **ذ. موجان** عن المكتب الوطني للصحة والسلامة الغذائية. II. طرق وأساليب حماية المستهلكين من مخاطر تناول الأدوية دون ضوابط **د. متوكل عن الغرفة النقابية للصيادلة.** • مناقشة عامة مع صياغة الخلاصات والتوصيات المنبثقة عن المائدة المستديرة، **ذ. فؤاد الجعيدي**.	**14/03/2012** **بمركب التكوين المهني 2 بسطات**
13	**DPCI DE NADOR** Rachid OUMEKHTAR oumokhtar@mcinet.gov.ma	**FNAC** Président : Mohamed BENKADDOUR http://fnacmaroc.fr.gd/page-d-h-acceuil.htm	• استقبال المدعوين • الكلمات الافتتاحية. I. العرض الأول: قراءة في قانون حماية المستهلك من طرف **السيد محمد بنقدور** رئيس فدرالية جمعيات حماية المستهلك II. العرض الثاني: استراتيجية الوزارة للنهوض بمستوى حقوق	**16/03/2012** **A la maison de la jeunesse de Zayou**

			المستهلك من طرف **السيد اومختار رشيد** مندوب التجارة والصناعة بالناظور **III.** العرض الثالث: دور جمعيات حماية المستهلك في تحسيس، تأطير، و مواكبة المستهلكين من طرف **السيد بوطيب لحسن** رئيس مصلحة التجارة بمندوبية الناظور. **IV.** العرض الرابع: دور و مسؤولية التاجر في حماية المستهلك، من طرف **السيد اومختار رشيد** مندوب التجارة والصناعة بالناظور. **V.** مهام المكتب الصحي البلدي لزايو **VI.** مهام مكتب السلامة الصحية للناضور • مناقشة عامة واختتام اللقاء • حفلة شاي	
14	**DPCI DE BENI MELLAL** Mohamed ABDELLAOUI Tél : 05 23 48 30 54 GSM :06 61 42 85 97 Fax :05 23 42 07 81 abdelaoui@mcinet.gov.ma	**Association de la protection de l'environnement et du consommateur -Béni Mellal** Président: Mohamed MOUTTAQI GSM : 06 72 93 75 44 moutaqimed@hotmail.com **AMPOC FBS** Président : AHMED GASSABI Vice président : RACHID HARIRI Adresse : Hay ouled sidi chenane Bloc 2 rue 10 N°7, Faqih Bensaleh Tél : 0600 58 68 44 **Association Ain Asserdoun pour la protection du consommateur BM**	• Accueil et inscription • Allocutions d'ouverture : DPCI, Association Ain Asserdoune de protection du consommateur, association de protection de l'environnement et du consommateur, AMPOC Fkis Ben Saleh. **I.** Thème 1 : loi 31-08 de protection du consommateur. Présenté par Mr **El Madani Mustapha** Avocat **II.** Thème 2 : Présentation de la Stratégie du Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies en matière de protection des consommateurs. Présenté par **Mr Abdelaoui Mohamed**, Délégué provincial du commerce et de l'industrie de Beni Mellal **III.** Thème 3 : Crédits de consommation et endettement. Présenté Par **Mr Ftih Kamal**, professeur chercheur **IV.** مداخلة حول تأثير قانون حماية المستهلك على النظرية العامة للالتزامات و العقود. • Débat • Message adressé à Sa Majesté le Roi Mohamed IV	**16/03/2012 à la CCIS**

			au nom des trois associations de protection du consommateur de la région ainsi que tous les participants • Clôture	
15	**DPCI d'OUJDA** Mohammed ESSAFI Tel: 0536684201 GSM: 0661380873 / 0661523162 Fax: 0536686790 mohammedE@mcinet.gov.ma	**Association de Protection des Consommateurs de l'Oriental** Président : Mohamed BENKEDDOUR Adresse : B.D med V, place de la douane IMM. Fellaki n°16 OUJDA GSM : 061-33-05-65 Tél : 036-70-95-95; apceoujda@yahoo.fr	• استقبال المدعوين • الافتتاح الرسمي: I. **كلمة السيد مندوب وزارة الصناعة والتجارة.** II. **كلمة السيد رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك** III. **كلمة السيد رئيس مجلس الجهة الشرقية** IV. مناقشة بتدخل المصالح الإدارية لأجل حماية المستهلك - المديرية الجهوية للوكالة الوطنية لسلامة المنتجات الغذائية، - المديرية الجهوية للجمارك والضرائب الغير مباشرة، - المديرية الجهوية للصحة، - القسم الاقتصادي والاجتماعي للعمالة، - المكتب البلدي للصحة • توصيات • حفل شاي.	**16/03/2012 au centre culturel d'Oujda**

16	**DPCI DE FES** Mounir ELHASSANE Tél : 05 35 62 56 35 GSM : 06 61 42 85 71 mounir@mcinet.gov.ma	**Association marocaine des consommateurs de Fès (AMCF)** Président : Abdelahad LARAQUI Adresse : 11, rue Melillia Atlas-Fès Tél : 035 64 23 36 GSM : 061 14 96 74 abdelahed60@hotmail.com	• Accueil des participants • Allocutions d'ouverture **I.** Thème 1 : Présentation de la stratégie de protection du consommateur dans la loi 31-08 : **M. Mounir El Hassan.** **II.** Thème 2 : Présentation de l'association marocaine des consommateurs : **M. Abdelahad Iraqui** **III.** Thème 3 : Présentation de la direction régionale de l'office national de la sécurité sanitaire et alimentaire ONSSA **IV.** Témoignages • Débat et clôture	**16/03/2012** **CCIS de Fès**
17	**DPCI DAKHLA** Ahmed CHERRADI Tél : 05 28 89 70 87 Fax : 05 28 89 86 58 **acherradi@mcinet.gov.ma**	**Association OUED EDDAHAB de la Protection de l'environnement et du Consommateur** Président: Chighali Hanoun Adresse : TRESORIE GENERALE DU ROYAUME Av : Argoub, Imm busaula n°4 DAKHLA Tél : 06 78-74-24-24 chighalyhanoun@gmail.com	• استقبال وتسجيل المشاركين • الكلمات الافتتاحية **I.** إستراتيجية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة حول حماية المستهلك بالمغرب: **السيد مندوب وزارة الصناعة والتجارة بالداخلة**. **II.** القانون رقم 08-31 الخاص بحماية المستهلك وعلاقته بقانون المنافسة رقم 06-99 ودور جمعيات حماية المستهلك في تفعيل مقتضياته: **السيد اعويس محمد**، إطار بقسم الشؤون الاقتصادية والتنسيق بولاية جهة وادي الذهب الكويرة. **III.** دور المؤسسات التعليمية في تنمية ثقافة الاستهلاك: **السيد محمد بوفلوس**، مديو ثانوية للا خديجة المرجعية بالداخلة. • توقيع اتفاقية شراكة • عرض ملصقات و تقديم شروحات حول دور المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية. • استراحة شاي • مناقشة عامة وشهادات.	**13/03/2012** **au complexe culturel de Dakhla**

18	**DPCI D'ERRACHIDIA** Ahmed AIT ABDOU Tél : 05 35 57 21 75 GSM : 06 61 42 85 79 Fax : 05 35 57 38 38	**Association locale de protection du consommateur - Errachidia** Président : Yahya GSM : 06 67 49 70 81 membre actif : Haj Amal GSM : 06 61 18 96 14	• استقبال المشاركين • كلمة الافتتاح **I.** قراءة في القانون المتعلق بالسلامة الصحية للمواد الغذائية: **السيد حدادي محمد** رئيس مصلحة قمع الغش. **II.** التغذية العامة وعلاقتها بصحة المستهلك: **ذ. عقاوي حسن** رئيس الجمعية الوطنية للطب التكميلي. **III.** خصوصية الالتزام بالإعلام في العقود المبرمة عن بعد: **ذ. امين اعزان** أستاذ القانون بالكلية المتعددة التخصصات. **IV.** مجهودات المكتب الوطني للاستثمار الفلاحي لتافلالت في مجال تثمين المنتوجات الفلاحية: **السيدة ايت بلا فاطمة الزهراء** مهندسة بمصلحة الإرشاد الفلاحي. • المناقشة • اختتام اليوم الإعلامي • حفلة شاي.	**15/03/2012** **Salle de conférences de la faculté pluridisciplinaire à Errachidia**
19	**DPCI DE TIZNIT** Mbarek NASREDDINE Tél.: 05 28 86 29 48 GSM : 661 52 36 84 Fax : 05 28 86 64 82 nasreddine@mcinet.gov.ma	**Association marocaine de protection et d'orientation du Consommateur (AMPOC)** Président : Bouazza KHERRATI Adresse : 4, rue Amira Lalla Aicha - 1er étage- Kénitra GSM : 0661376301 kherbouaz@yahoo.fr	***Journée du 22/03/2012*** • Accueil et inscription • Allocution d'ouverture du Président du Conseil Municipal **I.** Thème 1 : « La stratégie de protection du consommateur et ses mesures d'accompagnement », animé par M. le délégué provincial du Commerce et de l'Industrie de Tiznit. **II.** Thème 2 : présentation animé par M. BOUMAHDI Abdellah ; avocat et membre actif dans le tissu associatif : vue sur les textes législatifs relatifs à la protection du consommateur **III.** Thème 3 : présentation animé par Mr El houssine AMRI ; le Chef de division commerce industrie et	**22/03/2012** **Au lycée Al massira Tiznit**

			services au sein de la municipalité : rôle de la police administrative dans la protection du consommateur **IV.** Thème 4: présentation animé par Mr Brahim Mouatasim chef de service industrie au sein de la DPCI Tiznit **V.** Thème 5 : présentation animé par le chef de service du contrôle sanitaire des produits végétaux Mr KARAMI Hassan (ancien service de la répression des fraudes) : nouveautés de la loi 28-07 sur la sécurité sanitaire des aliments. • Débats et recommandations • clôture et pause café ***Journée du 31/03/2012*** • الاستقبال • الافتتاح الرسمي : آيات بينات من الذكر الحكيم كلمة رئيس الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك سيدي افني: ذ. مولاي يوسف ايت لحماد **I.** مداخلة رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك :**د. بوعزة الخراطي** **II.** قراءة في قانون المستهلك 08/31 : **ذ. مبارك نصر الدين** المندوب الإقليمي للتجارة و الصناعة **III.** مداخلة المكتب الوطني لصحة وسلامة المنتجات الغذائية حول قانون إعلام المستهلك 07/28 **IV.** العادات الغذائية المغربية **: د. محمد الفائد** ؛ معهد الحسن الثاني للزراعة و البيطرة-الرباط • المناقشة وختم اليوم التحسيسي بتوزيع جوائز احسن العروض لتلاميذ المؤسسات التعليمية بالإقليم .	**31/03/2012** **A la maison des jeunes ACHOHADAA de Sidi Ifni**

20	**DPCI DE BOUJDOUR** Jihad MOSLIH Tél: 05 28 89 62 50/ 06 GSM : 61 42 84 67 Fax: 05 28 89 62 49	**Association du consommateur de Boujdour** Président : Abderrahmane KHACHI Adresse : local de la ligue marocaine pour la protection de l'enfant, Boujdour Tél. mobile : 0661196835/0677121884 Fax : 05.28.89.62.49 youssef.boujdour@gmail.fr	• Accueil et inscription des participants • Allocutions d'ouverture : MICNT, ADC I. Thème 1 : «la Loi 31-08 quelles perspectives dans un contexte économique perturbé ». Animé par **Mr Abd Errahmane El KAHCHI** président de l'Association de Protection de Consommateur de Boujdour II. Thème 2 : « Additifs et Colorants ». animé par **Mr Mohammed EL BOUHAHI**, cadre à la Délégation de la Santé de Boujdour III. Thème 3: « Le rôle du service vétérinaire de Boujdour dans la protection du consommateur », animé par **Mr Mohamed EL GHALLAOUI** chef de service vétérinaire provincial de Boujdour. IV. Thème 4 : Les dispositions et les mécanismes d'application de la nouvelle loi 31-08, relative à la protection du consommateur. Présenté par **Mr OUHMIDOU Abd Elhak**, cadre à la DPCI de Boujdour. • Pause café • Débats et recommandations/ clôture	**14/03/2012 à La salle de réunion relevant de la Délégation de Jeunesse et de Sport à Boujdour**
21	**DPCI DE MEKNES** Rahal BOUSSELHAM rahal@mcinet.gov.ma	**Ligue Nationale de la Protection du Consommateur à Meknès** Président : Mohamed Belmahi Adresse : 43, Chariaa Hassan II Médina El Jadida GSM : 061-15-41-37 Tél /Fax : 0535 40 49 91 belmahi21@yahoo.fr	• Accueil et inscription • Allocutions d'ouverture • Pause café	**16/03/2012 A la salle des congrès Feu Alami Tazi à la CCIS à Meknès**

			I. Exposé1 : Information du consommateur conformément à la loi 31.08 présenté par Mlle Iman TISS : Etudiante doctorante à la faculté des sciences juridiques, économiques et sociales à Meknes, membre de la Ligue Nationale de la Protection du Consommateur à Meknès **II.** Exposé 2 : Protection juridique du Consommateur des produits santé présenté par Mr Taoufique Rabhi, Professeur à la Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Salé **III.** Exposé3 : Lecture des dispositions de la loi 31.08 relatives à la protection du Consommateur, présenté par Melle Lamya Sahrane, étudiante doctorante à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales à Fes • Discussion	
22	**DPCI de TETOUAN** **Salah KHANIBA** Tél : 0539 96 52 66 GSM : 0661 42 84 69 Fax : 0539 96 67 89	**Association de la protection du consommateur et du bénéficiaire du service public** Hafid Tijani Derdabi Avenue Yacoub El Mansour 3ème étage N°6 GSM : 061-17-11-39 Tel : 039-70-20-25 Fax : 039-70-20-05	***Journée du 16/03/2012*** • استقبال المشاركين • الكلمات الافتتاحية **I.** أهداف القانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك: مندوبية الصناعة والتجارة. **II.** حقوق المستهلك: جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية. **III.** الإستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتفعيلها: مندوبية الصناعة والتجارة.	**16/03/2012** **A la salle de l'institut spécialisé méditerranéen de gestion.**

22/03/2012 **A la faculté pluridisciplinaire à Martile**	**IV.** الأمن الغذائي للمستهلك: جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية. • مناقشة • حفل شاي ***<u>Journée du 22/03/2012</u>*** • **استقبال المشاركين** • **الكلمات الافتتاحية** **I.** قراءة متأنية في نمط الإصلاحات الكبرى التي لها علاقة بقانون الالتزامات والعقود، ألقاها السيد عبد القادر العرعاري أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال الرباط. **II.** "قانون حماية المستهلك بالمغرب وإطاره المؤسساتي"، كان من إلقاء السيد صلاح خنيبة مندوب التجارة والصناعة لولاية تطوان. **III.** "سلامة المستهلك في ضوء قانون 24-09" ألقاه السيد عبد الحميد أخريف أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بفاس. **IV.** "البعد التنموي لحماية المستهلك"، ألقاه السيد محمد المرغادي الكاتب العام لمجلس المنافسة. **V.** "أهمية قانوني 31-08 و28-07 في حماية المستهلك" قام بإلقائه السيد محمد بن قدور رئيس كنفدرالية جمعيات المستهلكين. **VI.** "الالتزام بالإعلام ودوره في تنوير إرادة المستهلك" قامت بإلقائه السيدة نزهة الخلدي أستاذة بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل. **VII.** "قانون حماية المستهلك والمقاولة" كان من إلقاء السيد عبد اللطيف أفيلال رئيس غرفة التجارة والصناعة والخدمات بتطوان. **VIII.** "دور المجتمع المدني في حماية المستهلك" كان من إلقاء السيد محمد منصور رئيس رابطة الدفاع عن حقوق المستهلك بطنجة. **IX.** "تنظيم المنافسة كآلية لضبط السوق وحماية المستهلك" كان من إلقاء السيدة حنان الباكوري أستاذة من الكلية المتعددة التخصصات بمرتيل. **X.** "حماية المستهلك في المغرب وقضية المنافسة" كانت من إلقاء السيد سعيد اطريطح أستاذ بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل. • **مناقشة عامة** • **ختام**			

23	**DPCI LAAYOUNE** **Bouchaib KIRI** kiri@mcinet.gov.ma		• Accueil et inscription. **I.** Thème 1 : Présentation de la stratégie de protection des consommateurs au Maroc, animé par **Mr Bouchaib KIRI**, Délégué Provincial du Commerce et de l'Industrie à Laayoune . **II.** Thème 2 : le Rôle de l'ONSSA en matière de protection des consommateurs, animé par **Dr Mohamed ZERDOUN** Directeur Régional de l'ONSSA . **III.** Thème 3 : Obligation générale d'information du consommateur, animé par **Mr Mohamed BOUARGUAN** Chef de Service Industrie à la Délégation de Laayoune . • Pause café • Débat et cloture/ Recommandations.	**15/03/2012** **Au siège de l'espace associatif à Laâyoune.**
24	**DPCI EL JADIDA** Abdelouahed RAHMOUN Tél : 05 23 34 31 42 Fax : 05 23 35 48 20 GSM : 06 61 42 85 93	**FNAC** Président : Mohamed BENKADDOUR http://fnacmaroc.fr.gd/page-d-h-acceuil.htm	• Acceuil des participants • Mots d'ouverture • Panel 1: La sécurité des produits industriels Intervenants : **I.** AMPOC Kénitra **II.** Ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies Débat panel 1 • Panel 2 : La sécurité des produits para pharmaceutiques	**24/02/2012** **A la CCIS à El Jadida** **A partir de 14h00**

			Intervenants : **III.** APC Kénitra **IV.** Ministère de la Santé **V.** Société Marocaine de Pharmacie Clinique et Hospitalière Débat panel 2 • Panel 3 : La sécurité des produits alimentaires Intervenants : **VI.** APC de l'oriental **VII.** ONSSA Débat panel 3 • Modérateur : Issam Alaoui • Cocktail	

BOUJDOUR

En commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs célébrée le 15 mars de chaque année, et dans le cadre de ses actions d'informations et de sensibilisation à la protection des droits du consommateur, la délégation provinciale du commerce et de l'industrie de boujdour en collaboration avec l'association de protection du consommateur locale, a organisé le 14 mars 2012 au centre d'accueil relevant de la délégation de la jeunesse et des sports une journée d'information en faveur du consommateur de la province de Boujdour.

Tout d'abord, le comité local chargé de la préparation de cet événement à l'échelle de cette province a élaboré un programme riche et varié.

Les thèmes débattus lors cette édition sont les suivants :

1- Mouvement consumériste et rôle des Associations de protection du Consommateur;
2- Le rôle du service vétérinaire de Boujdour dans la protection du consommateur;
3- Additifs et colorants.
4- Les dispositions et les mécanismes d'application de la nouvelle loi 31-08, relative à la protection du consommateur

Au long de cette journée, 04 interventions ont été présentées de façon précise devant une panoplie de personnes qui ont enrichi le débat par leurs idées et remarques.

En bref aperçu, le contenu des interventions se présente comme suit :

Portant sur le thème intitulé «Mouvement consumériste et rôle des Associations de protection du Consommateur » Mr Ziad Abderrahim membre à l'association de la protection du consommateur à boujdour, a jeté la lumière sur l'arsenal juridique dédié à la protection du consommateur, relevant le rôle et le nombre limités des associations de protection du consommateur au
niveau national. L'intervenant a également évoqué les droits fondamentaux des consommateurs dont le droit d'être informé, le droit de choisir, le droit d'être entendu et le droit à la sécurité.

Enfin l'intervenant a rappelé que les associations de protection du consommateur doivent être assistées et renforcées par les moyens humains et matériels pour concrétiser leurs actions sur le terrain.

Concernant le thème « Le rôle du service vétérinaire de Boujdour dans la protection du consommateur» Monsieur Ghallaoui Mohamed, chef de service vétérinaire de Boujdour
a mis le point sur le rôle primordial de son département dans la sensibilisation et l'information du consommateur.

L'intervenant a présenté un bilan détaillé retraçant les activités et les différentes interventions du service vétérinaire de boujdour pour mettre fin aux pratiques frauduleuses.

Quant à Mr Bouhahi Mohamed cadre à la délégation de la santé de Boujdour, il a mis le point dans son intervention « Additifs et colorants » sur les effets secondaires possibles que pourraient avoir les additifs alimentaires sur la santé du consommateur. L'intervenant a rappelé que les spécialistes de la santé dénoncent la toxicité d'un grand nombre d'additifs

alimentaires qui tout en étant autorisés, sont souvent dangereux pour la santé du consommateur.

En fin, l'intervenant a mis le point sur le rôle du consommateur de se protéger tout en passant un peu de temps à lire la liste des ingrédients, même si elle est souvent bien cachée.
A propos du quatrième et dernier thème « Les dispositions et les mécanismes d'application de la nouvelle loi 31-08, relative à la protection du consommateur » Mr Ouhmidou Abdelhak cadre à la délégation du commerce et de l'industrie de boujdour a introduit son intervention, tout en précisant le rôle important de la loi 31-08 dans la lutte contre les pratiques frauduleuses, il a rappelé que cette loi constitue une base juridique permettant au consommateur de jouir de tous ses droits dont la reconnaissance de son rôle en tant qu'acteur économique, à travers la mise en place de mécanismes instaurant l'obligation de l'informer au préalable et de le protéger contre toutes les pratiques commerciales abusives.

En termes de clôture de cette manifestation, et en présence de chefs de services extérieurs et opérateurs économiques, un débat riche s'est amorcé et plusieurs idées ont été soulevées.

AGADIR

Dans le cadre des journées nationales du consommateur, une journée régionale a été organisée par la DPCI d'Agadir, le Jeudi 15 Mars 2012 à 10h, à la Chambre de Commerce et de l'Industrie et des Services, en collaboration avec les acteurs régionaux et les associations des consommateurs suivantes :

- Association de Protection du Consommateur du Grand Agadir ;
- Association du Consommateur d'Agadir Océan ;
- Association de Protection du Consommateur de Kliaa.

La rencontre a connu également la participation des services extérieurs des différents départements ministériels, de l'ONSA, et de la Faculté des Sciences Juridique de l'université Ibnou Zohr.

Par ailleurs, la journée a été marquée par le support médiatique de la Radio Régionale d'Agadir, Radio Plus, le Journal des échos et d'autres hebdomadaires locaux et Régionaux.

Après avoir abordé les premiers paragraphes du programme de la journée, le débat a été ouvert à l'assistance, ayant mis le point sur les éléments et doléances suivants :

- Nécessité d'assouplissement des procédures permettant aux associations du consommateur de bénéficier du statut d'intérêt général.
- Doléances au département du Commerce et de l'Industrie et l'ensemble des Départements Ministériels, pour activer la parution des textes organiques.
- Importance de la mise en œuvre du fond national du consommateur.
- Nécessité d'assister les associations régionales pour la création de portail électronique destiné à l'information et la communication avec les consommateurs.
- Importance d'asseoir une parcelle de communication entre les administrations publiques et les différentes associations des consommateurs.

Aussi, des questions diverses ont été soulevées, liées à l'hygiène et la sécurité alimentaires, à travers des cas vécus par quelques citoyens ayant participé à la rencontre.

A noter que **l'Union Nationale des Femmes du Maroc a été représentée par Mme Fatima Abou Ihssane**, Présidente du Bureau Régional.

A l'issu de la séance du débat, les intervenants ont éclairé l'ensemble des présents par rapport à l'ensemble des questions posés, ainsi que sur l'état d'avancement des textes réglementaires et mesures engagées par l'Etat pour consolider la loi 31-08.

D'autre part, Monsieur le Délégué a invité l'assistance à faire part aux journées scientifiques qui seront organisées à **la Chambre du Commerce, d'Industrie et des Services d'Agadir le 23 et 24 Mars 2012**, en collaboration avec la Faculté des Sciences Juridique d'Agadir.

SETTAT

Table Ronde du 14/03/2012.

En vue de sensibiliser les étudiants de l'OFFPT, une table ronde a eu lieu le 14/03/2012 à 15 heures au complexe 2 de l'OFPPT à Settat. Ont animé cette table ronde les représentants de la DPCI_Settat, de l'ONSSA, du Barreau des avocats à Settat et du syndicat des pharmaciens à Settat.

Après diffusion de quatre séquences vidéo produits par le MICNT sur le rôle des associations dans la protection des consommateurs, sur le droit à la rétractation, sur l'éducation du consommateur et sur la livraison, Le représentant de la DPCI et le représentant du barreau des avocats ont présenté les grandes lignes de la loi 31-08.

Le représentant de l'ONSSA a exposé le rôle de son organisme dans la protection du consommateur en matière de produits alimentaires. La représentante du syndicat des pharmaciens à Settat a présenté le processus de mise en circulation des médicaments et le rôle du pharmacien dans la protection des droits de l'utilisateur du médicament.

Ces présentations ont été suivies d'un débat général.

Journée Régionale sur la Protection du Consommateur 16/03/2012.

le 16/03/2012 à 09 heures à l'amphi central de la faculté des sciences juridiques, économiques et sociales_Settat, a été organisée un séminaire sur le droit à l'information , le droit à la rétractation et le droit au choix dans le tourisme.

Cette journée, organisée conjointement par les DPCI de Settat, Benslimane et Khouribga et l'Université Hassan Ier à Settat, a été ouverte par les allocutions du Vice Président de l'Université Hassan Ier , du Délégué du Commerce et de l'Industrie à Settat, du Directeur Régional du Tourisme et du Directeur du Laboratoire de la Gouvernance et de la Gestion d'Entreprises à la faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales.

Ensuite, les interventions des différents intervenants ont eu lieu comme suit :

- Présentation de la loi 31-08 sur les mesures de protection du consommateur par Mme Hassnaa ARRAHMOUNI,
- Responsabilité du prestataire des services touristiques par Dr Mounir MAHDI,
- Obligation de l'information dans le contrat du circuit touristique par DR Boubker MOUHIM,
- Le droit au choix : garantie au consommateur du service touristique par DR Noureddine NACIRI,
- Le droit à la rétractation à la lumière de la loi 31-08 par DR Jamal RABII,

- Le droit du consommateur à la rétractation dans le secteur touristique par Dr Abdelkrim ABBAD,
- Les garanties de la protection du consommateur dans le domaine hôtelier par Dr Abdeltif CHOUKAIRI,
- Protection du touriste et limites de la loi 31-08 par Dr Aicha FADEL,
- Obligation de l'information du touriste et les garanties complémentaires par Dr Abderrahman Cherquaoui.

Après un débat général sur la loi 31-08 et les autres lois en vigueur, le séminaire a été clôturé à 15 heures.

Un déjeuner a été offert, en l'honneur des participants.

KHEMISSET

Dans le cadre de la commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, célébrée le 15 mars de chaque année, la Délégation Provintiale du Commerce et de l'Industrie de Khémisset a organisé, en collaboration avec la Chambre du Commerce, de l'Industrie et des Services de Khemisset, les journées nationales du consommateur sous le thème :

« L'information, la rétractation et le choix : droits garantie au consommateur ».

Cette manifestation a été organisée le 15-03-2012 au siège de la CCIS de Khémisset.

Ont été présents les chefs de services extérieurs, les représentants des associations locales, les étudiants de l'ISTA et certains opérateurs économiques.

Dans son intervention d'ouverture Monsieur le Délégué a donné lecture à la lettre de Monsieur le Ministre.

Après cette allocution d'ouverture, quatre autres exposés ont été présentés, respectivement, par :

1- Le représentant du conseil provincial des oulémas sur L'Islam et la protection des droits du consommateur.
2- Le vétérinaire provincial, représentant de l'ONSSA, sur la sécurité sanitaire des denrées alimentaires d'origine animale et sur les dispositifs de la loi 28-07 relative à la sécurité sanitaire des denrées alimentaires.
3- Le représentant de la Délégation de la santé sur Les mesures de sécurité sanitaire.
4- Le Délégué du Commerce et de l'Industrie sur les dispositions de la nouvelle loi 31-08 relative à la protection du consommateur. Il a notamment mis en exergue les droits fondamentaux du consommateur, à savoir le droit d'être informé, de rétracter, de choisir et de protéger ses droits économiques. Il a, par ailleurs, insisté sur le sens large de la consommation qui est au même temps des produits et des services.

S'agissant du bilan en chiffres de cette manifestation, il se présente comme suit :
Présence d'un nombre total de 75 participants.

Essaouira

AVANT PROPOS

L'Association de la Protection du Consommateur d'Essaouira a organisé en collaboration avec la Délégation Provinciale du Commerce et de l'Industrie d'Essaouira et la Chambre de l'Industrie, du Commerce et de Services d'Essaouira, une journée d'information au profit des habitants d'Essaouira. A l'affiche, plusieurs sujets d'importance ; d'abord les nouveautés de la loi 31-08 qui garantissent de nouveaux droits au consommateur marocain allant des biens et services aux problématiques récurrentes du financement et du crédit.

Organisée sous le thème : « L'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur », cette journée s'est attachée à informer le consommateur SOUIRI sur ses droits d'être informé et surtout de se rétracter sous certaines conditions sur ses engagements contractuels.

Une journée donc riche en thématiques, guichet du protection du consommateur, témoignages de sociétés et d'utilisateurs, vision des institutionnels quant à la loi 31-08, distribution de dépliants encourageant les bonnes pratiques de consommateurs notamment concernant les dates de péremption et deux produits stratégiques tels l'eau et l'électricité ; autant d'interventions très suivies par une audience nombreuse et très intéressée.

COMPTE RENDU

Objet : Journée Régionale du Consommateur sous le thème « l'information, la rétraction et le choix : droits garantis au consommateur ».
Date et lieu : Le mercredi 14 mars 2012, à la salle des réunions de la chambre de commerce, d'industrie et de services d'Essaouira.

Conférence animée par :

- Monsieur le délégué provincial du commerce et de l'industrie d'Essaouira ;
- Monsieur le directeur de la chambre de commerce, d'industrie et de services d'Essaouira.
- Monsieur le président de l'association de protection du consommateur d'Essaouira.

Participants (55 personnes) :

- Les membres de l'association de la protection du consommateur d'Essaouira;
- Les services extérieurs concernés ;
- Les services publics concernés.

Résumé :

Lors de la journée nationale du consommateur, organisée cette année sous le thème « l'information, la rétraction et le choix : droits garantis au consommateur » par l'Association de la Protection du Consommateur d'Essaouira en collaboration avec la Délégation Provinciale du Commerce et de l'Industrie et la Chambre de l'Industrie, du Commerce et de Services d'Essaouira. Le délégué Provincial du Commerce et de l'Industrie d'Essaouira a inauguré cette conférence par la lecture de texte du discours du ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies à l'occasion du lancement des journées nationales du consommateur dans les différentes villes de royaumes, du 13 au 16 mars 2012. Ce discours qui a pour objectif de rappeler le contexte d'adoption de la loi et la nécessité de continuer les efforts de sa mise en œuvre.

Après le discours d'ouverture, le président de l'association de protection du consommateur a procédé au lancement des exposés du programme national de la protection du consommateur, à l'aide de nombreux témoignages de différents secteurs qui ont mis le point sur les avantages de la loi 31-08 publiée au bulletin officiel du 7 avril 2011, qu'elle a mis en place un cadre qui permet aux consommateurs de défendre leurs droits d'une façon à l'amiable ou en ayant recours à la justice, et ceci avec l'appui des associations de protection des consommateurs.

Pour leur part, le directeur de la chambre de commerce, d'industrie et de services d'Essaouira, a précisé que le ministère a mis en place une stratégie pour la promotion de la protection des droits des consommateurs pour accompagner la mise en oeuvre de la loi 31-08, tout en citant les différents axes autour lesquels s'articule cette stratégie.

Il y a également lieu de préciser que la journée nationale de protection du consommateur organisée à Essaouira, a connu la présence de plusieurs intervenants de hauts niveaux et de différents secteurs ce qui a enrichi plus les débats.

ورزازات

تخليدا لليوم الوطني للمستهلك (نسخة 2012) نظمت كل من المندوبية الإقليمية للتجارة والصناعة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات لورزازت بتنسيق مع جمعية حماية المستهلك بورزازات و جمعية الوفاء للتجار بقلعة مكونة بإقليم تنغير يوم الجمعة 16 مارس 2012 ابتداء من الساعة الثالثة بعد الزوال بقاعة دار الثقافة بقلعة مكونة، لقاءا تواصليا مع تجار المنطقة تحت شعار : "الإعلام، التراجع والاختيار، حقوق مكفولة للمستهلك".

وقد ترأس أشغال هذا اللقاء السيد المندوب الاقليمي للتجارة والصناعة ورئيس جمعية العهد الجديد للتجار بتنغير، بحضور 232 مشاركا يمثلون مختلف الأصناف التجارية والمهنية، بالإضافة إلى السادة الآتية أسماؤهم:

- السيد ممثل عامل صاحب الجلالة على إقليم تنغير
- السيدة كريمة سكاك : مديرة غرفة التجارة والصناعة والخدمات
- السيد محمد بنديدي : عضو الغرفة ورئيس المجلس الإقليمي للسياحة بتنغير
- الدكتور عبد الله العسري : رئيس المصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بتنغير
- السيد سعيد الحلواني : رئيس جمعية حماية المستهلك بورزازات
- الآنسة عائشة أويي : رئيسة المكتب الإقليمي للإتحاد النسوي بورزازات
- السيد لحسن أيت سي احماد : رئيس جمعية الوفاء للتجار بقلعة مكونة
- السيد موحى كاحي : رئيس قسم دعم المقاولات والتنشيط بالغرفة
- السيد ابراهيم المودن : رئيس قسم الإعلام والتواصل بالغرفة
- السيد هشام بن ثابت : إطار بغرفة التجارة والصناعة والخدمات.

كما حضر هذا اللقاء مجموعة من أطر مصلحة المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بتنغير وأعضاء جمعيتي حماية المستهلك بورزازات والوفاء للتجار بقلعة مكونة وأطر دار الثقافة.

في بداية هذا اللقاء استمع الحاضرون إلى الكلمات الافتتاحية التي ألقاها كل من السيد المندوب الإقليمي للتجارة والصناعة وكذا أمين مال غرفة التجارة والصناعة والخدمات بورزازات ورئيس جمعية الوفاء للتجار بقلعة مكونة.

بعد ذلك تم تقديم عرضين اثنين هما قراءة في القانون رقم 08 – 31 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك وشروط الصحة والنظافة المستوجب تواجدها بمحلات بيع اللحوم الحمراء والبيضاء:

العرض الأول :

من تقديم **الأستاذ سعيد الحلواني** محام ورئيس جمعية حماية المستهلك بورزازات حول موضوع : قراءة في القانون رقم 08 – 31 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، والذي تناول فيه مجموعة من الحقوق التي يكفلها القانون للمستهلك ومنها :

- **الحق في التراجع:** وهو الحق الذي يمكن المستهلك من إرجاع البضاعة واسترجاع الثمن المؤدى، وهو حق مقيد بنوع خاص من العقود وبآجال وشروط محددة.
- **الحق في إعلام المستهلك:** إن الإعلام حق للمستهلك وهو يهدف إلى تحقيق إعلام المستهلك إعلاما ملائما وواضحا بالمنتوجات أو السلع أو الخدمات التي يقتنيها أو يستعملها. كما يتوجب على كل مورد أن يمكن المستهلك بأي وسيلة ملائمة من معرفة المميزات الأساسية للمنتوج أو السلعة أو الخدمة وكذا مصدر المنتوج وتاريخ صلاحيته.
- **الحق في الاختيار:** حيث يضمن هذا الحق للمستهلكين الحرية في الشراء وفقا لاحتياجاته وموارده.
- **الحق في الإصغاء إليه وتمثيله:** ويتيح هذا الحق للمستهلكين، في حالة نزاع مع أحد الموردين، أن ينصح أو يوجه وأن يكون ممثلا من قبل جمعية لحماية المستهلك.
- **الحق في حماية حقوقه الاقتصادية:** لاسيما فيما يتعلق بالشروط التعسفية وبعض الممارسات التجارية.

وفي الأخير تطرق سيادته إلى التعريف بجمعية حماية المستهلك بورزازات والتي تأسست يوم 18 مارس 2011 وأهدافها والأعمال التي قامت بها خلال سنة.

العرض الثاني:

من تقديم **الدكتور عبد الله العسري** رئيس المصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بتنغير حول موضوع : شروط الصحة والنظافة المستوجب تواجدها بمحلات بيع اللحوم الحمراء والبيضاء، والذي تناول فيه ثلاثة محاور أساسية : الأول : حول شروط الصحة والنظافة المتعلقة بالمعدات والتجهيزات المتواجدة بمحلات بيع اللحوم كالمساحة اللازمة لممارسة النشاط التجاري، والسقف والجدران والأرضية وتوفر المياه الصالحة للشرب، بالإضافة إلى توفير تهوئة كافية وإضاءة طبيعية وتخصيص قمامات لجمع الأزبال. أما المحور الثاني فتناول فيه الشروط الصحية اللازمة لممارسة نشاط بيع اللحوم الحمراء والبيضاء كوضع سجل لتسجيل جميع المعلومات المتعلقة بمصدر اللحوم، ونظافة العاملين وكذا نظافة المحل ومعدات العمل. أما في المحور الثالث فقد تم عرض صور بعض محلات اللحوم بإقليم تنغير وكذا منتجات اللحوم البيضاء والخاضعة للتفتيش البيطري.

وبعد الانتهاء من هذين العرضين، تم عرض شريط مصور حول الحركة الاستهلاكية بالمغرب من إنجاز وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة وبدعم من الاتحاد الأوربي وبشراكة مع جمعيات حقوق المستهلكين.

وبعد الانتهاء من هذه العروض تم فتح باب المناقشة، وتركزت أغلب تدخلات السادة التجار وتساؤلاتهم حول الشروط المتضمنة في قانون حماية المستهلك لمزاولة بعض الأنشطة التجارية ومراقبة المواد الفاسدة وآليات ضبطها ومحاربتها في السوق الاستهلاكية، تم ضرورة تكثيف المراقبة البيطرية وتشجيع المبادرات الهادفة إلى توعية المستهلكين، بالإضافة إلى التساؤل حول الفرق بين الإعلام والإشهار وضرورة توضيح الرموز المتضمنة في ملصقات بعض علب المواد الاستهلاكية والباعة المتجولين وإغراقهم للسوق الوطنية بالسلع الصينية تم كذلك التجارة الالكترونية وحق التراجع عن الخدمات عن بعد. وفي الأخير تم التساؤل عن كيفية حماية المستهلكين من القروض الصغرى وإلزامية توعية الجمعيات والمجتمع المدني لتنزيل مقتضيات القانون الجديد المتعلق بحماية المستهلك إلى أرض الواقع.

فاس

محضر اليوم الدراسي 012/3/16 الذي نظمته الجمعية المغربية للمستهلكين بشراكة مع المندوبية الجهوية لوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات بفاس. تحت شعار: الإعلام التراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك.

افتتح البرنامج على الساعة الثالثة ونصف بكلمة رئيس الجمعية ذ/ عبد الأحد العراقي والذي بعد أن رحب بالحاضرين وشكر المشاركين في اليوم الدراسي الذي ينظم في إطار الأيام الوطنية لحماية المستهلك، ذكر بأهمية مثل هاته الأيام التي تعقد بالمناسبة ولما يمثل الموضوع من أهمية قصوى وشكر على وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة على التزامها بتنظيم هاته الأيام الوطنية موازاة مع اليوم العالمي للمستهلك، وذلك تكون حافزا على الإسراع بوتيرة تفعيل مقتضيات قانون 08/31.

وبعد أن أشار إلى مقتضيات الشعار بخصوص الإعلام والتراجع والاختيار كأهم المكتسبات التي وردت بالقانون الجديد، انتقل للحديث عن المؤسسة الجديدة المحدثة عن المركز المغربي للمستهلك والمقتضيات التي ستعمل من أجلها، كما ذكر باسم أنشطة الجمعية خلال سنة 2011 وتطلعاتها لهاته السنة.

واختتم بكلمة شكر للمشاركين في التنظيم والحاضرين ثم أخذ الكلمة السيد رئيس

غرفة التجارة والصناعة والخدمات ليركز من جهة على الأهمية التي توليها الغرفة لميدان حماية المستهلك واستعدادها للعمل وفق برنامج تحسيسي بمقتضيات القانون الجديد، ولأي برنامج في إطار حماية مصالح التجار والمستهلكين.

ثم أخذ الكلمة السيد منير المندوب الجهوي للوزارة، وتحدث عن أهمية مثل هاته الأيام الوطنية والإستراتيجية التي تتخذها الوزارة بخصوص هذا الموضوع وكذا ما يتعلق بالعلاقة مع جمعيات حماية المستهلك كما أشار على أهم المقتضيات التي وردت في قانون 08/31.

ثم أخذ الكلمة السيد لزرق إطار بالمندوبية ليعطي نظرة موجزة عن مقتضيات القانون الجديد، ثم أخذت الكلمة نائبة مدير المكتب الجهوي للسلامة الصحية لتتحدث عن قانون 2007 المتعلق باختصاصات الوكالة والتي ضمت تحت مكتب واحد كل المصالح التي كانت تابعة لوزارة الفلاحة وذلك ضمانا للقرب والمراقبة والجودة.

وتم فتح باب المناقشة والأسئلة.

وكانت مداخلات بعض مستشاري الغرفة حادة بخصوص القانون الجديد وما يمثله من عبء على التجار الصغار بالأحياء الشعبية بالخصوص.

كما كانت مداخلات من الحضور تركز على ارتفاع الأثمان وأجهزة المراقبة وبعض المشاكل المتعلقة بتجار المدينة القديمة وبالخصوص محطة الوقوف الرصيف التي أصبحت سيفا يقطع رقبة كل من أراد أن يزور بسيارة المدينة العتيقة حسب تعبير أحد المتدخلين ملاحظا أن تلك المحطة قطعت الطريق على السياح الوطنيين بالخصوص على زيارة المدينة.

وبعد الجواب والتعقيب لكل من السيد المندوب ورئيس الجمعية على المداخلات والأسئلة تم إنهاء أشغال اليوم على الساعة السادسة ونصف مساءا بحفل شاي.

Fès

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que la journée de protection de consommateur s'est déroulée dans de bonnes conditions au siège de la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Fès – Boulemane le vendredi 16 Mars 2012. Cette journée s'est soldée par un débat très fructueux entre les différents participants. Aussi les intervenants ont répondu aux différentes questions posées par l'assistance sans noter des divergences de visions entre les intervenants et l'auditoire.

Ont assisté à cette rencontre les représentants des administrations publiques, les professionnelles, les étudiants et les professeurs universitaires (environ une centaine de participants).

Il est à signaler que la délégation et l'association de protection des consommateurs à Fès, ont apporté toutes les explications nécessaires sur la loi N°31/08, notamment les droits de l'information, la rétraction et le choix.

Une pause café a eu lieu à l'issue de cette rencontre financée par un membre de la CCIS Fès-Boulemane.

Recommandations :

Durant cette rencontre, les recommandations suivantes ont été données :

- Créer des bureaux de l'association marocaine des consommateurs de Fès à proximité des marchés, afin de faciliter la communication et le contact avec les consommateurs et les fournisseurs,
- Donner plus de droits à l'association marocaine des consommateurs afin qu'elle puisse intenter des actions judiciaires auprès du tribunal en faveur des consommateurs ayant droit (utilité publique).
- Donner les moyens suffisants aux associations de consommateurs pour défendre les intérêts des consommateurs

الراشيدية

احتفاء باليوم العالمي لحقوق المستهلك و في إطار الأيام الوطنية للمستهلك الذي سهرت على تنظيمه وزارة الصناعة و التجارة و التكنولوجيات الحديثة، بالتنسيق مع الكلية المتعددة التخصصات و نادي الصحة و البيئة و حماية المستهلك بالكلية، نظمت مندوبية التجارة و الصناعة بالرشيدية يوم الخميس 15 مارس بمدرج الكلية المتعددة التخصصات، يوما دراسيا حول :

حماية المستهلك تحت شعار " الإعلام الاختيار التراجع حقوق مضمونة للمستهلك"

و قد قدمت خلال هذا اليوم أربعة عروض كما هو مبين في البرنامج التالي :

الساعة الرابعة	استقبال المشاركين	
الرابعة و 30 دقيقة	كلمة الافتتاح	- السيد محمد الدكس عميد الكلية المتعددة التخصصات - أحمد آيت عبدو مندوب التجارة و الصناعة

الساعة	عنوان المداخلة	المتدخل والمؤسسة التي يمثلها
الخامسة	قراءة في القانون المتعلق بالسلامة الصحية للمواد الغذائية	السيد حدادي محمد رئيس مصلحة قمع الغش
الخامسة و 30 د	التغذية العامة و علاقتها بصحة المستهلك	د- عقاوي حسن رئيس الجمعية الوطنية للطب التكميلي
السادسة	خصوصية الالتزام بالإعلام في العقود المبرمة عن بعد	د- أمين أعزان أستاذ القانون بالكلية المتعددة التخصصات
السادسة و 30 د	مجهودات المكتب الوطني	السيدة آيت بلا فاطمة الزهراء مهندسة

	للاستثمار الفلاحي لتافلالت في مجال تثمين المنتوجات الفلاحية	بمصلحة الإرشاد الفلاحي
السابعة	المناقشة	
الثامنة و 15 دقيقة	اختتام اليوم الإعلامي حفلة شاي	

حضر هذا اللقاء 236 مشاركا، من بينهم باحثون في القانون و رؤساء المصالح و إداريون و ممثلون لمختلف الجمعيات و طلبة الكلية.

و قد تميزت العروض بتنوعها، منها عروض تناولت قراءة قانونية لقانون حماية المستهلك و عروض أخرى تطرقت للتدابير و الإجراءات العملية لحماية المستهلك.

كما تميز هذا اليوم بحضور مكثف لمختلف فئات المجتمع المدني من جمعيات و تجار و طلبة و أطر إدارية شاركت في إغناء هذا اليوم بأسئلة من مستوى عال تدل على مدى اهتمام المستهلك بالقوانين المطبقة لحمايته و تدل كذلك على تطلعه إلى استهلاك صحي و سليم و إلى إعلام بناء في هذا المجال.

و قد اختتم اليوم الدراسي لحماية المستهلك بحفلة شاي كانت هي الأخرى فرصة للوقوف على أراء المشاركين الذين عبروا عن ارتياحهم سواء للمواضيع التي تناولها المتدخلون أو للتنظيم الذي طبع أشغال هذا اليوم و الذي أشرف عليه نادي الصحة و البيئة و حماية المستهلك بالكلية المتعددة التخصصات.

و للإشارة فإن نجاح هذا اليوم هو ثمرة للشاركة المبرمة بين الكلية المتعددة التخصصات بالرشيدية و بين مندوبية التجارة و الصناعة.

القنيطرة

الموضوع : اليوم الجهوي للمستهلك المنظم من طرف مندوبية التجارة و الصناعة بالقنيطرة، بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك و ذلك تحت شعار **"الإعلام، التراجع و الاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"**

الزمان: يوم الأربعاء 14 مارس 2012

المكان : مقر غرفة التجارة و الصناعة الخدمات بالقنيطرة، ابتداءً من الساعة الثالثة بعد الزوال

الحضور: حوالي 100 شخص مكونة من:

- أعضاء و منخرطي جمعيات حماية المستهلك
- ممثلي الإدارات العمومية
- التجار و الصناع و الخدماتيين
- الأساتذة الباحثين
- الطلبة
- .....

برنامج العروض:

Programme :		
	14h30-15h00	**Accueil et inscription**
	15h00-15h30	**Allocutions d'ouverture : Mr le Délégué de la DPCI Kenitra.** **Présentation de la stratégie nationale pour la protection du consommateur, présentée par Mr le Délégué de la DPCI Kenitra.**
	15h30-	**Thème 1 : l'information et la rétractation au vu de la loi 31-08,**

	15h45	**animé par Mr Ouhssine Mohamed** **Association de Protection du Consommateur et d'Environnement (APCE).**
	15h45-16h00	**Thème 2 : l'information au vu de la loi 28-07, animé par Mr Kherrati Bouazza** **Office National de Sécurité Sanitaire des Aliments (ONSSA)**
	16h00-16h15	**Thème 3 : Droit de choix, animé par Abderrahmane Sbar** **Association Marocaine de Protection et d'Orientation du Consommateur (AMPOC)**
	16h15-16h30	**Thème 4 : Santé et couverture sanitaire (RAMED et AMO), animé par Dr Harak Mohammed** **Délégation de la Santé.**
	16h30-16h50	**Pause-café**
	16h50-17h30	**Témoignages des Responsables des guichets conseils par Souini Abderraouf AMPOC et Driwch Abdelhak APCE.**
	17h30-18H00	**Débats et clôture/recommandations**

بعد الانتهاء من تقديم كل العروض المبرمجة تم طرح عدة تساؤلات وعدة نقاط خلال المناقشة أهمها:

- ضرورة تأهيل وتأطير كل من المستهلك و الحرفيين و التجار على حد سواء ، وتحسيسهم بالأهداف الجوهرية للقانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.
- تنظيم البيع خارج المحلات التجارية، واشتراط العقد بخصوصه والاستمارة القابلة للاقتطاع الضامنة لحق المستهلك في التراجع والتعويض والشكاية.
- إمكانية مراقبة المعروضات التي تباع في الطرقات والشوارع رغم صعوبة مراقبتها لكونه مجال غير مهيكل ومؤطر .
- البيانات المتعلقة بالمنتوج يجب أن تكون مقروءة وباللغة العربية.
- لابد من تعزيز آليات ووسائل إعلام المستهلك من طرف كافة الأطراف المعنية، بما في ذلك الأبناك ومختلف المؤسسات المالية، ومؤسسات التأمين وغيرها.
- الحرص على مطابقة مضمون العنونة ومختلف البيانات الضرورية لخصائص المنتوج أو السلعة أو الخدمة مطابقة حقيقية، كوجود ا لمكونات المعدلة جينيا أو ما شاكل ذلك...
- الحرص على عنونة مختلف الخضروات و الفواكه المنتجة محليا.
- برمجة حملات تحسيسية وتوعوية في موضوع قانون حماية المستهلك في مختلف وسائل الإعلام الوطنية المرئية والمكتوبة والمسموعة.
- إمكانية تقنين وهيكلة التعليم الخصوصي كالحد من غلاء الاثمنة والرسوم على سبيل المثال لا الحصر التي تثقل كاهل المستهلك المغربي وأيضا الحد من الانتقائية المتبعة في هذا المجال .

- احتواء كل منتوج على بطاقة تقنية تمكن المستهلك من حسن الاختيار.
- مسؤولية المستهلك في المراقبة.
- منع المضافات الغذائية ذات المصدر الكيميائي و التي تبث ضررها.
- فيما يخص المواد المحلية والتي تكون غالبا مشبعة بالمبيدات فيجب تقنينها ومراقبتها من الضيعة إلى المستهلك.
- تمكين المستهلك من معرفة الطرق التي يتمكن من خلالها معرفة المواد المقلدة.
- الخطوات المفروض إتباعها للحد من المضاربات العقارية وإيجاد صيغة قانونية تساعد على محاربة ظاهرة السوق السوداء أوما يعرف ب « le noir »
- في المجال الصحي فقد أشيرت مسألة الأدوية الهجينة والتعويضات عليها وهل هناك إمكانية إلزام الطبيب بوصف هذه الأدوية إن وجدت بذل إلزامها للمنخرط.
- دور الجمعيات في حماية المستهلك من تماطل وتعسف بعض الإدارات العمومية.
- دور الجمعيات في مجال التوعية وحثها على بذل مجهود اكبر.

الناضور

احتفاءا بالأيام الوطنية لحماية المستهلك و التي نظمت على صعيد المملكة من 12 الى 16 مارس 2012، و تخليدا لليوم العالمي لحماية المستهلك، نظمت المندوبية الاقليمية للتجارة و الصناعة بالناظور بشراكة مع جمعية حماية المستهلك لزايو لقاءا تواصليا ، و ذاك يوم السبت 17 مارس 2012 ابتداءا من الساعة الثالثة عصرا بدار الشباب بزايو. وقد عرف هذا اللقاء حضور أكثر من 80 مشارك، وقد تم خلال هذه المناسبة إلقاء 6 عروض تتعلق ب:

- قراءة في قانون 31-08
- استراتيجية الوزارة في ميدان حماية المستهلك
- دور جمعيات حماية المستهلك
- دور و مسؤولية التاجر في حماية المستهلك
- مهام المكتب الصحي البلدي لزايو
- مهام مكتب السلامة الصحية للناظور

و في الأخير فتح الباب للمناقشة و الإجابة على أسئلة الحضور.

الرباط

في إطار **الاحتفال بالأيام الوطنية للمستهلك** نظمت - يوم **الثلاثاء 13 مارس 2012** بالقاعة الكبرى للجماعة الحضرية **لسلا** - **الدورة الجهوية الثانية 2012** من **لدن المندوبية الجهوية للصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بالرباط ومجلس مقاطعة بطانة** بشراكة مع **جمعيات حماية المستهلك** الفاعلة بكل من عمالات الرباط وسلا والصخيرات – تمارة، ويتعلق الأمر بالجمعيات التالية :

- المنتدى المغربي للمستهلك (الرباط ...)
- الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بسلا
- جمعية السلام لحماية البيئة والمستهلك (سلا)
- الجمعية المغربية لشؤون المستهلك والبيئة (تمارة)

ويجدر ألإشارة إلى أن هذه الندوة تميزت بعدد كثيف ومميز من الحضور الذي وصل إلى 215 شخصا، شاملا جل فئات المجتمع.

وقد أشرف على تسيير أشغال هذه الندوة **السيد أحمد بيكيس** رئيس سابق لجمعية السلام لحماية البيئة و المستهلك .

وتميزت **الجلسة الافتتاحية** بإلقاء **كلمات** من طرف كل من **السادة** :

1- **السيد حسن جلال** : **المندوب الجهوي بالرباط لوزارة الصناعة و التجارة والتكنولوجيات الحديثة** الذي **ذكر بالإستراتيجية التي تنهجها الوزارة لتشجيع حماية المستهلك وتتمحور** هذه الإستراتيجية **حول المحاور التالية** :

- **تعزيز الإطار التنظيمي** : إعداد واعتماد النصوص التطبيقية للقانون **08-31** المحددة لإجراءات تتعلق بحماية المستهلك؛

- **تعزيز الإطار المؤسساتي** : إعداد بنيات وأجهزة تشاورية وتشاركية بين المتدخلين في مجال الاستهلاك والسلطات العمومية ويتعلق الأمر بما يلي :
  - **المجلس الاستشاري الأعلى للمستهلك**
  - **المركز المغربي للاستهلاك المحدث خلال شهر شتنبر2011**
  - **الصندوق الوطني لحماية المستهلك**

- **دعم حركة الثقافة الاستهلاكية** : تنفيذ عدة أنشطة لفائدة حركة الثقافة الاستهلاكية التي تروم الى تشجيع ودعم قدرات الجمعيات المختصة في مجالات تدخلها الخاصة على جميع الأصعدة المتعلقة بالحركة الاستهلاكية وذلك بالخصوص من خلال :

  - **إحداث شبابيك الاستهلاك من طرف جمعيات حماية المستهلك.**
  - **التكوين المستمر لأطر الجمعيات المختصة .**
  - **تطوير أنظمة المعلومات كخلق بنك للمعطيات الاستهلاكية .**

- **تطوير أدوات إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلكين** :
  - تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك
  - مضاعفة أنشطة التحسيس والإعلام مع جمعيات المستهلكين وباقي الأطراف المشاركة
  - إحداث بوابة إلكترونية خاصة بتوجيه وإعلام المستهلكين.

2- **السيد أحمد احديدو** ممثل السيد عامل عمالة سلا ورئيس القسم الاقتصادي الذي نوه بهذه المبادرة وألح على **ضرورة تكتيف المجهودات لتنظيم مثل هذه اللقاءات** وذكر سيادته باللجان التي تشتغل في هذا الإطار داخل العمالة **كاللجنة المكلفة باليقظة الصحية** و **لجنة تدبير المخاطر** ...

3- **السيد نور الدين الأزرق** رئيس مجلس مدينة سلا الذي شكر المنظمين على **اختيار مدينة سلا** لتنظيم هذا اللقاء الجهوي وذكر سيادته بشعار هذا اللقاء : " الإخبار والتراجع والاختيار : حقوق مضمونة للمستهلك " مركزا على أهمية **نشر الوعي لدى المستهلك** وحث على **خلق خط أخضر** و **شباك لفائدة المستهلك** مع العمل على تكرار مثل هذه اللقاءات .

4- **السيد رشيد العبدي** رئيس مقاطعة بطانة ذكر سيادته **بالخطاب الملكي السامي** بمناسبة عيد ثورة الملك والشعب يوم **20 غشت 2008** الذي حث على صدور قانون يحمي المستهلك.

كما ذكر السيد العبدي **بالآليات الجديدة** التي نص عليها القانون الجديد 08-31 كالمجلس الاستشاري الأعلى للمستهلك والمركز المغربي للاستهلاك ...

كما أشار سيادته بان هذه الأيام الوطنية تدخل في إطار **ثقافة الحوار والتواصل مع المجتمع المدني وذلك بتقديم الدعم المادي والمعنوي للجمعيات** المحلية والجهوية .

وتجدر الإشارة بان **مقاطعة بطانة ساهمت بشكل كبير في تنظيم و إنجاح هذا اللقاء الجهوي .**

5- **السيد عبد الوهاب بوشنين** رئيس المركز المغربي للاستهلاك الذي ذكر الحضور الكريم بأنه من مواليد مدينة سلا التي تعتبر من الناحية الإدارية من أكبر المدن المغربية ،

وركز سيادته على **أهمية الوعي لدى المجتمع** وألح على ضرورة **انخراط المستهلك في جمعيات حماية المستهلك** لتقويتها قصد الدفاع عن حقوقه وحمايته حتى لا يبقى المستهلك ضعيفا أمام المورد أو أمام المنتج.

6- **السيد ميمون الشطيبي** رئيس جمعية السلام لحماية البيئة والمستهلك، تناول الكلمة بصفته المنتدب لتمثيل جمعيات حماية المستهلك المشاركة في اللقاء .

شكر في البداية السلطات العمومية المحلية والجهوية التي حضرت اللقاء و كافة جمعيات حماية المستهلك العاملة في المجال بالجهة مذكرا بتواريخ تأسيسها ومجال نشاطها وأشار بأننا نخلد يوما جهويا في إطار الايام الوطنية لحقوق المستهلك **تحت شعار " الإخبار والتراجع والاختيار : حقوق مضمونة للمستهلك " .**

كما أشار **إلى كلمة السيد وزير** الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة حين أشرف بحضوره الشخصي يوم : (12 مارس 2012) على افتتاح الاحتفال بمناسبة الايام الوطنية للمستهلك بمدينة الدار البيضاء حيث **أعطى إشارات قوية للنهوض بمجال الاستهلاك** حتى تولى كل الأهمية اللازمة من طرف كل المتدخلين عامة وإشراكهم بشكل فعال .

كما ذكر **بالدور الذي يمكن أن تلعبه جمعيات حماية المستهلك** مع كل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ومع كل المجالس المنتخبة وجميع مكونات المجتمع المدني المتمثلة في الجمعيات والهيئات الحقوقية **بهدف الانخراط في شراكات ثنائية او متعددة الاطراف** للنهوض بالحركة الاستهلاكية ببلادنا وخصوصا على الصعيد المحلي والجهوي .

كما **طالب قطاع الإعلام** بكل أنواعه إلى الانخراط مع جمعيات حماية المستهلك حتى يتسنى لها بلوغ مستوى تحقيق كافة أهداف الحركة الاستهلاكية الطموحة .

تلت هذه الجلسة الافتتاحية ، **جلسة مخصصة للمحاضرات** التي أخذت بعين الاعتبار البحث والتعمق في مضامين شعار الأيام الوطنية للمستهلك التي تحث على : **" الإخبار والتراجع والاختيار : حقوق مضمونة للمستهلك "**

تطرق السادة المحاضرون خلال هذه الندوة التحسيسية الى **أربعة محاور** تنالوها كالتالي :

1) قدم **الاستاذ زكريا الغزاوي** باسم **المنتدى المغربي للمستهلك** عرضه في موضوع

" مقدمة عامة عن قانون 08 -31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك "

ذكر السيد المحاضر بأنه بتاريخ 07 ابريل 2011 صدر الظهير الشريف رقم 1 – 11 – 03 بتنفيذ القانون رقم 08 - 31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك وبان **هذا القانون يهدف**

إلى ضمان حقوق المستهلك المتمثلة عامة في : الحق في الإعلام و الحق في حماية حقوقه الاقتصادية و الحق في التمثيلية و الحق في التراجع و الحق في الإصغاء إليه.

وبخصوص **حماية المستهلك الاقتصادية** ركز السيد المحاضر على **حماية المستهلك من الشروط التعسفية** وكذا على **تنظيم الممارسات التجارية** من بينها الإشهار والعقود المبرمة عن بعد والبيع بالتخفيض أو البيع خارج المحلات التجارية ....

كما أشار سيادته **لأهمية تنظيم الممارسات التجارية** من طرف المشرع وكذا حمايته من الشروط التعسفية مع التنصيص على حقه في التمثيلية.تطرق كذلك السيد المحاضر إلى **مواضيع أخرى** من بينها الاستدانة و جمعيات حماية المستهلك و مسطرة البحث عن المخالفات والعقوبات الزجرية .

وتحدث في الأخير عن **الحصيلة** بعد مرور سنة تقريبا على نشر هذا القانون .

2) قدم **الاستاذ نبيل مدني** باسم **جمعية السلام لحماية البيئة و المستهلك** (سلا) عرضه بخصوص حق المستهلك في **الإعلام** تحت عنوان : **" تطور حق الإخبار بالتشريع المغربي "**

ذكر سيادته بأن المغرب شهد منذ سنوات موجة من **الوعي بالمطالبة بمزيد من الحريات** المرتبطة بحقوق الإنسان وأنه في الوقت الراهن تتعالى الأصوات لتحقيق مكتسبات جديدة فيما يتعلق **بالجيل الثالث لحقوق الإنسان** (البيئية الثقافية و التنموية) ومن جملة هذه الحقوق حق المستهلك في الحماية .

وفيما يخص **الحق في الإعلام** فقد قارن السيد المحاضر بين :

- الوضعية **قبل صدور القانون** الجديد مذكرا بأنه من القوانين التي ضمت تدابير لحماية المستهلك، القانون المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة .
- و الوضعية الحالية **في إطار القانون 08 - 31** **"** ألزم المشرع بمقتضى المادة 3 كل مورد أن يمكن المستهلك من معرفة المميزات الأساسية للمنتوج أو السلعة أو الخدمة وكذا مصدر الإنتاج وتاريخ الصلاحية ومدة الضمان ودرجة ومدى المسؤولية التعاقدية **"**

وتقدم السيد المحاضر **بعدة توصيات** سيتم ذكرها عند التطرق للتوصيات المنبثقة عن هذا اليوم الدراسي.

3) قدم **الاستاذ نجيب البقالي** باسم **الجمعية المغربية لشؤون المستهلك والبيئة** (تمارة) عرضه بخصوص حق **التراجع** تحت عنوان : **" حق التراجع : محدودية الإطار القانوني "**

بعد أن ذكر السيد المحاضر بأن **القانون** هو نتيجة ثمرة تضافر جهود جميع الفاعلين والمتدخلين في القطاع والذي **ينص في ديباجته على تعزيز الحقوق الأساسية للمستهلك** وخاصة الحق في الإعلام و الحق في حماية حقوقه الاقتصادية و الحق في التمثيلية و الحق في التراجع والحق في الاختيار والحق في الإصغاء إليه.

تناول بالتفصيل موضوع الحق في التراجع **مذكرا بالمواد** التي تتطرق إليه : لا سيما المواد : **– 42 36 -37 – 38 .**

وأشار كذلك إلى أن المادة 36 نصت على كون المستهلك له **أجل سبعة (7) أيام لممارسة حقه في التراجع .**

كما طرح سيادته كل الحالات التي لا يمكن فيها ممارسة حق التراجع، ومن خلالها أجاب على عدة **تساؤلات** من بينها :

- **هل هذا الحق هو حق مطلق أم حق نسبي ؟**
- **هل جميع العقود يمكن أن يمارس فيها حق التراجع أم هو خاص بالعقود المبرمة عن بعد ؟**

4) قدم **الاستاذ أحمد هوبان** باسم **الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بسلا .**

عرضه بخصوص حق **الاختيار** تحت عنوان : **" الاختيار : حق مضمون من طرف المشرع "**

بدأ المحاضر مداخلته بالتذكير **برؤية المشرع** " التي كانت من أهم أهدافه الأساسية هي ترجمة مواد قانون حماية المستهلك ومراسيمه التنفيذية إلى **أهداف إستراتيجية وخطط وبرامج** في ظل المتغيرات والمستجدات الاقتصادية العالمية "

وتحدث السيد المحاضر عن **الحق في السلامة** وكذا عن **الحق في الحصول على المعلومة** قبل تطرقه إلى صلب موضوع المداخلة ألا وهو **حق المستهلك في اتخاذ قرار الاختيار "** عند الشراء أو التعاقد من أجل الاقتناء أو الكراء أو القرض المالي دون استغلال ضعف أو جهل المستهلك والحالات المستعجلة واتخاذها وسيلة للضغط عليه والحد من خياراته ورغباته الهادفة إلى إشباع حاجياته الضرورية المطلوبة "

وأكد سيادته أن حق الاختيار " يضمن توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية مع ضمان الجودة ... "

مضيفا بأنه **في حالة انعدام حق الاختيار** للمستهلك فإن السوق ستسوده **حالة الاحتكار** من قبل الباعة والنتيجة الطبيعية التي تنجم عنها هي: تراجع قيمة الجودة في السلع والخدمات المقدمة بالأسواق .

وبعد **طرحه لعدة أسئلة للنقاش** تطرق السيد المحاضر إلى **حق الاستماع إلى رأي المستهلك** موضحا بأن هذا الحق " يضمن تلبية رغبات المستهلك وحاجياته عبر وسيلة الانصات له بإعطائه فرصة كي يعبر عن حقوقه ومتطلباته من خلال صياغة سياسات الدولة الحامية لها وكذلك وتوجيه مؤسسات الإنتاج والخدمات الى الأخذ بعين الاعتبار رأي المستهلك في جودة المنتوجات المقدمة له "

و بعدها أخذ الحاضرون **استراحة لتناول مشروبات حفل شاي** المنظم على شرفهم من طرف مقاطعة بطانة، قبل انطلاق الجلسة المخصصة للمناقشة ، التي تلاها **عرض شريط** حول الحركة الاستهلاكية بالمغرب أنجز من طرف وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بدعم من **الاتحاد الأوروبي** وبشراكة مع **جمعيات حماية المستهلك** ، الذي تطرق عرضه الى عدة **مواضيع أهمها** :

العنونة و مدة انتهاء الصلاحية و برمجة توقيت استعمال الانترنيت و كيفية تقديم شكاية المستهلك...

و سواء تعلق الأمر بالجلسة الافتتاحية أو بجلسة العروض وكذا بالنقاش الذي تلاهما فيمكن حصر التوصيات المنبثقة عن هذا اليوم الدراسي المميز كالتالي :

- التأكيد على تنظيم لقاءات مماثلة للتعريف اكثر بمضمون القانون الجديد.
- * المطالبة بعقد شراكات - في إطار التنسيق والتعاون - بين جمعيات حماية المستهلك و المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ومع كل المجالس المنتخبة وجميع مكونات المجتمع المدني من بينها الجمعيات و الهيئات الحقوقية قصد تقوية قدرات الحركة الاستهلاكية .
- ضرورة الإسراع بإنزال المراسيم التطبيقية.
- العمل على انخراط أكبر عدد من المستهلكين بجمعيات حماية المستهلك لتقويتها والدفع بها إلى لعب دورها الكامل.
- إعطاء الأجهزة الإدارية مثل مجلس المنافسة أو المجلس الاعلى للاستهلاك المزمع تأسيسه سلطة تقريرية عوض الاكتفاء باختصاص استشاري الغاية منها هي حماية حقوق المستهلك .
- استعمال اللغة العربية في صياغة جميع العقود وخصوصا عقود الإدعان المتعلقة بالقروض طبقا لمقتضيات القانون رقم 08-31.
- تعميم الثقافة الاستهلاكية المتضمنة لحقوق المستهلك على مستوى الإعلام .
- إدماج الثقافة الاستهلاكية على مستوى المناهج التعليمية.
- برمجة تنظيم الدورة الجهوية الثالثة 2013 المرتبطة بمناسبة الاحتفال بالأيام الوطنية للمستهلك بعمالة الصخيرات - تمارة من طرف المندوبية الجهوية للصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بالرباط بشراكة مع الجمعيات الجهوية لحماية المستهلك الفاعلة مع إشراك كل المتدخلين الجهويين والمحليين في القطاع .

و نظرا لفعاليات العمل الجمعوي الوحدوي الذي انخرطت فيه كل من الجمعيات الأربعة المذكورة أعلاه إذ جاءت نتيجة هذا العمل المشترك والدعم المستمر الذي ما فتئت تقدمه وزارة الصناعة والتجارة

والتكنولوجيات الحديثة للحركة الاستهلاكية منذ عدة سنوات بفضل الجهود الجبارة التي بدلتها السيدة الكاتبة العامة للوزارة السيدة مونية بوستة منذ أن كانت مديرة للتجارة الداخلية وكذا جميع مساعديها.

وختاما تجدر الإشارة بأن اللجنة المنظمة التي ساهمت وعملت على نجاح هذا اللقاء مكونة من السادة :

- حسن جـــــلال : مندوب وزارة الصناعة والتجارة بالرباط.
- وائل بنزكـــــري : نائب مندوب وزارة الصناعة والتجارة بالرباط.
- رشيد العبـــــدي : رئيس المقاطعة الحضرية لبطانة – ســلا .
- محمد المصمودي : أمين المال للجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بسلا .
- ميمون الشطيبي : رئيس جمعية السلام لحماية البيئة والمستهلك .
- المصطفى المايا : رئيس الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بسلا .
- زكرياء منـــــان : الكاتب العام لجمعية السلام لحماية البيئة والمستهلك.
- هنـــــد موتـــــو : رئيسة الجمعية المغربية لشؤون المستهلك والبيئة .
- محمـــــد لطفـــــي : نائب الرئيس والكاتب العام للمنتدى المغربي للمستهلك .

المحمدية

تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يحتفل به في الخامس عشر مارس من كل سنة، نظمت مندوبية الصناعة والتجارة بالمحمدية بالتعاون مع جميع الشركاء تظاهرة حول حقوق المستهلك تحت شعار: "الإعلام حق التراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"

مرت مراسيم هذه التظاهرة بقاعة المؤتمرات بعمالة المحمدية التي حظرها أطر من عمالة المحمدية، نائب رئيس غرفة التجارة والصناعة والخدمات بالمحمدية ورئيس جمعية حماية المستهلك بالدار البيضاء، UNICONSO رئيس جمعية حماية المستهلك بالمحمدية وأساتذة جامعيين، رؤساء المصالح الخارجية، الكليات بالمحمدية، مدراء التكوين المهني، فاعلين اقتصاديين، تجار مهنيين، أرباب المصانع وممثلو الأبناك وكذلك بعض ممثلو المجتمع المدني جمعيات وغيرها.

وتم تنشيط هذه التظاهرة من طرف ورؤساء جمعيات لحماية المستهلك وشهادة شركة محلية.

يشرفني أن أبعث لكم حسب هذا الجدول حصيلة هذه التظاهرة.

المدينة	عدد المداخلات	عدد الشهادات	عدد الحضور
المحمدية	4	1	80

تطوان

في إطار تنظيمها للنسخة الثانية للأيام الوطنية التي انعقدت تحت شعار "الإعلام والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"، نظمت مندوبية التجارة والصناعة بولاية تطوان، بشراكة مع جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان، وباقي الشركاء، الأيام الوطنية للمستهلك خلال أيام 16 و22 مارس 2012.

المراحل الأساسية للإعداد، وكذا الحصيلة الختامية لهذه الأيام يمكن تقديمها كالتالي:

أولا: التنظيم

- تكوين لجنة محلية مكونة من مندوبية التجارة والصناعة لولاية تطوان جمعية حماية المستهلك، مندوبية الصناعة التقليدية، غرفة التجارة والصناعة والخدمات، ومصلحة مراقبة المنتجات النباتية وذات الأصل النباتي.
- تم عقد اجتماعين تمهيديين بمقر مندوبية التجارة والصناعة.
- تم الاتفاق على تنظيم ندوة أولى بمدينة تطوان لتناول مختلف المواضيع المرتبطة بحماية المستهلك بتاريخ 16 مارس 2012 بقاعة المعهد المتخصص المتوسطي للتدبير. وندوة علمية ثانية بالكلية

المتعددة التخصصات بمرتيل تحت عنوان "المستهلك المغربي بين حرية السوق وإلزامية الحماية" بتاريخ 22 مارس 2012.

ثانيا: الدعاية والإعلام

تم إلصاق عدد كبير من الإعلانات الوطنية والمحلية المتعلقة بالأيام الوطنية لحماية المستهلك، وذلك في شكل لافتات مكتوبة وملصقات بمختلف الأماكن. كما تم توزيع عدد كبير من الدعوات والإعلانات نفصلها كما يلي:

- دعوات وجهت من طرف المندوبية إلى المصالح الآتية:
  - ولاية تطوان.
  - عمالة المضيق الفنيدق.
  - الجماعة الجضرية لتطوان.
  - الجماعة الحضرية لمرتيل.
  - جامعة عبد المالك السعدي.
  - الكلية المتعددة التخصصات.
  - المكتب الوطني للسلامة الصحية.
  - مندوبية الصناعة التقليدية.
  - غرفة التجارة والصناعة والخدمات بولاية تطوان.
  - جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية.
  - المكتب الصحي البلدي.
- توزيع أزيد من 300 دعوة من طرف اللجنة المنظمة على مختلف الفعاليات الاجتماعية والطلابية.

ثالثا: مسار الأيام الوطنية للمستهلك

- الندوة الأولى المنعقدة بقاعة المعهد المتخصص المتوسطي للتدبير عرفت إلقاء كلمات افتتاحية لكل من مندوب التجارة والصناعة ورئيس جمعية حماية المستهلك بتطوان وممثل غرفة التجارة والصناعة والخدمات لولاية تطوان، تلتها بعد ذلك مجموعة من المداخلات تناولت المواضيع التالية:
  - أهداف القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.
  - حقوق المستهلك.
  - الإستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتفعيلها.
  - الأمن الغدائي للمستهلك.
- الندوة العلمية الثانية المنعقدة بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل تحت عنوان "المستهلك المغربي بين حرية السوق وإلزامية الحماية" قام بتنشيطها مجموعة من الأطر من مندوبية التجارة والصناعة، مجلس المنافسة، غرفة التجارة والصناعة والخدمات، وأساتدة من الكلية المتعددة التخصصات بمرتيل.

وقد تخللت هذه الندوة العلمية إلقاء كلمات افتتاحية مع تناول العديد من المواضيع المرتبطة بحماية المستهلك.

رابعا: الترتيبات اللوجستيكية

- تم إعداد وتحضير كافة الوسائل اللوجيستيكية الضرورية.
- تهيئ قاعة الندوات بكل من قاعة المعهد المتخصص المتوسطي للتدبير بتطوان والكلية المتعددة التخصصات بمرتيل.
- إعداد ما يناهز 70 ملفا تضمن قرصا مندمجا بخصوص مواضيع الندوات، مطويات، لوائح الحضور واللافتات.

خامسا: التقييم

1) **الندوة الأولى** المنعقدة بتطوان بقاعة المعهد المتخصص المتوسطي للتدبير تميزت بما يلي:

- ثلاث كلمات افتتاحية لكل من رئيس جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان ورئيس غرفة التجارة والخدمات لولاية تطوان. ومندوب وزارة التجارة والصناعة الذي تلا خطابا للسيد عبد القادر أعمارة وزير التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بمناسبة انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك المنظمة من 12 إلى 16 مارس 2012، تمحور حول انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك التي تنظم تخليدا لليوم العالمي للمستهلك بشراكة مع كافة جمعيات المستهلكين بمختلف جهات المملكة.

- عرض لمندوب التجارة والصناعة حول أهداف القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك تناول فيه أهداف القانون ومستجداته وخطوطه العريضة.

- عرض لرئيس جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان حول حقوق المستهلك، تناول فيها الحق في حماية الصحة والسلامة، والحق في إصلاح الإضرار ورد الاعتبار ،والحق في الإعلام والتربية، والحق في التمثيل والاستماع. كما تطرق إلى أهداف الجمعية المتمثلة في إدانة واستنكار جميع أنواع المخالفات وتوعية وإخبار المستهلك وتمثيله أمام القضاء الخ.

- عرض لمندوب التجارة والصناعة حول الإستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتفعيلها، استعرض فيه مشاريع النصوص التطبيقية التي توجد قيد الانجاز، ومنها مشروع مرسوم رقم 427-11-1 الصادر بتطبيق القانون رقم 08-31، ومشروع المرسوم المتعلق بتحديد نظام أساسي نموذجي لجمعيات حماية المستهلك التي يمكن الاعتراف لها بالمنفعة العامة، ومشروع مرسوم يتعلق بإحداث المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك، ومشروع مرسوم يقضي بإحداث الصندوق الوطني لحماية المستهلك، ثم عدة قرارات وزارية لتوضيح أو تحديد بعض التفاصيل اللازمة.

- عرض لرئيس جمعية حماية المستهلك تحت عنوان: "من المسؤول عن الأمن الغذائي؟" مشيرا إلى العديد من الأمراض المتفشية خلال العقود الأخيرة والمرتبطة بالغذاء اليومي للمواطن كجنون البقر وانفلوانزا الطيور ومختلف السرطانات، لافتا الانتباه إلى غياب المراقبة الصحية بالنسبة لبعض المواد الغذائية المطروحة في الأسواق، وإلى استغلال المياه الملوثة، علاوة على ري بعض الخضراوات بمياه ملوثة، واستعمال بعض المواد المهربة من مدينة سبتة ككبد الأبقار والخنازير في تحضير الوجبات السريعة وكذا مخاطر المعلبات.

المشاركة

	عدد المشاركين	النسبة المئوية
المصالح الإدارية	18	26
الجمعيات والغرف المهنية	13	19
الصحافة	03	40
الفاعلون الاجتماعيون	36	51
المجموع	70	100

2) **الندوة الثانية** المنعقدة بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل تحت عنوان: "المستهلك المغربي بين حرية السوق وإلزامية الحماية"، انطلقت بإلقاء كلمات افتتاحية، ثم تلتها العديد من العروض التي همت المواضيع التالية:

- ☜ قراءة متأنية في نمط الإصلاحات الكبرى التي لها علاقة بقانون الالتزامات والعقود، ألقاها السيد عبد القادر العرعاري أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال الرباط.
- ☜ "قانون حماية المستهلك بالمغرب وإطاره المؤسساتي"، كان من إلقاء السيد صلاح خنيبة مندوب التجارة والصناعة لولاية تطوان.
- ☜ "سلامة المستهلك في ضوء قانون 24-09" ألقاه السيد عبد الحميد أخريف أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بفاس.
- ☜ "البعد التنموي لحماية المستهلك"، ألقاه السيد محمد المرغادي الكاتب العام لمجلس المنافسة.
- ☜ "أهمية قانوني 31-08 و28-07 في حماية المستهلك" قام بإلقائه السيد محمد بن قدور رئيس كنفدرالية جمعيات المستهلكين.
- ☜ "الالتزام بالإعلام ودوره في تنوير إرادة المستهلك" قامت بإلقائه السيدة نزهة الخلدي أستاذة بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل.
- ☜ "قانون حماية المستهلك والمقاولة" كان من إلقاء السيد عبد اللطيف أفيلال رئيس غرفة التجارة والصناعة والخدمات بتطوان.
- ☜ "دور المجتمع المدني في حماية المستهلك" كان من إلقاء السيد محمد منصور رئيس رابطة الدفاع عن حقوق المستهلك بطنجة.
- ☜ "تنظيم المنافسة كآلية لضبط السوق وحماية المستهلك" كان من إلقاء السيدة حنان الباكوري أستاذة من الكلية المتعددة التخصصات بمرتيل.
- ☜ "حماية المستهلك في المغرب وقضية المنافسة" كانت من إلقاء السيد سعيد اطريطح أستاذ بالكلية المتعددة التخصصات بمرتيل.

وقد أعقبت هذه التدخلات مناقشة عامة ثم اختتمت بعد ذلك بتلاوة التقرير الختامي.

المشاركة

	عدد المشاركين	النسبة المئوية
المصالح الإدارية	05	4
الجمعيات والغرف المهنية	04	4
الصحافة	03	3
الفاعلون الاقتصاديون	06	5
الأساتذة	20	18
الطلبة	75	66
المجموع	113	100

سادسا: التوصيات

أوصت مختلف الفعاليات المشاركة في الأيام الوطنية للمستهلك على ضرورة الإسراع في إصدار النصوص التنظيمية اللازمة لتطبيق القانون رقم 08-31 لحماية المستهلك حتى لا يبقى حبرا على ورق.

Marrakech

La Délégation de Commerce et d'Industrie de Marrakech a organisé en collaboration avec les associations locales de protection du consommateur, le 13 Mars 2012, la 2ème édition de la journée nationale du consommateur, sous le thème **L'information, la rétractation et le choix, droits garantis au consommateur** ».

Cette manifestation s'est déroulée à la Faculté des Sciences juridiques, Economiques et Sociales de Marrakech.

Le programme de cette manifestation a compris les allocutions de M. le Doyen de la FSJES et de M. le Délégué, trois interventions et quatre témoignages. L'association de protection de consommateur de la ville d'Essaouira a été aussi invitée de témoigner sur son expérience du guichet consommateur.

- **<u>les thèmes débattus :</u>**
  - "**L'ONSSA et la sécurité sanitaire des produits alimentaires"** par M. MORADI AHMED : Chef Service des produits végétaux et d'origines végétales à l'Office Nationale de la Sécurité sanitaire des produits alimentaires de Marrakech.

  - **L'information, la rétractation et le choix, droits garantis au consommateur ;** par M. BOUABID ABBASSI : Professeur à la Faculté des sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Marrakech.

- **Le contrôle de la qualité des produits industriels,** par M. HASSAN EL AYACHI : Ingénieur d'Etat et contrôleur qualité à la Délégation du Commerce et de l'Industrie de Marrakech.

❖ **Les témoignages :**

- M. ABDESSADEQ LAFRAOUI Vice secrétaire Général de la Fédération Marocaine des droits du consommateur et Président de l'Association Marocaine pour la Protection et l'Orientation du Consommateur (AMPOC).

- M. RACHDI EL YACOUBI MOHAMADI Président de la Confédération des Associations de Protection du Consommateur de la Région Marrakech Tensift Al Haouz (FRAPCM) et Président de l'Association de Protection des Consommateurs de la Région Marrakech Tensift Al Haouz.

- Dr. KHADIJA BELEKZIZ Présidente de l'Association MAGHREBIO.

- M. MUSTAPHA CHOUHBI, Président de l'Associations de Protection du Consommateur à Essaouira.

❖ **L'assistance :**

Cet évènement a vu la participation de plus de 70 personnes dont la majorité des étudiants et représentants de certaines administrations.

❖ **Le débat :**

La manifestation a été clôturée par un débat portant sur le contenu de la loi 31-08 et sur son aspect social, ainsi que sur l'échange d'expériences entre les différentes associations de protection de consommateur présentes.

Le débat a porté aussi sur le contrôle de qualité comme moyen de protection du consommateur.

A la fin de la journée les associations ont émis leur souhait de voir un code de la consommation et de bénéficier d'une contractualisation avec le Ministère à travers laquelle leurs programmes et leurs plans d'actions.

Alhoceima

Dans le cadre de la rencontre organisée au titre des journées nationales du consommateur édition 2012 tenues sous le thème ‘’L’information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur’’, et à l’instar des années précédentes, la Délégation du Commerce et de l’Industrie a invité une pléiade de personnes représentant plusieurs catégories socio professionnelles (banquiers, avocats, enseignants chercheurs, cadres administratifs…) autour d’une table ronde.

L’organisation de cette manifestation a eu lieu cette année à ALHOCEIMA le mercredi 14 Mars 2012 au siége de la Délégation.

Les thèmes débattus lors de cette édition sont les suivants :

1- « La stratégie de protection du consommateur et ses mesures d’accompagnement », animé par M. AMAM Saad le délégué provincial du Commerce et de l’Industrie d’Al-Hoceima.

2- « Consumérisme et développement économique », animé par Mme Nozha JABBA enseignante universitaire vacataire et directrice d’un bureau d’ingénierie comptable et financière.

3- « L'information du consommateur et le renforcement du consumérisme », animé par Mlle Narde RAHMOUNI cadre à la DPCI d'Al-Hoceima

4- «L'ONSSA : attributions et champs d'intervention» : Docteur HAMMARAOUI Abdelmajid.

En termes de clôture de cette rencontre, un débat riche s'est engagé et plusieurs recommandations ont été émises. Parmi ses recommandations il est à citer entre autres :

- L'institution d'un comité local qui se chargera de coordonner les actions entreprises par les administrations publiques dans le cadre de la protection du consommateur.
- Programmation de quelques rencontres de sensibilisation au profit des établissements scolaires et ce en concertation avec la Délégation de l'éducation nationale.
- Possibilité de création d'une association de protection du consommateur.
- Programmer quelques rencontres de sensibilisation à travers tous les centres urbains de la province.

Il est à souligner qu'un dossier contenant la loi 08-31 sur la protection du consommateur, le guide de consommateur et autres documents ont été mis à la disposition des invités.

الداخلة

تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يحتفل به في 15 مارس من كل عام، نظمت مندوبية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، بتعاون مع غرفة التجارة والصناعة والخدمات وجمعية وادي الذهب لحماية المستهلك وبشراكة مع الجمعية المغربية للاتصال والتنمية السوسيو الاقتصادية والتشجيع على الاستثمار، يوم 13 مارس 2012، اليوم الجهوي للمستهلك بالمركب الثقافي بالداخلة.

ولقد تم تنظيم هذه الأيام تحت شعار "الإعلام والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"، حيث كان الهدف من هذه التظاهرات تقديم مختلف مقتضيات القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، لاسيما تلك المتعلقة بإلزامية إعلام المستهلك وحقه في التراجع والاختيار.

كما شكلت هذه التظاهرات أيضا مناسبة لشرح المقتضيات الأساسية للقانون 08-31، لمختلف الفاعلين المعنيين، وفتح باب النقاش لتحديد التدابير اللازمة لمواكبة تطبيق هذا القانون.

وقد ترأس هذه التظاهرة السيد الكاتب العام لولاية جهة وادي الذهب الكويرة إلى جانب السيد باشا مدينة الداخلة ورئيس الجهة والنائب الأول لرئيس المجلس البلدي والسادة رؤساء المصالح الخارجية و كذا جمعيات من المجتمع المدني وطلبة الأقسام التحضيرية، بالإضافة إلى عدد من التجار والصناع والخدماتيين.

وفي كلمتهما الافتتاحية ركز كل من السيد الكاتب العام للولاية والسيد النائب الأول لغرفة التجارة والصناعة والخدمات لوادي الذهب على أهمية القانون 08-31 ودوره في حماية حقوق المستهلك وخاصة حقه في الإعلام والتراجع والاختيار. كما أثنى على المجهودات التي تقوم بها جمعيات حماية المستهلك الى جانب المصالح المعنية بهذا الموضوع.

وبعد ذلك، تم إعطاء انطلاقة عروض البرنامج الجهوي للمستهلك حيث تناول الكلمة السيد مندوب وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بالداخلة في موضوع الإستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك والإجراءات المتخذة لتفعيلها.

ثم بعد ذلك تناول السيد ممثل الولاية موضوع القانون 08-31 الخاص بحماية المستهلك وعلاقته بقانون المنافسة رقم 06-99 ودور جمعيات حماية المستهلك في تفعيل مقتضياته.

أما مداخلة مدير ثانوية للا خديجة المرجعية فقد ركزت على دور المؤسسات التعليمية في تنمية ثقافة الاستهلاك.

وللإشارة سيتم في المستقبل القريب التوقيع على اتفاقية شراكة بين كل من الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين ومندوبية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بالداخلة وجمعية حماية المستهلك لوادي الذهب قصد الإسهام في تأطير التلاميذ بغية الارتقاء بمعارفهم وخلق ثقافة الاستهلاك.

وقد اختتمت أشغال هذا اليوم على الساعة الثانية عشرة والنصف زوالا.

وجدة

تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يحتفل به في 15 مارس من كل عام، نظمت مندوبية الصناعة والتجارة بوجدة، بتعاون مع جمعية حماية المستهلك بالجهة الشرقية، يوما جهويا لحماية المستهلك تحت شعار" : **الإعلام والتراجع والاختيار حقوق مضمونة للمستهلك"** ، وذلك يوم الجمعة 15 مارس 2012 على الساعة الثالثة بعد الزوال بمركز الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية بوجدة.
شهد هذا اليوم مشاركة مجمل الفعاليات القانونية والقضائية، وكل المؤسسات التي لها علاقة بالمستهلك والاستهلاك ولقد حضر أشغال هذا اليوم ما يفوق 200 مشاركا موزعين على الشكل التالي:

- 52 مستهلك
- 80 ممثل للإدارات العمومية
- 63 ممثل للجمعيات المدنية،
- 5 مهنيين

- 13 صحفيين

لتكون بذلك أشغال هذا اليوم غنية بمناقشات وتحليلات المتدخلين وكذا انتقاداتهم واقتراحاتهم.

وهكذا تم افتتاح أشغال هذا اليوم بكلمة **للسيد محمد الصافي** مندوب التجارة والصناعة بوجدة الذي أكد على الحقوق الأساسية للمستهلك والتي نص عليها القانون رقم 08-31 والمتمثلة في:

- الحق في الإعلام :باعتباره من أهم الحقوق الأساسية للمستهلك وأداة فعالة لرفع من مستوى المنافسة الشريفة، من خلال تأمين شفافية المعاملات الاقتصادية وتوسيع مجال الإعلام وضمان تعاقد متكافئ وذلك بشكل واضح.
- الحق في التراجع :الذي يمنح المستهلك أجل 7 أيام لممارسة حقه في التراجع عن قرار اقتناء منتوج أو خدمة، حيث يُخوَّل للمستهلك حق استرجاع كافة المبالغ المدفوعة في حالة تراجعه عن إبرام العقد.
- الحق في الاختيار :وذلك بتمكين المستهلك من انتقاء أفضل الخيارات الخاصة بالسلع والمنتوجات والخدمات التي تتوفر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
- الحق في حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك :وذلك بتوفير جودة تتناسب مع السعر المدفوع و حمايته من الشروط التعسفية التي قد تُفرض عليه عند إبرام بعض العقود.
- الحق في التمثيلية : عبر توفير الإطار الأنسب للدفاع عن حقوق المستهلك و الإصغاء إلى آرائه وأخذها بعين الاعتبار، من طرف جمعيات حماية المستهلك عبر توجيه وتحسيس المستهلك وتطوير ثقافته الاستهلاكية.

كما تناول في معرض حديثه الإستراتيجية التي اتبعتها الوزارة لتفعيل القانون 08-31 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك والتي تظهر في كل من:

- تعزيز الإطار القانوني.
- توطيد الإطار المؤسساتي .
- دعم ا لحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك.
- تطوي ر أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين .

وفي كلمته قام **السيد محمد بن قدور** رئيس جمعية حماية المستهلك، باستصدار مجموعة من القوانين المتمثلة في كل من:

قا نون 06-99 المتعلق بحماية الأسعار والمنافسة
قا نون 07-28 المتعلق بسلامة المنتجات الغذائية
قا نون 08-31 المتعلق بحماية المستهلك

بعدها تحدث عن **القرار البلدي لسنة 1913** المتعلق بالزجر عن الغش في تجارة المواد الغذائية والمواد المخصصة للمداواة والمرتبطة بمنع التزييف والخداع في المواد الغذائية، وتنظيم حجز وإتلاف المواد المزيفة ووضع مسطرة الإثبات وتحديد عقوبة المخالفات المرتكبة .**وظهير 26 مارس 1914** الذي حدد العقوبة الناتجة عن مخالفات قرارات الباشاوات والقياد في ميدان الزجر عن الغش، وأيضا ظهير **29**

أكتوبر 1959 والذي اصبغ على جرائم الغش الماسة بصحة الأمة صفة الجنايات المعاقب عليها بالإعدام والمطبقة بأثر رجعي وذلك اثر كارثة الزيوت المسمومة التي عرفها المغرب.

كما أشار النائب الأول لرئيس مجلس الجهة الشرقية في مداخلته إلى ضرورة معالجة مشاكل الاستهلاك من منظور(جهوي وإقليمي ومحلي)حيث أن البلاد تتوفر على مجموعة من القوانين يصعب تطبيقها على أرض الواقع، لهذا حث على وجوب الأخذ بالاعتبار خصوصيات كل منطقة وبالأساس الجهة الشرقية باعتبارها منطقة حدودية، ودعى إلى تكثيف عمليات المراقبة للبضائع المهربة والمعروضة للبيع في الأسواق في ظروف غير مواتية تعرض صحة المستهلك للهلاك نتيجة عدم الوعي بخطورتها.
بعد إلقاء الكلمات الافتتاحية تم عرض شريط توعوي أنجز من طرف وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك يشرح مزايا القانون 08-31 القاضي بتدابير لحماية المستهلك.

ثم رحب بعدها مقدم المائدة المستديرة بالحضور النوعي والمتميز للمشاركين في أشغال هذه الجلسة وطلب من كل المتدخلين إعطاء لمحة موجزة عن الدور الذي تقوم به المصالح التي يمثلونها في مجال حماية المستهلك. ولقد جاءت هذه التدخلات على الشكل التالي:

الاتحاد الوطني لنساء المغرب :

أشادت السيدة الشريف رئيسة الاتحاد الوطني لنساء المغرب فرع وجدة بالدور المهم الذي تقوم به المرأة في عملية الاستهلاك وأكدت أن جمعيتها تعمل جاهدة على توعية وتحسيس المرأة بمستجدات حماية المستهلك.

مندوبية الصحة بوجدة :

أكد السيد الفيلالي المندوب الإقليمي للصحة على أن إدارته عضو في اللجنة الإقليمية التي تسهر على الصحة الغذائية للمستهلك، حيث تقوم هذه اللجنة بالمراقبة العينية لجودة المنتجات الغذائية المعروضة للبيع والوجبات الغذائية المحضرة في الفنادق والمطاعم العمومية والخاصة .كما يمكن لهذه اللجنة إحالة العينات المشكوك في جودتها على المختبر الإقليمي من أجل التحليل، ويتم تحرير محاضر في حالة ثبوت مخالفات وإعلام السلطات المعنية.

إ دارة الجمارك والضرائب غير المباشرة:

أشار السيد بادي محمدين الآمر بالصرف لدى إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بوجدة على أنه إضافة إلى الدور التقليدي الذي تقوم به إدارته والمتمثل في استخلاص الرسوم والمكوس وكذا مراقبة جميع البضائع التي تمر عبر الحدود بصفة قانونية، أنيط بإدارة الجمارك دور جديد يتعلق بحماية المستهلك بتعاون مع مختلف المصالح يتمثل في مراقبة مدى ملائمة المنتجات المستوردة لمعايير الجودة والسلامة الإلزامية في القانون المغربي .كما ذكر بالمجهودات التي تبذلها إدارة الجمارك بالجهة الشرقية في محاربة التهريب الذي يعد من أكبر المصادر للمنتجات التي تضر بسلامة وصحة المستهلك لأنها لا تخضع لأي مراقبة، حيث يتم حجزها وإتلافها في أغلب الأحيان.

قسم تنسيق الشؤون الإقتصادية:

استعرض السيد شوقي بن عبد الكريم رئيس مصلحة بقسم تنسيق الشؤون الاقتصادية بعمالة وجدة أنكاد دور هيئة مراقبي الأسعار التابعة للعمالة، التي تقوم بتسطير برنامج دوري لجولات مراقبة اسعار المواد المعروضة للبيع طبقا للقانون 06-99 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة والذي يخول للمستهلك عدة حقوق من أهمها الحق في الإعلام عبر إعلام المستهلك بالأسعار وإلزامية تسليم الفاتورة.
كما أشار على أنه بإمكان المواطنين اللجوء إلى مصلحته في الحالات التي يكونون فيها عرضة لممارسات تمييزية كرفض البيع أو البيع المشروط او رفع أثمان المواد المقننة.

المكتب الجهوي للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية :

الدكتور عطار نور الدين المدير الجهوي للمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية أن هذا المكتب قد تم إحداثه مؤخرا في إطار تحديث وعصرنة المنظومة القانونية في مجال حماية المستهلك، حيث أن من أهداف هذا المكتب وضع تصور شامل لعمليات مراقبة المنتجات الغذائية وبالتالي توطيد ثقة المستهلك في نضام المراقبة، كما ذكر بإحداث خط هاتفي (0801003637) للتواصل مع المواطنين والإجابة على تساؤلاتهم فيما يخص المنتجات الغذائية.

مكتب حفظ الصحة بالجماعة الحضرية لمدينة لوجدة :

قال الدكتور لعويسي حسن رئيس مكتب حفظ الصحة بالجماعة الحضرية لمدينة وجدة أن لهذه المصلحة عدة أدوار في إطار الشرطة الإدارية من أهمها حماية المستهلك والمتمثلة في الوقاية الصحية والنظافة، حيث أن مكتب حفظ الصحة يقوم في إطار لجن مختلطة بوضع برامج دورية لمراقبة محلات البيع عنذ منح الرخصة وأثناء الاستغلال وذلك بمراقبة المواد الغذائية وأدوات العمل والعمال، كما أشار إلى أنه بإمكان المواطنين التواصل مع المكتب لطرح مشاكلهم المتعلقة بالمواد الغذائية والإزعاج وكل ما يضر بصحتهم.

مندوبية التجارة والصناعة :

استعرض السيد الصافي محمد مندوب التجارة والصناعة المجهودات التي تقوم بها المندوبية لمراقبة المنتجات الصناعية ذات المواصفات المغربية الإلزامية من آليات كهربائية وألبسة، وذكر بدور المندوبية في مراقبة أدوات القياسن حيث يتم إعداد برنامج سنوي لمراقبة هذه الأدوات خصوصا أدوات الوزن وأجهزة قياس الوقود .كما أشار إلى الدور المهم الذي يجب أن يلعبه المواطن في مجال الإستهلاك وذلك بمساعدة أجهزة المراقبة وتجنب اقتناء البضائع المهربة وغير الخاضعة للمراقبة.

قاضي بالمحكمة التجارية بوجدة :

أكد السيد قريوح أن مفهوم المستهلك كقانون يوجه للمستهلك في حد ذاته لم تظهر إلا سنة 1990، وقد تم تغيره أكثر من 4 مرات، ومن مميزاته الأساسية هو انه أسس لمقاربة جديدة عن طريق إحداث جمعيات حماية المستهلك والتي تقوم بدور توجيهي وتحسيسي للمواطنين وتوفرلهم المساعدات الضرورية .واعتبر أن المنظومة التقليدية كان لها مقاربة علاجية تعالج المشاكل بعد حدوثها، أما الآن أصبحت المقاربة وقائية إذ أعطى القانون للمستهلك مهل للتفكير كأن يوقع العقد ويتراجع عنه في اجل 7 أيام.

بعد تقديم دور كل إدارة في حماية حقوق المستهلك أعطيت الكلمة لممثلي المجتمع المدني والمواطنين لطرح تساؤلاتهم والتي يمكن تلخيص مناقشتها فيما يلي:

- ضعف آليات المراقبة في الأسواق الكبرى، واستفحال ظاهرة التهريب حيث أشار المتدخلون إلى انتشار بيع المنتجات المهربة بها والتي لا تخضع لأي مراقبة رغم افتقادها للجودةالصحية.
- تقصير المصالح الإدارية المكلفة بمراقبة المخابز، خصوصا وسائل النقل التي ينقل فيها الخبز، والحالة المزرية للأسواق الأسبوعية للسمك الموجودة بكل من زايو واحفير.
- التهاون في إعلام المستهلك بالقانون الذي يحميه وإشهاره في الأماكن العامة.
- عدم مراقبة المطاعم الجامعية مما يشكل ضرر على صحة الطالب .
- غياب قوانين لحماية المرضى، حيث تمت الإشارة إلى وجود بعض الاستمارات في المستشفيات، تتضمن إقرار المريض بالموافقة وإخلاء ذمة الطبيب من المسؤولية في حالة وقوع خطا، مع إغفال حق المريض في الإعلام عن العلاجات المجانية التي يستفيد منها.
- ضرورة إعادة النظر في الإشهارات التي تذاع على شاشة التلفاز من طرف الإعلام السمعي البصري نظرا لخطورتها على تربية و سلوك الأطفال.
- غياب مراقبة تذاكر السفر التي تضاعف خصوصا في المناسبات والأعياد، وكذلك المكاتب المكلفة بكراء أو شراء السيارات.

طنجة

تخليدا لليوم الوطني لحماية المستهلك، وبالتزامن مع الأيام الوطنية المنعقدة في جل ربوع المملكة ما بين 12 و16 مارس 2012، تحت إشراف وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، نظمت مندوبية الوزارة بطنجة بشراكة مع غرفة الصناعة والتجارة والخدمات، جامعة عبد المالك السعدي والمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، ندوة تحت شعار:" **الإعلام، التراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك"**، وذلك يوم 15 مارس 2012.

وقد خصصت هذه الندوة، التي ترأسها السيد عزالدين عزاوي، مندوب الوزارة، لدراسة المحاور التالية:

- "قراءة للقانون 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك"، من طرف الأستاذة جميلة لعماري، رئيسة شعبة القانون الخاص بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بطنجة.
- "دور القضاء في حماية المستهلك، القضاء التجاري نموذجا"، من طرف الأستاذ حسن الوزاني التهامي، قاض بالمحكمة التجارية لطنجة.
- "تقديم القانون رقم 28-07 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية"، من طرف السيد هشام حساني، رئيس القسم البيطري للمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بطنجة.
- "دور مصلحة مراقبة المنتجات النباتية وذات الأصل النباتي في حماية المستهلك"، من طرف السيد مراد الزمهري من المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بطنجة.

وتجدر الإشارة، أنه كان من المرتقب تقديم موضوع "العدالة والمستهلك"، من طرف الأستاذ الجباري الكرفطي، محام بهيئة المحامين بطنجة، وكذا موضوع " جمعيات حماية المستهلك وحق الإعلام"، من طرف السيد عبد البصير سماعلي، الكاتب العام للشبكة المغربية للاستهلاك، لكن تم الاعتذار عن الحضور في آخر لحظة.

وقد مثل الغرفة في هذه الندوة السيد مصطفى بن عبد الغفور نائب أمين المال بالغرفة، إلى جانب ممثلين عن الجمعيات والرابطات المهنية. كما تم حضور ممثلين عن مختلف المؤسسات الإدارية والفاعلين الاقتصاديين (أنظر لائحة الحاضرين).

في البداية، تناول الكلمة السيد عز الدين عزاوي، مندوب الوزارة، الذي رحب بالحضور ليتلو بعد ذلك كلمة السيد وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة الذي أكد على أن تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك يعتبر حدثا بارزا لإخبار وتحسيس المستهلك بحقوقه وإخبار الفاعلين الاقتصاديين بواجباتهم في مجال الاستهلاك. كما أوضح أن اختيار شعار هذه الدورة، يهدف إلى التذكير بالأهداف الجوهرية للقانون 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك وتوضيح هذه التدابير، مع شرح ورصد مختلف الحقوق المتمثلة أساسا في:- الحق في الإعلام

- الحق في التراجع
- الحق في الاختيار
- الحق في حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك
- الحق في التمثيلية، عبر توفير الإطار الأنسب للدفاع عن حقوق المستهلك والإصغاء إلى آرائه وأخذها بعين الاعتبار، من طرف جمعيات حماية المستهلك.

كما أعلن أن استراتيجية الحكومة المواكبة لتفعيل القانون 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تستند إلى أربعة محاور أساسية :

- تعزيز الإطار القانوني،
- توطيد الإطار المؤسساتي، عبر إحداث المجلس الأعلى للاستهلاك،
- دعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك،
- تطوير أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين.

بعدها تم عرض المحاور السالفة الذكر، وفيما يلي سرد لأهم متضمناتها.

1 -"قراءة للقانون 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك":

تطرق هذا العرض إلى توضيح أهم المستجدات التي أتى بها القانون من خلال عشرة أقسام موزعة على 206 مادة قانونية تتلخص في المحاور الخمس التالية:

- إجبارية تبصير وإعلام المستهلك
- مقاومة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك
- حماية المستهلك من عيوب المواد والمنتجات والخدمات المسوقة وتحديد آليات لضمان الخدمة بعد البيع
- تنظيم سوق القروض الاستهلاكية.
- إشراك المجتمع المدني إلى جانب السلطات العمومية في مجال التحسيس و الدفاع عن حقوق المستهلك.

2 -"دور القضاء في حماية المستهلك، القضاء التجاري نموذجا":

تم تسليط الضوء على الدور الذي لعبه القضاء خاصة قضاء المحاكم التجارية في مجال حماية حقوق المستهلك، مع إعطاء بعض الأمثلة في الأحكام التي قررتها المحكمة حفاظا على صحة المستهلك وضمانا لحقوقه. شرط أن ترفع الدعوى في الآجال المحددة قانونيا و إلا سقطت، بالنسبة إلى العقارات، خلال 365 يوما بعد التسليم، بالنسبة إلى الأشياء المنقولة والحيوانات خلال 30 يوما بعد التسليم بشرط أن يكون قد أرسل للبائع الإخطار المشار إليه في الفصل 553 وهي السبعة الأيام التالية للتسلم.

كما تم توضيح المسطرة القانونية والتكلفة الناتجة عنها إضافة إلى الصعوبات التي تواجه المستهلك كعائق الإثبات كما هو الحال بالنسبة لفواتير الهاتف مثلا وفواتير استهلاك مادتي الماء والكهرباء.

3 -"تقديم القانون رقم 28-07 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية":

إن مقتضيات القانون 28-07 الذي يتضمن خمسة أبواب، 8 فصول و30 مادة، تهدف إلى:

- وضع المبادىء العامة للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية
- تحديد الشروط التي يجب وفقها إعداد المنتجات الغذائية والمواد المعدة لتغذية الحيوانات وانتاجها وتسويقها
- عدم السماح بتسويق المنتوج غير السليم، بوضع القواعد العامة المتعلقة بالصحة والسلامة
- إرساء القواعد الإلزامية لإعلام المستهلك، بواسطة عنونة المنتجات الغذائية والمواد المعدة لتغذية الحيوانات وتحديد الوثائق المرفقة لها.

وبخصوص مجال التطبيق، فيشمل كل مراحل الإنتاج، التحويل والتوزيع والتسويق.

4 -"دور مصلحة مراقبة المنتجات النباتية وذات الأصل النباتي في حماية المستهلك":

تهدف المصلحة إلى تحقيق ثلاث غايات أساسية هي :

- حماية الأخلاق العامة والدفاع عن المصداقية في المعاملات التجارية.
- حماية المصالح الاقتصادية
- حماية الصحة العمومية

ومن مهام المصلحة هي البحث عن الغش في البضائع وإثباته وجمع الحجج بشأنه والبحث عن مرتكبيه، وذلك وفقا للقوانين الجاري بها العمل. وتشمل المراقبة كل مستويات الصنع والإنتاج والاستيراد والحيازة والنقل والعرض والبيع للمنتوجات والبضائع .

والغش كما ورد في العرض نوعان هما الخداع والتزييف، التزييف يستهدف البضاعة في حين أن الخداع يستهدف الشخص المتعاقد معه. و زجر الخداع يسعى إلى حماية الأخلاق العامة و المصداقية في المعاملات التجارية، في حين أن زجر التزييف يهدف إلى حماية الصحة العمومية.

وبخصوص عقوبات جرائم الغش في البضائع الأصلية فهي 1200– 24000 درهم، والحبس من 6 أشهر إلى 5 سنوات أو إحدى هاتين العقوبتين فقط .

وفي بعض الحالات الخطيرة على الصحة فقد تصل العقوبة إلى 10 سنوات سجنا أو 20 سنة، وهذا ما يرفع بعض جرائم الغش إلى مستوى الجناية . ويمكن كذلك للمحكمة أن تقضي بنشر الحكم في جريدة أو في عدة جرائد، وبتعليقه على باب المؤسسة وفقا لأحكام مجموعة القانون الجنائي .

ويشترط في عنونة المادة الغذائية وفي طرق إنجازها أن تكون مطابقة للمقتضيات القانونية،

أن لا تغالط المشتري أو المستهلك لا سيما في خاصيات المادة الغذائية خاصة هويتها، جودتها، محتواها، خصائصها الجوهرية، كميتها، نوعها، صلاحيتها، حفظها وطريقة إنتاجها.

والبيانات الإجبارية التي يجب إثباتها في العنونة هي :

- تسمية البيع
- لائحة المكونات
- الوزن الصافي أو الكمية الصافية
- مدة الصلاحية وبيان شروط الحفظ وتاريخ الإنتاج،
- الاسم أو إسم الشركة و عنوان المنتج أو الموظب أو المستورد
- المنشأ الأصلي، كلما كان حذفه سيشكل خلطا للمشتري بالنسبة للمصدر الأصلي للمادة الغذائية
- طريقة الاستعمال كلما كان حذفها سيشكل استعمالا غير مناسب للمادة الغذائية وعند الاقتضاء شروط الاستعمال، خاصة احتياطات الاستعمال
- عند الاقتضاء، كل البيانات الإلزامية المنصوص عليها في المقتضيات القانونية الخاصة ببعض المواد الغذائية
- نسبة الحجمية للكحول بالنسبة للمشروبات التي تفوق نسبتها 2,1% من الكحول من حجمها.

كان هذا أهم ما جاءت به المحاور التي تم عرضها في اليوم الوطني لحماية المستهلك والتي أسفرت على التوصيات التالية:

التوصيات:

- حصول المستهلك على الحماية المرجوة، أمر يستوجب ليس فقط وضع نصوص خاصة جديدة تمنح حماية أكثر للمستهلك عند وقوعه كضحية للتعسف، بل تتطلب أيضا توعية هذا الأخير بحقوقه، وكيفية التصرف والتخلي عن الإفراط في حسن النية.
- يوم وطني في السنة غير كاف لتحسيس المواطن، على الوزارة ووسائل الاعلام القيام بالدور الكافي لتوعية المستهلك، على طول السنة، لإعانته على مقاومة الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية، وحمايته من عيوب المواد والمنتجات والخدمات المسوقة، إضافة إلى ترسيخ ثقافة القضاء المنعدمة.
- الدعوة إلى تنظيم أيام دراسية بجامعة عبد المالك السعدي لدراسة تأثير الإعلام والإشهار، بصفة خاصة، على المستهلك، وكذا الضمانات الكفيلة بحمايته من شتى أنواع التعسف.
- تعزيز دور الغرفة في تحسيس التجار في هذا الميدان.
- إن حماية المستهلك مسؤولية الجميع، من مهنيين وسلطات عمومية وحتى مستهلكين.
- الدعوة إلى إدراج حماية المستهلك ضمن المقررات التعليمية.

Laâyoune

En commémoration de la journée Nationale du Consommateur, la Délégation Provinciale du Commerce et de l'Industrie de Laâyoune a organisé le 15 Mars 2012 au siège de L'espace associatif à Laâyoune une journée d'étude sous le thème «l'information, la rétractation et le choix: droits garantis au consommateur».

La vulgarisation de cette manifestation a été assurée totalement par cette DPCI par le biais de l'envoi des invitations accompagnées du programme de la journée aux plusieurs destinataires à savoir:, les associations, , les coopératives opérantes dans le domaine des activités génératrice de revenu et les représentants de la presse ; cette manifestation a connu une large couverture médiatique, selon ce qui suit :

Un reportage a été diffusé par la station radio de Laayoune le jour même à minuit ;
La télévision régionale de Laayoune a diffusé le 16 Mars dans son journal télévisé du 22h30 un reportage sur cette journée et rediffusé à Almaghribia le 17 Mars 2012 à 16H 15 ; de même pour la chaine Amazigh et 2M respectivement le 18 Mars à 14H et le 21 Mars à 12H 45.

La journée qu'a connu la participation d'environ **65** personnes a été déclarée ouverte à 16h00 par Mr le Délégué qui a prononcé l'allocution du Monsieur le Ministre de L'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, où il a précisé que le choix du thème de cette journée est motivé par l'importance de la nouvelle loi 31-08 sur la protection du consommateur et notamment en ce qui concerne l'obligation de garantir au consommateur un certain nombres de droits à savoir, le droit à l'information, droit à la rétractation, droit au choix, droits économiques et droit au représentativité ; en plus cette allocution a présenté les grandes axes da la stratégie du ministère pour 'accompagner la mise en oeuvre de cette nouvelle loi.

Lors de sa présentation, **Mr Hassan LOUDILI** Chef de division la Direction Régional de l'ONSSA a fait apparaître les attributions de cette entité, ainsi que les différents aspects et mesures prises pour préserver la santé du consommateur lors de l'utilisation des produits d'origines animaux aux végétaux.

La deuxième présentation a été faite par **Mr Mohamed BOUARGUAN** chef de service industrie à la Délégation de Laâyoune sur les différentes dispositions de la loi 31.08,

Quant à **Mr Bouchaib KIRI**, Délégué Provincial du Commerce et de l'Industrie, il a présenté en détail, dans la troisième intervention, la stratégie du Ministère pour la mise en oeuvre de la loi 31.08, cette stratégie s'articule autour des quatre axes ci-dessous :

- Renforcement du cadre juridique ;
- Renforcement du cadre institutionnel ;
- Appui des associations de protection du consommateur ;
- Développement des outils d'information et de sensibilisation des consommateurs.

A l'issue d'un riche débat entre les intervenants et l'assistance, les recommandations suivantes ont été proposées :

- Publier les décrets d'application de la loi 31-08 ;
- Constituer en urgence des associations de protection de consommateur dans la ville de Laayoune ;
- Impliquer les médias régionaux dans la sensibilisation des consommateurs ;
- Favoriser la mise en place des actions de partenariats entre les différents intervenant dans le domaine de la protection du consommateur ;
- Intégrer la culture de protection du consommateur dans les programmes scolaires ;
- Elaborer un guide de consommateur pour simplifier les dispositions de la loi 31-08.

Après un pose café, la journée a été clôturée à 19 h00.

Meknès

La Rencontre Locale du Consommateur à Meknès- édition 2012- s'est déroulée le vendredi 16 Mars 2012 sous le thème : **« Information, Rétraction et Choix : Droits garanties pour**

le consommateur » à la Salle des Congrès Feu Alami Tazi sise à la Chambre du Commerce, de L'Industrie et des Services à Meknè**s.**

1. PARTICIPATION

70 Participants ont suivi les manifestations de cette journée, ils proviennent d'organismes différents : administrations, banques, assurances, formations et enseignement.

2. LES EXPOSES ANIMES

Les exposés sont animés par Mr Abderrahim Omari,Avocat, Membre de La Ligue Nationale de La Protection du Consommateur à Meknès et se présentent comme suit :

Exposé1 : Information du consommateur conformément à la loi 31.08 présenté par Mlle Iman TISS : Etudiante doctorante à la faculté des sciences juridiques, économiques et sociales à Meknes, membre de la Ligue Nationale de la Protection du Consommateur à Meknès

Exposé 2 : Protection juridique du Consommateur des produits santé présenté par Mr Taoufique Rabhi, Professeur à la Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Salé

Exposé 3 : Lecture dans les dispositions de la loi 31.08 relatives à la protection du Consommateur, présenté par Mlle Lamya Sahrane, étudiante doctorante à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales à Fes.

3. RECOMMANDATIONS :

- Les associations de protection de consommateur doivent jouer davantage un grand rôle plus important dans la sensibilisation du consommateur.
- Le législateur marocain a accordé une grande importance à la loi 31-08 surtout le volet concernant l'obligation l'information. Par contre, les textes d'application de cette obligation ne sont pas encore mis en œuvre.
- La nécessité d'une large information sur la consommation des produits santé.

Tiznit

Dans le cadre de la célébration de la journée mondiale des droits des consommateurs organisée mondialement chaque 15 Mars, et à l'instar des années précédentes, la Délégation du Commerce et de l'Industrie de Tiznit a provoqué, tout d'abord, la constitution d'un comité local chargé de la préparation de cette semaine à l'échelle provinciale. Ainsi, après plusieurs réunions tenues au siége de la DPCI, ce comité composé de plusieurs représentants du secteur public et privé a élaboré un programme riche et varié.

L'organisation de cette manifestation a eu lieu cette année à Tiznit le Vendredi 22 Mars 2012 à la salle des conférences du Lycée Al Massira Al Khadraa Tiznit.

Les thèmes débattus lors de cette manifestation sont les suivants :

1. Lecture dans la loi 31-08 relative à la protection du consommateur
2. Rôle de la Municipalité dans la protection du consommateur.
3. L'Office Nationale de la Sécurité Alimentaire et son rôle dans l'information.
4. Rôle des Normes dans la protection du consommateur.

Les travaux de cette édition ont été ouverts, en présence des enseignants , élèves et monde associatif, par le Délégué Provincial du Commerce et de l'Industrie qui a procédé à présenter un exposé sur la loi 31-08 relative à la protection du consommateur qui retrace les principaux droits du consommateur à savoir le droit au choix, le droit à l'information, le droit à la représentation notamment devant les tribunaux ainsi que le doit d'assurer ses intérêts économiques.

Le long de cette journée, les interventions ont été présentées de façon précise et captivante devant une pléiade de personnes qui ont enrichi énormément par leurs remarques et interrogations le débat entamé à la fin des interventions.

En bref aperçu, le contenu des interventions se présente comme suit :

Portant sur le thème intitulé « Rôle de la Municipalité dans la protection du consommateur.» Mr Belkheir MESSOUS, Vice président de la municipalité de Tiznit a introduit son intervention par les différentes attributions de la municipalité dans le cadre de la nouvelle charte communale ainsi que les nouvelles orientations gouvernementales et l'adoption de la nouvelle constitution qui met le citoyen au centre de ces intérêts.

Mr MESSOUS a ensuite rappelé l'implication des municipalités dans la protection du consommateur par l'intermédiaires des actions effectuées sur le terrain par des services dédiés spécialement à cette tâche notamment le service d'hygiène qui effectue plusieurs missions ciblés soit dans le cadre de ses prérogatives soit dans le cadre des commissions provinciales. De même Mr MESSOUS a parlé du rôle de la police administrative dans les missions de contrôle et de classification des établissements désirant avoir une autorisation d'ouverture dans son ressort territorial ainsi que la forte implication de la municipalité de

Tiznit dans de grands projet structurant dans l'objectif unique d'assurer au citoyen (consommateur) un environnement sain et propice au développement économique et social.

Quant au thème : «L'Office Nationale de la Sécurité Alimentaire et son rôle dans l'information du consommateur. » Mr. Hassan KARANI Chef de service provincial du contrôle des produits d'origine végétale à Tiznit a exposé lors de son intervention les principaux axes de la loi 28-07 relative à la sécurité des produits alimentaires notamment tout ce qui concerne les condition de présentation des produits dans les marchés ainsi que l'obligation d'information envers les consommateurs surtout en ce qui concerne la déclaration de tout ingrédient pouvant provoquer

des réactions allergiques ; la déclaration nutritionnelle lorsque l'étiquetage comporte une allégation nutritionnelle ; l'indication de tout constituant ou ingrédient issu de la biotechnologie ; l'indication d'autres mentions obligatoires complémentaires pour des produits particuliers; l'interdiction de représentation trompeuse des produits alimentaires notamment des allégations des modes de fabrication ainsi que Les modalités d'indication de la liste des ingrédients, de la quantité nette et de la quantité totale des ingrédients.

Concernant le thème «Rôle des Normes dans la protection du consommateur » Mr Brahim MOUATASIM, Chef du service de l'industrie à la DPCI de Tiznit, a commencé son intervention par une brève présentation des définitions des normes et leurs champs d'application il a ensuite parlé sur les lois qui régissent le contrôle de la qualité des produits industriels dont les normes sont d'application obligatoire et le rôle de ce service dans la protection des consommateurs à travers les campagnes de sensibilisation et de contrôle effectué tout en donnant des exemples illustratifs de produits contrôlés tels que les chauffe eau à gaz, le fer à beton, les lampes etc.

En termes de clôture de cette manifestation et en présence de plusieurs étudiants et enseignants ainsi que les acteurs dans le monde associatif, un débat riche s'est amorcé et plusieurs points ont été soulevés. Parmi ces points on peut citer entre autres :

- La loi 31-08 et la publicité mensongère surtout dans l'audio visuel ?
- Les moyens mis à la disposition des administrations pour l'application de la loi31-08,
- L'obligation d'information dans la loi 28-07 et les additifs industriels ?
- Quelles sont les moyens financiers et logistique mis à la disposition des associations de protection des consommateurs pour réaliser leurs missions?
- La relativité de la qualité dans le secteur des services car le service n'est pas palpable et il faut toujours faire la différence entre la qualité livrée et celle perçue par les clients.
- Les délais pour la mise en œuvre des organismes de protection des consommateurs.

حصيلة الأيام الوطنية للمستهلك بمختلف مدن المملكة

المندوبية	تاريخ اللقاء مارس 2012	عدد الأيام	عدد المداخلات	عدد المشاركين
العيون	15	1	3	65
الداخلة	13	1	3	100
الجديدة	2012/02/24	1	7	100
بني ملال	16	1	6	30
أكادير	15	1	4	30
الحسيمة	14	1	4	30
الخميسات	15	1	4	75
المحمدية	15	1	7	80
ورزازات	16	1	2	232
القنيطرة	14	1	5	100
الرباط	16	1	5	215
وجدة	16	1	3	200
بوجدور	14	1	4	50
تطوان	16 و22	2	14	183
مراكش	13	1	7	70
الصويرة	14	1	4	55
سطات/ بنسليمان	14 و16	2	13	280
الدار البيضاء	12	1	5	127
الدار البيضاء	14	1	6	84
الدار البيضاء	15	1	6	114
فاس	16	1	4	105
مكناس	16	1	3	70
الرشيدية	15	1	4	236
تيزنيت	22	1	4	93
طنجة	15	1	4	100

الناضور	17	1	6	80
المجموع		**28**	**137**	**2904**