

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



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

Revue de presse Spéciale

الأيام الوطنية للمستهلك
Journées Nationales du Consommateur



Direction de la Coopération et de la Communication

CONSOMMATEURS **Journées** **internationales** **du 12 au 16 mars**

Le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies organise, du 12 au 16 mars, les journées nationales du consommateur, placées sous le thème: « *L'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur* ». Initiées en collaboration avec les associations de protection des consommateurs et d'autres partenaires, ces journées s'inscrivent dans le cadre de la commémoration de la Journée mondiale des droits des consommateurs, célébrée le 15 mars.

• Lancement des Journées nationales du consommateur

Le ministère du Commerce et de l'Industrie organise, du 12 au 16 mars, en partenariat avec le tissu associatif, les Journées nationales du consommateur.

Un événement qui se tiendra sur le thème «L'information, la rétractation et le choix: droits garantis au consommateur». Plusieurs tables rondes sont prévues et seront axées sur le cadre réglementaire et institutionnel de la protection du consommateur, le mouvement consumériste, le commerce électronique...

حركة حماية المستهلك .. تكريس رسمي لحقوق المستهلك بالمغرب



ميكرونيوز - و . م . ع

أصبح موضوع حماية المستهلك يفرض نفسه ببطء لكن بشكل أكيد في المغرب، من خلال إطلاق الدولة للعديد من المبادرات وسن إجراءات لفائدة حركة حماية المستهلك، تهدف إلى النهوض ودعم قدرات تدخلها في هذا المجال.

وتشكل فكرة تمكين المغرب من إطار قانوني خاص بحماية المستهلكين خطوة هامة في سياق تحديث التشريع المغربي في هذا الشأن. وفي هذا الصدد، يرى رئيس منتدى المستهلك المغربي السيد عبداتي شمس الدين، في تصريح لوكالة المغرب العربي للأنباء، أن القانون 31ء08 قرب هيئات حماية المستهلك من المستهلك.

وأبرز أن هذا القانون يفرض إقامة آليات لإرساء إجبارية إخبار المستهلك مسبقا وحمايته من جميع الممارسات التجارية المسيئة له. وبخصوص المراسيم التطبيقية، قالت رئيسة قسم حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة السيدة أخاريف فتيحة، إن بعض النصوص الضرورية توجد قيد التشاور وسيتم اعتمادها قريبا، مضيفة أنه تم نشر بعضها على الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للحكومة لتجميع الملاحظات بشأنها.

وأعلنت أنه سيتم في هذا الإطار، إحداث مجلس استشاري أعلى للاستهلاك كهيئة استشارية تكون ذات قوة اقتراحية وتوجيهية من شأنها دعم عمل الحكومة في مجال سياسات الاستهلاك.

وقالت السيدة أخاريف إن الحكومة أطلقت إجراءات مواكبة من أجل التطبيق الفعلي لهذا القانون، خاصة عبر تخليد الأيام الوطنية للمستهلك، إلى جانب اليوم العالمي للمستهلك.

وسيتم تخليد هذه الأيام (ما بين 12 و 16 مارس الجاري) هذه السنة تحت شعار "الإخبار والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك". كما يرتقب في إطار استراتيجية المغرب الرقمي، 2013 إحداث بوابة لتلقي شكايات المستهلكين.

وأكد السيد عبداتي أيضا على ضرورة تبسيط مضامين هذا القانون لجعل "عملية الاستهلاك عملا مسؤولا وخاليا من الضرر".

وسجل هذا المناضل الجمعي، في هذا الصدد، أن دور جمعيات المستهلكين يتمثل في تكوين مستهلك "واع وعقلاني ومسؤول بالأساس".

وللاعتراف بهذا الدور، أعلنت السيدة أخاريف أن المشرع يعترم إحداث صندوق وطني لحماية المستهلك، يجري اعتماد مرسومه التطبيقي، موضحة أن هذا الصندوق سيساهم في تمويل الأنشطة المرتبطة بالنهوض بثقافة حماية المستهلك، خاصة تمويل دراسات وأبحاث وتكوينات في مجال الاستهلاك.

وأشار السيد عبداتي إلى أن المستهلك المغربي "الذي يحتج باحتشام" ضد الخدمات غير القانونية، ينزعج بالخصوص إزاء الخدمات المرتبطة بالاتصالات والمنتجات الغذائية والالكترونية، ناصحا المستهلك بالتوجه إلى جمعيات حماية المستهلك لتوجيهه والدفاع عن حقوقه، سواء بشكل ودي أو باللجوء للقضاء، شريطة الاحتفاظ بدليل على عملية الشراء.

وبحسب مقتضيات القانون 08، 31 يتعين أن تتمتع هذه الجمعيات بصفة النفع العام من أجل المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي يتعرض لها المستهلكون فرديا أو جماعيا.

وتؤكد السيدة أخاريف أن هذه الجمعيات لا يمكنها أن تنصب نفسها طرفا مدنيا إلا إذا تدارست لجنة محدثة لهذا الغرض طلبات الجمعيات المهمة، مضيئة أن هذا الشرط يهدف إلى الترخيص للجمعيات المهيكلة والمعترف بها وذات الكفاءة القانونية للقيام بذلك.

La protection du consommateur trace sa voie

L'idée de doter le Maroc d'un cadre juridique dédié à la protection des consommateurs, marque un pas important dans la modernisation de la législation marocaine dans ce domaine. Ainsi, la loi 31-08 a rapproché le mouvement consumériste du consommateur, a déclaré le président du Forum du consommateur marocain, Abdati Chamssedine. Cette loi impose la mise en place de mécanismes instaurant l'obligation d'informer le consommateur au préalable et de le protéger contre toutes les pratiques commerciales abusives, a-t-il souligné. Quant aux décrets d'application, le Chef de division de la protection du consommateur au ministère de l'industrie du commerce et des nouvelles technologies, Akharif Fatiha, a indiqué que quelques textes nécessaires sont à la phase de concertation et seront bientôt adoptés, puisque certains ont même fait l'objet d'une publication sur le site web du secrétariat général du gouvernement pour collecter les remarques. Dans ce cadre, un conseil consultatif supérieur de la consommation sera créer en tant qu'organe consultatif ayant une force de suggestion et d'orientations susceptibles d'éclairer l'action gouvernementale en matière des politiques de la consommation, a-t-elle annoncé.

Lancement, aujourd'hui, des Journées nationales du consommateur

Une nouvelle loi sur la sécurité des produits et des services bientôt en vigueur

Convention de partenariat entre le gouvernement et CMConso

LES Journées Nationales du Consommateur seront lancées aujourd'hui, 12 mars, sous le thème : « L'information, la rétractation et le choix, droits garantis au consommateur ».

Organisée par le ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Industrie, en partenariat avec le tissu associatif, ces Journées, de cinq jours, seront focalisées sur le cadre réglementaire et institutionnel de la protection du consommateur.

A cette occasion, une conférence sous la présidence du ministre de tutelle, Abdelkader Amara, est au programme à Casablanca pour traiter les thèmes suivants : « La stratégie de protection du consommateur et ses mesures d'accompagnement », et « Présentation du Centre Marocain de la Consommation ».

Cette conférence fera aussi le point sur les activités du mouvement consommériste.

A cet effet, il sera procédé aux témoignages relatifs aux activités des Guichets Conseils en matière de plaintes et de demande d'information.

Lors de cette rencontre, une convention de partenariat devra être signée entre le gouvernement et la Fondation nationale pour le mouvement consommériste et les droits du consommateur (CMConso). Objectif : apporter un appui financier et technique à cette Fondation, une association à but non lucratif, créée en septembre 2011.

Cette Fondation a pour mission d'œuvrer pour la protection et la défense du consommateur marocain, à travers, entre autres, le renforcement du cadre institutionnel de la protection du consommateur, le renforcement des actions de sensibilisation, d'information et d'orientation des consommateurs, l'appui nécessaire aux associations de protection du consommateur ; et la mise en réseau des activités des différentes institutions et organes impliqués dans le domaine du consumérisme.

A souligner dans ce sens que les mesures de protection du consommateur sont édictées par la loi 31/08. Celle-ci définit les relations entre le consommateur, défini comme toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise pour la satisfaction de ses besoins non professionnels des produits, biens ou services qui sont destinés à son usage personnel ou familial, et le fournisseur défini comme toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

Pour cela, cette loi a pour objet d' « assurer l'information appropriée et claire du consommateur sur les produits, biens ou services qu'il acquiert ou utilise » ; et de « garantir la protection du consommateur quant aux clauses contenues dans les contrats de consommation, notamment les clauses abusives et celles relatives aux services financiers, aux crédits à la consommation et immobiliers, aux ventes à distance et aux démarchages ».

Elle a également pour objet de « fixer les conditions et les procédures relatives à l'indemnisation ou à la réparation des dommages ou préjudices touchant le consommateur », et d' « assurer la représentation et la défense des intérêts des consommateurs à travers les associations de consommateurs constituées conformément aux dispositions de la présente loi ».

Bien plus, cette loi stipule que « Tout fournisseur de produits ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente ou de la réalisation de la prestation ».

Dans le but toujours de protéger le consommateur marocain, la loi n° 24-09 sur la sécurité des produits et des services entre en vigueur à compter du 22 mars 2012. « A cet effet, les producteurs et les importateurs de produits industriels doivent se conformer scrupuleusement à cette loi en veillant à ne mettre sur le marché marocain que des produits sûrs qui, dans des conditions d'utilisation normales, ne présentent aucun risque pour les utilisateurs ou, dans une moindre mesure, présentent des risques réduits compatibles avec leur utilisation », indique un communiqué du ministère de tutelle.

Les producteurs et les importateurs doivent donc évaluer le caractère sûr d'un produit en tenant compte des caractéristiques du produit, de l'effet du produit sur d'autres produits, de la présentation du produit, de son étiquetage, des avertissements et des instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination, ainsi que de toute autre indication ou information relative au produit.

Ils sont tenus également de prendre en considération les catégories d'utilisateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du produit, en particulier les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées.

Les produits qui sont soumis à des normes obligatoires ou réglementations particulières doivent respecter les exigences de ces normes ou réglementations, en sus du respect de l'obligation générale de sécurité, ajoute la même source.

En vue d'assurer l'application de ces mesures, un Comité de coordination de la surveillance du marché est institué pour « veiller à ce que les considérations liées à la sécurité des consommateurs et des utilisateurs de produits et de services soient prises en compte dans la formulation et l'application des politiques définies par les ministères, administrations ou établissements publics concernés ».

Ce Comité a aussi pour tâche « d'assurer la coordination entre les mesures législatives, réglementaires et administratives, pour lesquelles le ministère chargé du Commerce et de l'Industrie est compétent en vertu de la loi n° 24-09 susmentionnée et celles qui concernent des produits et des services non couverts par la loi n° 24-09 susmentionnée ». Il a également pour mission « d'assurer la coordination entre les activités de surveillance du marché relevant de la compétence du ministère chargé du Commerce et de l'Industrie et celles relevant des ministères, structures administratives ou établissements publics en charge du contrôle de la sécurité des produits et des services qui ne sont pas couverts par la loi n° 24-09 susmentionnée ».

Cette loi édicte aussi l'obligation d'informer lorsqu'un produit ou un service constitue un danger, par la voie d'une notification adressée, dans les meilleurs délais, à l'administration compétente (ministère chargé du Commerce et de l'Industrie).

Cette notification contient au moins les informations suivantes : données permettant une identification exacte du produit ou du lot de produits ou du service en cause, description complète du risque, toutes les informations disponibles permettant de tracer le produit, et description des opérations et des mesures prises ou prévues pour réduire, éliminer ou prévenir le risque pour les utilisateurs.

A la lumière des données suscitées, il s'avère que des efforts pour la protection du consommateur ne font absolument pas défaut au Maroc.

A. CHANNAJE

حركة حماية المستهلك.. تكريس رسمي لحقوق المستهلك بالمغرب

■ مليكة مجاهد

أصبح موضوع حماية المستهلك يفرض نفسه ببطء لكن بشكل أكيد في المغرب من خلال إطلاق الدولة للعديد من المبادرات وسن إجراءات لفائدة حركة حماية المستهلك تهدف إلى النهوض ودعم قدرات تدخلها في هذا المجال.

وتشكل فكرة تمكين المغرب من إطار قانوني خاص بحماية المستهلكين خطوة هامة في سياق تحديث التشريع المغربي في هذا الشأن.

وفي هذا الصدد يرى رئيس منتدى المستهلك المغربي السيد عبداتي شمس الدين في تصريح لوكالة المغرب العربي للأنباء أن القانون 08-31 قرب هيئات حماية المستهلك من المستهلكين وأبرز أن هذا القانون

يفرض إقامة الليات لإرساء إجبارية إخبار المستهلك مسبقا وحمايته من جميع الممارسات التجارية المسيئة له.

وبخصوص المراسيم التطبيقية قالت رئيسة قسم حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة السيدة أخاريف فتيحة إن بعض النصوص الضرورية توجد قيد التشاور وسيتم اعتمادها قريبا مضيفة أنه تم نشر بعضها على الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للحكومة لتجميع الملاحظات بشأنها.

وأعلنت أنه سيتم في هذا الإطار إحداث مجلس استشاري أعلى للاستهلاك كهيئة استشارية تكون ذات قوة اقتراحية وتوجيهية من شأنها دعم عمل الحكومة في مجال سياسات الاستهلاك.

وقالت السيدة أخاريف إن الحكومة أطلقت إجراءات مواكبة من أجل التطبيق الفعلي لهذا القانون خاصة عبر تخليد الأيام الوطنية للمستهلك إلى جانب اليوم العالمي للمستهلك.

وسيتم تخليد هذه الأيام (ما بين 12 و16 مارس الجاري) هذه السنة تحت شعار الإخبار والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك كما يرتقب في إطار استراتيجية المغرب الرقمي 2013 إحداث بوابة لتلقي شكايات المستهلكين.

وأكد السيد عبداتي أيضا على ضرورة تبسيط مضامين هذا القانون لجعل عملية الاستهلاك عملا مسؤولا وخاليا من الضرر وسجل هذا المناضل الجمعوي في هذا الصدد أن دور جمعيات المستهلكين يتمثل في تكوين مستهلك واع وعقلاني ومسؤول

بالأساس

وللاعتراف بهذا الدور أعلنت السيدة أخاريف أن المشرع يعتزم إحداث صندوق وطني لحماية المستهلك يجري اعتماد مرسومه التطبيقي موضحة أن هذا الصندوق سيساهم في تمويل الأنشطة المرتبطة بالنهوض بثقافة حماية المستهلك خاصة تمويل دراسات وأبحاث وتكوينات في مجال الاستهلاك.

وأشار السيد عبداتي إلى أن المستهلك المغربي الذي يحتج باحتشام ضد الخدمات غير القانونية ينزعج بالخصوص إزاء الخدمات المرتبطة بالاتصالات والمنتجات الغذائية والإلكترونية ناصحا المستهلك بالتوجه إلى جمعيات حماية المستهلك لتوجيهه والدفاع عن حقوقه سواء بشكل فردي أو باللجوء للقضاء شريطة

الاحتفاظ بدليل على عملية الشراء.

وبحسب مقتضيات القانون 08-31 يتعين أن تتمتع هذه الجمعيات بصفة النفع العام من أجل المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي يتعرض لها المستهلكون فرديا أو جماعيا.

وتؤكد السيدة أخاريف أن هذه الجمعيات لا يمكنها أن تنصب نفسها طرفا مدنيا إلا إذا تدارست لجنة محدثة لهذا الغرض طلبات الجمعيات المهتمة مضيفة أن هذا الشرط يهدف إلى الترخيص للجمعيات المهيكلة والمعترف بها وذات الكفاءة القانونية للقيام بذلك.

كما أعلنت من جهة أخرى عن إحداث مركز مغربي للاستهلاك بشكل فضاء للتشاور بين مختلف المتدخلين في هذا الميدان.

لقاء حول سلامة المواد الغذائية بمراكش

شكل موضوع «التغذية.. من الفائدة المضمونة إلى احتمال الأخطار» محور موضوع يوم تحسيسي. نظم أول أمس السبت بمراكش. بمبادرة من الجامعة المغربية لحقوق المستهلك. بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي لحماية المستهلك (15 مارس).

وتوخى هذا اللقاء تحسيس المواطنين بالمخاطر التي يمكن أن تترتب عن عدم احترام السلامة الغذائية. والتي تفاقمت خلال السنين الأخيرة نظرا لتغير العادات الغذائية لدى المستهلكين. وحثهم على توخي الحذر وتناول المواد الاستهلاكية التي تتوفر فيها الجودة، والأطلاع على مدة صلاحية الأغذية المعلبة. واستشارة الطبيب فور إصابة الشخص بتسمم غذائي لمواجهة أي خطر محتمل على صحته.



M. Abdelkader AMARA, Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, a procédé, lundi 12 mars 2012, à Casablanca, au lancement des Journées Nationales du Consommateur, organisées en collaboration avec les associations de protection des consommateurs. Célébrées à travers tout le Royaume, du 13 au 16 mars 2012, ces journées ont été placées sous le thème : « l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur ».

Lors de la journée de lancement Monsieur AMARA s'est félicité, dans son allocution, du travail accompli, à ce jour, dans le domaine de la protection du consommateur au Maroc et, notamment, de la mise en application de la loi 31.08 qui met en place un cadre favorable pour le renforcement du rôle des associations de protection du consommateur et qui vise, essentiellement, à instaurer les règles générales de protection du consommateur en vue de préserver ses droits et d'assurer la transparence des transactions économiques le liant au fournisseur.

Monsieur AMARA a, également salué la mise en place de la stratégie pour la promotion et la protection des droits des consommateurs. Outre l'adoption des textes d'application de la loi 31.08, cette stratégie repose, essentiellement, sur :

- Le renforcement du cadre institutionnel, à travers la mise en place des structures de concertation entre les intervenants dans le domaine de la consommation et les pouvoirs publics. Il s'agit du :
 - Conseil consultatif supérieur de la consommation.
 - CM Conso – Centre Marocain de Consommation, créé en septembre 2011.
 - Fonds national pour la protection du consommateur.
 - L'appui au mouvement consumériste, à travers notamment :
 - La mise en place des guichets conseil au niveau des associations de consommateur.
 - La formation.
 - Le développement de Systèmes d'Information.



Le développement d'outils d'information, de sensibilisation et d'orientation des consommateurs (actions de sensibilisations, portail dédié à l'orientation et à l'information des consommateurs,...).

Il est à préciser, également, que le lors de la journée de lancement des Journées Nationales du Consommateur, il a été procédé à la signature d'une convention entre le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et la Fondation Nationale pour le Mouvement Consomériste et les Droits du Consommateur.

Cette convention définit les engagements des deux parties en vue de la promotion de la culture du consumérisme et le développement de la défense des droits des consommateurs.

L'AmCham fête la journée du consommateur

Pour la journée nationale de la protection du consommateur, l'American Chamber of Commerce in Morocco célébrera le 15 mars cette année sous le thème : « protégeons ensemble le consommateur des méfaits des produits de la contrefaçon ». L'AmCham se joint à tous les intervenants qui célèbrent cette journée : CGEM, CONPIAC, OMPIC, ministère du Commerce et de l'industrie, UniConso, CMCONSO, ONSSA, CCBLM et d'autres pour les féliciter des activités qu'ils organisent et du rôle qu'ils jouent dans l'information et la protection du consommateur.

قرب صدور المراسيم التطبيقية لقانون حماية المستهلك



لن يتردد المستهلك المغربي في المستقبل القريب، ورغم قبوله المبني بشروط قرض، أو خدمة ما، بالتراجع عن ذلك. مادامت مقتضيات ونصوص القانون الجديد رقم 08-31 وفي انتظار صدور مراسيمه التطبيقية تمنحه مدة أسبوع لمراجعة قراره، والقيام بالاختيار السليم، الذي يناسب حاجياته، وإمكانياته المادية بعد التأكد من كافة التفاصيل الواردة في تلك العقود، وذلك مقارنة مع ما كان معمولاً به في السابق.

المقتضيات الجديدة وفي انتظار تطبيقها، حسب شمس الدين عبداتي رئيس المنتدى المغربي للمستهلك «من شأنها أن تقدم دفعة جديدة للمستهلك، في ضمان النجاعة والمسؤولية بين الطرفين في كل ما يروج على مستوى السوق والمعاملات». وبخصوص المراسيم التطبيقية للقانون الجديد، فقد أكد المسؤول الجمعي، أنها جاهزة، ولانتظر سوى المصادقة عليها من طرف البرلمان بتشاور مع الوزارة الوصية، وجمعيات المجتمع المدني، ومختلف المصالح والإدارات، حيث لم يستبعد أن يتم ذلك خلال الدورة الربيعية، وهو ماسيفتح المجال إلى تعزيز آلية الحماية بعد تفعيل مقتضياته على أرض الواقع.

وفي تعليقه على مضمون الدورة الحالية (الإعلام والتراجع والاختيار، حقوق مضمونة للمستهلك)، الذي اختارته الوزارة الوصية شعاراً لها، فقد أكد المسؤول أنها تتجاوب مع روح نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك في ضرورة إعلام المستهلك إعلاماً ملائماً وواضحاً بالمنتجات، أو السلع، أو الخدمات المتعددة، التي يقتنيها أو يستعملها، وضمن حماية حقوقه في ما يتعلق بالشروط الواردة في عقود الاستهلاك، خاصة الشروط التعسفية، والشروط المتعلقة بالخدمات المالية، والقروض الاستهلاكية والقروض العقارية، وكذا الشروط المتعلقة بالإشهار،

قانون حماية المستهلك الجديد يساهم في ضمان النجاعة والمسؤولية

والإجراءات المصاحبة لها، مع عرض لدور المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية، وحقوق المستهلك، حيث من المنتظر أن يتم التوقيع على اتفاقية بين الطرفين، الدولة ومؤسسات المجتمع المدني الممثلة داخل الحركة، حيث ستحدد التزامات الطرفين، وتعزيز ثقافة الاستهلاك، وتطوير حماية حقوق المستهلك. كما أن الأيام التي ستنظم بعدد من المدن عبر التراب الوطني، بالبيضاء وفاس، ووجدة والناظور، ستشهد بدورها سلسلة من التظاهرات للتعريف بالقانون الجديد.

المستهلك ومقدم الخدمة، وشروط العقد. الأيام الوطنية للمستهلك للسنة الحالية، والتي انطلق تنظيمها أمس الإثنين 12 مارس وستستمر إلى 16 من نفس هذا الشهر، وحسب بلاغ لوزارة الصناعة والتجارة، والتكنولوجيا الحديثة، ستكون مناسبة لاستعراض التقدم المحرز في مجال حماية المستهلك، وخاصة مقتضيات القانون الجديد، والقاضي بتحديد تدابير حامية، وخاصة منها الحق في الإعلام والتراجع والاختيار. الأيام ستكون مناسبة كذلك للوقوف على الاستراتيجية المعتمدة لحماية المستهلك

وبالبيع عن بعد. وبالنسبة لعمل وأنشطة المنتدى خلال هذه السنة والذي يضم 35 جمعية على المستوى الوطني، فقد أوضح شمس الدين عبداتي، ومن خلال أليات الإنصات، والاستماع إلى الشكايات وعبر الهاتف أو من خلال المراسلات المكتوبة فإنها ساهمت في ظهور ثقافة جديدة لدى المستهلك من خلال تعدد مضامين الشكايات التي توصل بها، وأبرزها تلك المتعلقة بالخدمات المالية، والتجهيزات الإلكترونية، والقروض المتعددة، والتوقف عند الحلل الموجود في التعامل مابين

محمد عارف

تغذية

يوم تحسيبي

شكل موضوع «التغذية, من الفائدة المضمونة إلى احتمال الأخطار» محور موضوع يوم تحسيبي, نظم بمراكش, بمبادرة من الجامعة المغربية لحقوق المستهلك, بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي لحماية المستهلك (15 مارس). وتوحي هذا اللقاء, تحسيس المواطنين بالمخاطر التي يمكن أن تترتب عن عدم احترام السلامة الغذائية, والتي تفاقمت خلال السنين الأخيرة نظرا إلى تغيير العادات الغذائية لدى المستهلكين, وحثهم على توخي الحذر وتناول المواد الاستهلاكية التي تتوفر فيها الجودة والإطلاع على مدة صلاحية الأغذية المعلبة.

قرب صدور المراسيم التطبيقية لقانون حماية المستهلك

لن يتردد المستهلك المغربي في المستقبل القريب، ورغم قبوله المبدئي بشروط قرض، أو خدمة ما، بالتراجع عن ذلك، مادامت مقتضيات ونصوص القانون الجديد رقم 08-31 وفي انتظار صدور مراسيمه التطبيقية تمنحه مدة أسبوع لمراجعة قراره، والقيام بالاختيار السليم، الذي يناسب حاجياته، وإمكانياته المادية بعد التأكد من كافة التفاصيل الواردة في تلك العقود، وذلك مقارنة مع ما كان معمولاً به في السابق. المقتضيات الجديدة وفي انتظار تطبيقها، حسب شمس الدين عبداتي رئيس المنتدى المغربي للمستهلك «من شأنها أن تقدم دفعة جديدة للمستهلك، في ضمان النجاعة والمسؤولية بين الطرفين في كل ما يروج على مستوى السوق والمعاملات».

وبخصوص المراسيم التطبيقية للقانون الجديد، فقد أكد المسؤول الجمعي، أنها جاهزة، ولا تنتظر سوى المصادقة عليها من طرف البرلمان بتشاور مع الوزارة الوصية، وجمعيات المجتمع المدني، ومختلف المصالح والإدارات، حيث لم يستبعد أن يتم ذلك خلال الدورة الربيعية، وهو ما سيفتح المجال إلى تعزيز آلية الحماية بعد تفعيل مقتضياته على أرض الواقع.

وفي تعليقه على مضمون الدورة الحالية (الإعلام والتراجع والاختيار، حقوق مضمونة للمستهلك)، الذي اختارته الوزارة الوصية شعاراً لها، فقد أكد المسؤول أنها تتجاوب مع روح نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك في ضرورة إعلام المستهلك إعلاماً ملائماً وواضحاً بالمنتجات، أو السلع، أو الخدمات المتعددة، التي يقتنيها أو يستعملها، وضمان حماية حقوقه في ما يتعلق بالشروط الواردة في عقود الاستهلاك، خاصة الشروط التعسفية، والشروط المتعلقة بالخدمات المالية، والقروض الاستهلاكية والقروض العقارية، وكذا الشروط المتعلقة بالإشهار، وبالبيع عن بعد.

La protection du consommateur s'est renforcée grâce à un dispositif juridique

MAPF

La protection du consommateur au Maroc s'est renforcée par l'élaboration de nombreux textes juridiques et la mise en place de mécanismes à même de garantir les droits des consommateurs, a indiqué, lundi à Casablanca, le ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara.

Lors du lancement des journées nationales du consommateur, organisées cette année sous le thème de "l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur", le ministre a rappelé que le Royaume a procédé à la signature de plusieurs accords de libre échange et de partenariat avec de nombreux pays, ce qui impose la mise à disposition de l'ensemble des données sur la nature du produit et son origine afin de permettre au consommateur d'être mieux informé et d'avoir le droit au choix et à la rétractation.

Il a mis l'accent sur la mise en œuvre de la loi 31-08, publiée en avril dernier et édictant les mesures de protection du consommateur. Ce texte vise à assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, à instaurer les règles générales de protection du consommateur, à arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui reconnaître son rôle d'acteur économique ainsi qu'à reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs.

Il sera procédé à l'élaboration de textes d'application pour la création d'institutions et mécanismes chargés de la protection des droits des consommateurs comme le conseil consultatif supérieur du consommateur et le fonds national pour la protection du consommateur devant ainsi voir le jour aux côtés du centre marocain de la consommation, créé en septembre dernier, a-t-il ajouté.

La publication des textes de loi garantissant la protection du consommateur constitue un saut qualitatif pour satisfaire les attentes du consommateur, a soutenu, de son côté, le président de la fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), Mohamed Ben Kaddour, relevant que les droits du consommateur font partie intégrante du droit du citoyen garanti par la Constitution.

Le consommateur marocain a besoin d'une loi forte et claire pour le protéger notamment contre la flambée des prix, le monopole, la fraude et la falsification, a affirmé le président de la FNAC.

Intervenant lors de cette cérémonie, à laquelle ont pris part de nombreux acteurs associatifs et économistes, le président de la fédération nationale des droits du consommateur, Bouazza Kharrati, a souligné que cette rencontre ambitieuse d'attirer l'attention des acteurs économiques sur le respect des droits du consommateur, affirmant que la consommation ne se limite pas uniquement aux produits et biens mais englobe tous les besoins de l'être humain.

Lors de cette rencontre, il a été procédé à la signature d'une convention entre le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies et la fondation nationale pour le mouvement consumériste et les droits du consommateur définissant les engagements des deux parties en vue de la promotion de la culture du consumérisme et le développement de la défense des droits des consommateurs.

Elle a, en outre, été l'occasion de présenter des exposés et des expériences en matière de droits au choix, à l'information, à la rétractation, à la représentation et à la protection des droits économiques ainsi que sur la stratégie de protection du consommateur et des mesures de sa mise en œuvre.

Ces journées, organisées jusqu'au 16 courant dans plusieurs villes du pays par le ministère en collaboration avec les associations des consommateurs, commémorent la journée mondiale des droits des consommateurs et seront l'occasion de présenter les avancées réalisées en la matière.

وبالنسبة لعمل وأنشطة المنتدى خلال هذه السنة والذي يضم 35 جمعية على المستوى الوطني، فقد أوضح شمس الدين عبداتي، ومن خلال آليات الإنصات، والاستماع إلى الشكايات وعبر الهاتف أو من خلال المراسلات المكتوبة فإنها ساهمت في ظهور ثقافة جديدة لدى المستهلك من خلال تعدد مضامين الشكايات التي توصل بها، وأبرزها تلك المتعلقة بالخدمات المالية، والتجهيزات الإلكترونية، والقروض المتعددة، والتوقف عند الخلل الموجود في التعامل ما بين المستهلك ومقدم الخدمة، وشروط العقد.

الأيام الوطنية للمستهلك للسنة الحالية، والتي انطلق تنظيمها أمس الإثنين 12 مارس وستستمر إلى 16 من نفس هذا الشهر، وحسب بلاغ لوزارة الصناعة والتجارة، والتكنولوجيا الحديثة، ستكون مناسبة لاستعراض التقدم المحرز في مجال حماية المستهلك، وخاصة مقتضيات القانون الجديد، والقاضي بتحديد تدابير حماية، وخاصة منها الحق في الإعلام والتراجع والاختيار. الأيام ستكون مناسبة كذلك للوقوف على الاستراتيجية المعتمدة لحماية المستهلك والإجراءات المصاحبة لها، مع عرض لدور المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية، وحقوق المستهلك، حيث من المنتظر أن يتم التوقيع على اتفاقية بين الطرفين، الدولة ومؤسسات المجتمع المدني الممثلة داخل الحركة، حيث ستحدد التزامات الطرفين، وتعزيز ثقافة الاستهلاك، وتطوير حماية حقوق المستهلك. كما أن الأيام التي ستنظم بعدد من المدن عبر التراب الوطني، بالبيضاء وفاس، ووجدة والناظور، ستشهد بدورها سلسلة من التظاهرات للتعريف بالقانون الجديد.

Journées nationales du consommateur

L'information, la rétractation et le choix : Droits garantis au consommateur

La protection du consommateur au Maroc s'est renforcée par l'élaboration de nombreux textes juridiques et la mise en place de mécanismes à même de garantir les droits des consommateurs, a indiqué, lundi à Casablanca, le ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara.

Lors du lancement des journées nationales du consommateur, organisées cette année sous le thème de «l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur», le ministre a rappelé que le Royaume a procédé à la signature de plusieurs accords de libre échange et de partenariat avec de nombreux pays, ce qui impose la mise à disposition de l'ensemble des données sur la nature du produit et son origine afin de permettre au consommateur d'être mieux informé et d'avoir le droit au choix et à la rétractation.

Il a mis l'accent sur la mise en œuvre de la loi 31-08, publiée en avril dernier et édictant les mesures de protection du consommateur. Ce texte vise à assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, à instaurer les règles générales de protection du consommateur, à arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui reconnaître son rôle d'acteur économique ainsi

qu'à reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs.

Il sera procédé à l'élaboration de textes d'application pour la création d'institutions et mécanismes chargés de la protection des droits des consommateurs comme le conseil consultatif supérieur du consommateur et le fonds national pour la protection du consommateur devant ainsi voir le jour aux côtés du centre marocain de la consommation, créé en septembre dernier, a-t-il ajouté.

La publication des textes de loi garantissant la protection du consommateur constitue un saut qualitatif pour satisfaire les attentes du consommateur, a soutenu, de son côté, le président de la fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), Mohamed Ben Kaddour, relevant que les droits du consommateur font partie intégrante du droit du citoyen garanti par la Constitution.

Le consommateur marocain a besoin d'une loi forte et claire pour le protéger notamment contre la flambée des prix, le monopole, la fraude et la falsification, a affirmé le président de la FNAC.

Intervenant lors de cette cérémonie, à laquelle ont pris part de nombreux acteurs associatifs et économistes, le président de la fédération nationale des droits du consommateur, Bouazza Kharati, a souligné que cette rencontre ambitieuse

d'attirer l'attention des acteurs économiques sur le respect des droits du consommateur, affirmant que la consommation ne se limite pas uniquement aux produits et biens mais englobe tous les besoins de l'être humain.

Lors de cette rencontre, il a été procédé à la signature d'une convention entre le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies et la fondation nationale pour le mouvement consumériste et les droits du consommateur définissant les engagements des deux parties en vue de la promotion de la culture du consumérisme et le développement de la défense des droits des consommateurs.

Elle a, en outre, été l'occasion de présenter des exposés et des expériences en matière de droits au choix, à l'information, à la rétractation, à la représentation et à la protection des droits économiques ainsi que sur la stratégie de protection du consommateur et des mesures de sa mise en œuvre.

Ces journées, organisées jusqu'au 16 courant dans plusieurs villes du pays par le ministère en collaboration avec les associations des consommateurs, commémorent la journée mondiale des droits des consommateurs et seront l'occasion de présenter les avancées réalisées en la matière.

Le Maroc célèbre les journées nationales du consommateur

Le consommateur est au cœur des préoccupations du gouvernement. Les journées nationales du consommateur, célébrées chaque 15 mars, ont débuté sous le thème "L'information, la rétractation et le choix droits garantis au consommateur".

Protection des consommateurs: La loi c'est bien, une bonne application c'est mieux

Kisito Ndour

La publication en avril dernier de la loi 31-08 pour la protection du consommateur a été une des mesures phares évoquées par le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara, lundi à Casablanca, lors du lancement des journées nationales du consommateur. Si les associations de protection du consommateur s'en félicitent, ils attendent néanmoins la publication des décrets d'application et une bonne application de cette loi.

La loi 31-08 pour la protection du consommateur publiée en avril dernier a été globalement bien accueillie, lundi à Casablanca, lors du lancement des journées nationales du consommateur présidé par le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara.

La protection du consommateur au Maroc s'est renforcée par l'élaboration de nombreux textes juridiques et la mise en place de mécanismes à même de garantir les droits des consommateurs, a souligné Abdelkader Aâmara, au cours de l'inauguration de ces journées qui se tiennent jusqu'au 16 mars sous le thème "l'information, la rétractation et le choix: droits garantis au consommateur".

Pour le ministre, le Royaume a procédé à la signature de plusieurs accords de libre échange et de partenariat avec de nombreux pays, ce qui impose la mise à disposition de l'ensemble des données sur la nature du produit et son origine afin de permettre au consommateur d'être mieux informé et d'avoir le droit au choix et à la rétractation.

Fonds national de protection du consommateur

La loi 31-08 vise, à cet effet, à assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, à instaurer les règles générales de protection du consommateur, à arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et son rôle d'acteur économique ainsi qu'à reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs.

“Il sera procédé à l'élaboration de textes d'application pour la création d'institutions et mécanismes chargés de la protection des droits des consommateurs comme le conseil consultatif supérieur du consommateur et le fonds national pour la protection du consommateur devant ainsi voir le jour aux côtés du centre marocain de la consommation, créé en septembre dernier.” Précise Abdelkader Aâmara, ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies.

Le mouvement consumériste marocain a globalement bien accueilli ces mesures, même si les décrets d'application ne sont pas encore publiés.

La publication des textes de loi garantissant la protection du consommateur constitue un saut qualitatif pour satisfaire les attentes du consommateur, a soutenu le président de la fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), Mohamed Benkaddour. Le consommateur marocain a besoin d'une loi forte et claire pour le protéger notamment contre la flambée des prix, le monopole, la fraude et la falsification, a affirmé le président de la FNAC.

Plus d'exigences

Même son de cloche chez Ouadi Madih, président de l'association des consommateurs “Uniconso Casablanca” pour qui “le lancement des journées nationales du consommateur a été l'occasion de nous assurer après plusieurs demandes du mouvement consumériste pour la publication des décrets d'application de la loi 31-08. Il (Abdelkader Aâmara) nous a assuré que les décrets seront publiés dans les semaines à venir.”

Mais pour M. Madih, “ce qui est important, ce n'est pas de sortir les décrets d'application à la hâte pour qu'on se retrouve avec une mauvaise application du texte. Nous sommes pour une réflexion très profonde qui puisse aboutir à une application qui profiterait à la fois au gouvernement et aux associations qui œuvrent pour la sécurité économique et sanitaire du consommateur.”

Pour Ouadi Madih, “la publication des décrets ne doit pas être une fin en soi. Les associations de consommateurs ont maintenant du pain sur la planche. Elles doivent veiller à une bonne application de la loi.” Il appelle déjà les fournisseurs à répondre aux exigences des consommateurs de plus en plus regardants.

Protection des consommateurs



La publication en avril dernier de la loi 31-08 pour la protection du consommateur a été une des mesures phares évoquées par le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara, lundi à Casablanca, lors du lancement des journées nationales du consommateur. Si les associations de protection du consommateur s'en félicitent, ils attendent néanmoins la publication des décrets d'application et une bonne application de cette loi.

La loi 31-08 pour la protection du consommateur publiée en avril dernier a été globalement bien accueillie, lundi à Casablanca, lors du lancement des journées nationales du consommateur présidé par le ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara.

La protection du consommateur au Maroc s'est renforcée par l'élaboration de nombreux textes juridiques et la mise en place de mécanismes à même de garantir les droits des consommateurs, a souligné Abdelkader Aâmara, au cours de l'inauguration de ces journées qui se tiennent jusqu'au 16 mars sous le thème "l'information, la rétractation et le choix: droits garantis au consommateur".

Pour le ministre, le Royaume a procédé à la signature de plusieurs accords de libre échange et de partenariat avec de nombreux pays, ce qui impose la mise à disposition de l'ensemble des données sur la nature du produit et son origine afin de permettre au consommateur d'être mieux informé et d'avoir le droit au choix et à la rétractation.

Fonds national de protection du consommateur

La loi 31-08 vise, à cet effet, à assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, à instaurer les règles générales de protection du consommateur, à arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et son rôle d'acteur économique ainsi qu'à reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs.

▼ **CONSOMMATION** **La CCBLM organise un séminaire**

La Chambre de commerce Belgo-Luxembourgeoise au Maroc (CCBLM) organise aujourd'hui, à Casablanca et en partenariat avec le Ministère du Commerce et les associations du protection du consommateur, un séminaire sur la «Protection du consommateur : Quel impact sur les Entreprises ?». Ce séminaire l'occasion pour les intervenants Marocains, Belges et Luxembourgeois de débattre de la protection du consommateur et de son impact sur les entreprises ainsi que les différents aspects du droit européen de la consommation, et de revenir sur les dispositions de la loi 31-08 de protection du consommateur.

الحكومة مطالبة باعتماد مرصد وطني للمستهلك وترشيد استعمال المبيدات الفلاحية

■ عبد الله أبو عزيز

تخلد الجمعيات المهتمة بقضايا الاستهلاك والمستهلكين يومه الخميس اليوم العالمي للمستهلك الذي يصادف الخامس عشر من مارس ، وفي هذا الصدد أكد بوعزة الخراطي رئيس الجامعة المغربية لحماية المستهلك ، في تصريح لرسالة الأمة ، أن النسيج الجمعوي يخلد هذا الحدث والامل يحده في أن تفي الجهات الوصية بما تعد به في كل مناسبة وخاصة خلال الايام الوطنية التي تنظمها هذه الجهات بالمناسبة وأضاف المتحدث أن حماية المستهلك وضمان حقوقه بمفهوما الواسع تقتضي من الجهات الحكومية المعنية التصدي لآفة خطيرة تهدد صحة المواطنين ، ويتعلق الامر ، يردف المتحدث ، بأفة المبيدات الفلاحية التي تستعمل استعمالا غير رشيد في ظل غياب المراقبة كما أن حماية المستهلك ، يؤكد المتحدث ، تقتضي من الحكومة اعتماد مرصد وطني للمستهلك ، من شأنه أن يفعل المخططات ذات الصلة وأن يكون فضاء للتشاور وآلية ناجعة لتسطير السياسات وتنفيذها تنفيذا محكما

وفي المنحى ذاته ، طالب بوعزة الخراطي باعتماد مختبرات جهوية ، وتعزيز الوسائل المادية واللوجيستكية والبشرية لضمان مراقبة دائمة تخرج من دائرة الموسمية لتندرج في إطار مخططات مندمجة طوال أيام السنة . وكذا مواصلة تفعيل القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك . والذي نشر بالجريدة الرسمية في 7 أبريل 2011 والذي يهدف إلى تأمين توازن في العلاقات التعاقدية التي تربط المستهلك بالمورد . وإرساء قواعد عامة لحماية المستهلك . وتحديد مجموعة من الآليات التي تسمح للمستهلك بالدفاع عن حقوقه مع الاعتراف له بدور الفاعل الاقتصادي . والاعتراف للحركة الجمعوية الفاعلة في مجال حماية حقوق المستهلك بحق تأسيس وتاطير المستهلكين ، كما أكد على ذلك السيد عبد القادر اعمارة وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة .

ولم يفت الخراطي أن يذكر أن التوقيع على اتفاقية بين وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة ، والمؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك ، تحدد التزامات الطرفين بشأن تشجيع ثقافة الاستهلاك وتطوير الدفاع عن حقوق المستهلك مقارنة يجب ترصيدها وتثمينها ولكن صدقية هذه الاتفاقيات تكمن في تنزيلها الصحيح وفي احترام الأجل والمواعيد ، وفي انضباط المعنيين للقانون، إذ لا يعقل مثلا أن لا تنفذ الأبنك التزاماتها التي سنها بنك المغرب وطالبت بها جمعيات المستهلك ويبقى المواطن يؤدي فاتورة التجاهل وعدم التتبع

إلى ذلك أكد محمد بنقدور رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك . السيد محمد بنقدور . أن صدور القوانين الرامية إلى ضمان حماية المستهلك تشكل قفزة نوعية تستجيب لانتظارات المستهلك . مبرزا أن حقوق المستهلك هي من حقوق المواطن التي يضمنها الدستور. وأضاف السيد بنقدور أن المستهلك المغربي في حاجة إلى قانون قوي وواضح لحمايته من ارتفاع الأسعار والاحتكار والغش والتزوير والاحتيال . معربا عن ارتياحه للتعاون والشراكة بين الوزارة والحركة الجمعوية العاملة في هذا المجال . تجدر الإشارة إلى أن الايام الوطنية للمستهلك . التي أعطيت انطلاقها من الدار البيضاء . والتي تنظم بالتعاون بين الوزارة وجمعيات المستهلكين . ستشمل مختلف مناطق المملكة . في الفترة من 13 إلى 16 مارس الجاري . وذلك في إطار تخليد اليوم العالمي للمستهلك ..

■ ما رأيكم في الارتفاعات المبهولة التي تشهدها أسعار الخضار والفواكه والأسماك وغيرها؟

بالفعل، هناك ارتفاع في الأسعار، بل في ضعف القدرة الشرائية، بالنظر إلى تعدد نفقات المستهلك، من تطبيب، ونقل، وسكن، وقدرته الشرائية لا تلبى احتياجاته الأساسية خاصة الغذائية، إضافة إلى تعدد الوسطاء، الذين يضرون المستهلك والدولة معا، فهم لا يؤدون الضرائب، إن الحل يكمن في إزالة هذه الفئة، واعتماد البيع من المنتج إلى المستهلك مباشرة.

■ لماذا يعد دور جمعيات حماية المستهلك غائبا عن أرض الواقع؟

ليس غالبا كما يعتقد البعض، فقانون 31-08 أول مسودة له ساهمت فيها الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك، وبقي في الغرفة الأولى سنتين ونصف، وفي الغرفة الثانية شهرا ونصفا، لأن اللوبيات تريد تقزيم دور جمعيات حماية المستهلك، وخلال 11 سنة واللوبيات تقوم بتغيير البنود، التي لا تتناسب ومصالحها.

سن قانون يتطلب من شهر إلى سنة على أبعد تقدير، لكن تغيير العقلية يتطلب أجيالا، وهنا يكمن دور الجمعيات لتحسيس المستهلك والمورد، وهو عمل جبار بالنظر إلى خصوصية الثقافة المغربية، ونأمل أن نستفيد من الجمعيات من الدعم كما هو معمول به في فرنسا، لنتمكن الجمعيات من توعية المستهلك والمورد، وتبسيط الرسالة حتى تتمكن من إيصالها إلى جميع المناطق، دون إغفال الإعلام الذي يلعب دورا مهما في حماية المستهلك.

■ ما هي الإجراءات التي يتعين القيام بها لضمان التطبيق السليم للقانون؟

أولا، اعتماد الشفافية في المعاملات التجارية، ثم تطبيق القانون في ما يخص العقوبات، فالدولة هي الحامي الأول لحقوق المستهلك. وفي هذه السنة سيصدر القانون 24-09 المتعلق بسلامة المواد الصناعية، وطالبنا، كجمعية، بإحداث مؤسسة عمومية تناط إليها مهمة مراقبة المواد الصناعية، إلى جانب إحداث مرصد وطني لمراقبة جودة المواد، لتتبع واحترام المعايير الدولية في صنع المواد.



5x5

رئيس الجمعية المغربية
لحماية وتوجيه المستهلك
في حوار مع «المغربية»
خراطي:

اللوبيات تريد إضعاف دور جمعيات حماية المستهلك

أجرت الحوار: إلهام أبو العز

قال بوعزة خراطى، رئيس الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك، إن الاحتفال باليوم العالمي للمستهلك هذه السنة يمتد أسبوعا كاملا، تحت شعار «الإخبار والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك»، وأوضح خراطى، في حوار مع «المغربية»، أنه إذا كان سن قانون يتطلب شهرا إلى سنة على أبعد تقدير، فإن تغيير العقلية يتطلب أجيالا، وهنا يكمن دور الجمعيات الفاعلة في هذا الميدان، لتحسيس المستهلك وإيصال الرسالة إليه حيث يوجد. وأرجع المتحدث ارتفاع أسعار المواد والمنتجات إلى تعدد الوسطاء، وضعف القدرة الشرائية للمواطن.

■ أين وصلت القوانين المنظمة لحماية المستهلك؟

منذ خطاب صاحب الجلالة في غشت 2008، تكاثرت القوانين الخاصة بحماية المستهلك، وحاليا جرى إصدار قانون 28-07 المتعلق بسلامة الصحية للمواد الغذائية، وقانون 31-08 المتعلق بتحديد التدابير لحماية المستهلك، الذي يهدف إلى إعلام وتنظيم العلاقة بين المستهلك والمورد في مجال القروض والمبادلات التجارية والتزامات كليهما.

وهذه السنة، وابتداء من 12 مارس الجاري، تقرر تخليد اليوم العالمي للمستهلك على امتداد أسبوع تحت شعار «الإخبار والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك، ويتوج بالإعلان عن إحداث المركز المغربي للاستهلاك، الذي سيعمل في إطار شراكة مع نظيره في بلجيكا.

اعتقد أن قانون 31-08 مكسب يستحق التنويه لما يوفر للمستهلك من حقوق، كحق التراجع عن اقتناء المواد بعد مضي أسبوع على شرائها، و15 يوما في حال اقتناء عقار.

■ هل يستطيع القانون إرساء ثقافة استهلاكية جيدة؟

L'AmCham célèbre la Journée nationale du consommateur à sa manière

15 mars : Une journée nationale anti-contrefaçon

Par Rabia El Alama

Managing Director AmCham Morocco

Le Maroc célèbre aujourd'hui la Journée nationale de la protection du consommateur. Cette journée est célébrée à l'échelle internationale le 15 mars de chaque année et sert d'opportunité aux différents intervenants pour remettre au-devant de la scène la question de la protection du consommateur et les démarches à suivre pour le rassurer sur le plan législatif.

L'AmCham se joint à tous les intervenants qui célèbrent cette journée : CGEM, CONPIAC, OMPIC, ministère du commerce et de l'industrie, Uni-Conso, CMConso, ONSSA, CCBLM et d'autres pour les féliciter des activités qu'ils organisent et du rôle précurseur qu'ils jouent dans l'information et la protection du consommateur.

La protection du consommateur et de ses intérêts est un droit fondamental qui implique une vigilance permanente et une mobilisation générale de l'ensemble des composantes de la société. A ce stade, il est très important de souligner l'importance de combattre certains phénomènes qui nuisent au consommateur, à sa santé, à son bien-être et à sa sécurité, à savoir : les produits expirés, les produits de la contrebande, les produits de la contrefaçon, l'usage excessif de certains pesticides et tous autres



- Exposer le résultat d'un sondage sur la contrefaçon effectué auprès des consommateurs.

- Présenter la campagne de sensibilisation anti-contrefaçon

- Présenter la page facebook: <https://www.facebook.com/pages/Campagne-anti-contrefa%C3%A7on-des-m%C3%A9dicaments-et-produits-d'hygi%C3%A8ne-Maroc/172645682840005>

L'AmCham entend valoriser et encourager l'action des pouvoirs publics en matière de lutte anti-contrefaçon, souhaite créer plus d'interactivité entre agences et surtout mobiliser les médias et les leaders d'opinion sur le sujet.

A la fin de la table ronde, une remise de certificats de reconnaissance de lutte anti-contrefaçon est prévue en faveur de la Douane, l'OMPIC, le CONPIAC mais aussi à la société civile en le nom de l'Association Afak fondée par Feu Dr. Harouchi. Une annonce de la meilleure affiche anti-contrefaçon est également prévue dans le cadre d'une compétition organisée entre Grandes Ecoles, Universités et Ecoles primaires. Les médias seront présents lors de cette journée. Nous les appelons à multiplier les campagnes de sensibilisation relatives à la protection du consommateur en informant

اتفاقية جديدة لمصاحبة المستهلك المغربي وضمان حقوقه

لأنه الحلقة الأضعف في سلسلة الاستهلاك، فلا بد من حمايته .. وإعلامه بكل مواصفات هكذا علق ذ. جواد الغماري ممثل جمعية المستهلكين المتحددين، الذي كان المنتج.. يتحدث أول أمس الإثنين خلال انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك بالدار البيضاء عن الحقوق التي يكفلها قانون حماية المستهلك الجديد، رقم 31.08 المتعلق بتدابير وحقوق المستهلك المغربي والذي تم نشره في الجريدة الرسمية رقم 5932 بتاريخ 7 أبريل 2011 ، فلهذا الأخير وطبقا لمقتضيات القانون الحق في المطالبة بالإعلام، والحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالمنتج، وحقه في الإخبار والتراجع عن إتمام عملية البيع أو الشراء في حالة وجود غش أو خداع ، وذلك في أجل سبعة أيام ابتداء من تاريخ قبوله للعرض، وكذا الحق في التسديد المبكر للمبلغ الكلي للقرض أو جزء منه دون أداء أي تعويض. لكن تنزيل مقتضيات هذا القانون الجديد وتفعيل هذه الحقوق، لن يتم دون إشراك واسع لمكونات المجتمع المدني، وفي هذا الإطار عرف فضاء المندوبية الإقليمية لوزارة التجارة والصناعة بالبيضاء، بموازة مع انطلاق الأيام بتاريخ 12 مارس الجاري حدث توقيع اتفاقية بين جمعيات المجتمع المدني لحماية المستهلك، من خلال المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية التي تضم تكتل العشرات من الجمعيات على المستوى الوطني، والوزارة الوصية في شخص وزير الصناعة والتجارة عبدالقادر عمارة. الاتفاقية الجديدة، ستمنح للجمعيات مجالا أوسع للقيام بدور الوساطة في التقاضي والإخبار، والمصاحبة للمستهلك، حتى ينال حقوقه. وبالنسبة لرئيس المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية بالمغرب، عبد الوهاب بوشانين، فإن المؤسسة التي رأت النور في شتنبر من السنة الماضية، وبشراكة مع الجهات الوصية، سيكون من مهامها الأولى الدفاع عن حقوق المستهلك، وذلك من

Les droits du consommateur au cœur des débats

Les journées nationales du Consommateur démarrent aujourd'hui et prendront fin vendredi 16 mars. Elles sont organisées par le ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies en partenariat avec les associations des consommateurs.

Les journées nationales du consommateur se tiennent du 12 au 16 mars sous le thème « l'information, la rétractation et le choix, droits garantis du consommateur. Une occasion de faire le point sur les avancées réalisées en matière de protection du consommateur.

Cet événement qui commémore la journée mondiale des droits du consommateur, célébrée le 15 mars de chaque année, sera lancé à la délégation provinciale du commerce et de l'industrie de Casablanca. Le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies et la fondation nationale du centre marocain de la consommation doivent signer aujourd'hui une convention, définissant les engagements des deux parties afin de promouvoir la culture du consumérisme et la défense des droits des consommateurs.

Interviewé par aswat, Abdelkader Amara, ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, déclare que les journées nationales du consommateur ont été organisées afin de permettre au citoyen de connaître ses droits et d'équilibrer ainsi la relation consommateur/fournisseur.

Plaidoyer à Mohammedia pour la promotion d'une culture de consommation saine

Les intervenants à un débat organisé jeudi à Mohammedia sur les droits du consommateur ont souligné l'importance de la sensibilisation pour la promotion d'une culture de consommation saine.

Réunis lors d'une rencontre-débat organisée par la délégation du ministère de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles technologies à l'occasion de la célébration de la journée internationale des droits du consommateur et des journées nationales du consommateur, placées cette année sous le thème "l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur", les intervenants ont estimé que la protection du consommateur n'est pas seulement tributaire des textes de loi mais aussi d'une implication réelle de tous les acteurs dans l'acte de produire et de consommer y compris le consommateur lui-même.

C'est d'ailleurs l'avis de Mme Amina Ayouch, déléguée à Mohammedia du ministère de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles technologies, qui a souligné que la sensibilisation représente un axe fondamental dans la stratégie du ministère, outre le renforcement du cadre juridique, la consolidation du cadre institutionnel ainsi que l'appui au consumérisme.

Sur le volet juridique, elle a d'emblée indiqué que la protection du consommateur a été renforcée par de nouveaux textes juridiques ainsi que la mise en place de mécanismes garantissant cet objectif, soulignant tout particulièrement l'apport et la portée de la loi 31-08, publiée en avril 2011 dans le Bulletin officiel et qui a été conçue en concertation avec le mouvement consumériste, les structures représentatives des opérateurs économiques, des universitaires ainsi que les ministères concernés.

Parmi les principaux apports de cette loi, elle a cité entre autres, l'obligation d'informer le consommateur par le fournisseur de produits ou de services avant la conclusion du contrat, la protection des intérêts économiques du consommateur en ce qui concerne les clauses abusives, la réglementation de certaines pratiques commerciales utilisées par le fournisseur (démarchage, loteries publicitaires, vente à distance) ou encore la lutte contre le surendettement des consommateurs, à travers la réglementation du crédit à la consommation et du crédit immobilier.

A cela s'ajoutent, le renforcement et le développement du rôle du mouvement consumériste dans la défense et la représentation des consommateurs, la consolidation du cadre institutionnel de protection du consommateur par la création du Conseil Supérieur de la Consommation ainsi que la mise en place du Fonds National pour la Protection du Consommateur.

Un Fonds dédié aux associations de protection des consommateurs qui va apporter un appui financier aux actions programmées et réalisées par les associations dans le cadre de contrats programmes engageant les associations et les pouvoirs publics.

Un appui au tissu associatif et un cadre juridique adapté dont s'est d'emblée félicité le président de l'association de protection du consommateur à Mohammedia, Saïd Bahlaoui qui a mis en avant le rôle des associations dans la sensibilisation, l'éducation et la représentation du consommateur.

Des associations qui œuvrent un peu partout dans les différentes régions du pays pour garantir une meilleure satisfaction des consommateurs et le respect de leurs droits, a-t-il dit, soutenant que cette action pour la défense du consommateur se doit de rester toujours en phase avec les évolutions incessantes dans les modes de consommation et l'extension des espaces commerciales.

Mais pour bien réussir une meilleure protection, M. Bahlaoui qui est également conseiller à la Commune Urbaine de Mohammedia, insiste sur la vigilance et la responsabilité du consommateur qui ne doit pas rester passif, voire résigné mais se doit d'être engagé réellement dans cette œuvre de protection en étant la fois consommateur et acteur.

Les autres intervenants, notamment les représentants de certaines unités industrielles ont, tour à tour, mis en avant leur attachement à une démarche qualité en phase avec les exigences des consommateurs, insistant sur le respect de la traçabilité du produit.

Ils ont, à ce propos, indiqué que la majorité des entreprises disposent de lignes téléphoniques et autres moyens de communication pour recueillir les réclamations et les remarques des consommateurs de leurs produits.

La journée internationale des droits du consommateur est célébrée depuis 1983 dans le monde le 15 mars de chaque année alors que le mouvement consumériste au Maroc qui compte une quarantaine d'associations de protection du consommateur, est actif depuis 1993.

Consommation : La protection du consommateur s'est renforcée grâce à un dispositif juridique

La protection du consommateur au Maroc s'est renforcée par l'élaboration de nombreux textes juridiques et la mise en place de mécanismes à même de garantir les droits des consommateurs, a indiqué, lundi à Casablanca, le ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Abdelkader Aâmara. Lors du lancement des journées nationales du consommateur, organisées cette année sous le thème de "l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur", le ministre a rappelé que le Royaume a procédé à la signature de plusieurs accords de libre échange et de partenariat avec de nombreux pays, ce qui impose la mise à disposition de l'ensemble des données sur la nature du produit et son origine afin de permettre au consommateur d'être mieux informé et d'avoir le droit au choix et à la rétractation. Il a mis l'accent sur la mise en œuvre de la loi 31-08, publiée en avril dernier et édictant les mesures de protection du consommateur. Ce texte vise à assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, à instaurer les règles générales de protection du consommateur, à arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui reconnaître son rôle d'acteur économique ainsi qu'à reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs. Il sera procédé à l'élaboration de textes d'application pour la création d'institutions et mécanismes chargés de la protection des droits des consommateurs comme le conseil consultatif supérieur du consommateur et le fonds national pour la protection du consommateur devant ainsi voir le jour aux côtés du centre marocain de la consommation, créé en septembre dernier, a-t-il ajouté. La publication des textes de loi garantissant la protection du consommateur constitue un saut qualitatif pour satisfaire les attentes du consommateur, a soutenu, de son côté, le président de la fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), Mohamed Ben Kaddour, relevant que les droits du consommateur font partie intégrante du droit du citoyen garanti par la Constitution.

Le consommateur marocain a besoin d'une loi forte et claire pour le protéger notamment contre la flambée des prix, le monopole, la fraude et la falsification, a affirmé le président de la FNAC. Intervenant lors de cette cérémonie, à laquelle ont pris part de nombreux acteurs associatifs et économistes, le président de la fédération nationale des droits du consommateur, Bouazza Kharrati, a souligné que cette rencontre ambitionne d'attirer l'attention des acteurs économiques sur le respect des droits du consommateur, affirmant que la consommation ne se limite pas uniquement aux produits et biens mais englobe tous les besoins de l'être humain.

Lors de cette rencontre, il a été procédé à la signature d'une convention entre le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies et la fondation nationale pour le mouvement consumériste et les droits du consommateur définissant les engagements des deux parties en vue de la promotion de la culture du consumérisme et le développement de la défense des droits des consommateurs. Elle a, en outre, été l'occasion de présenter des exposés et des expériences en matière de droits au choix, à l'information, à la rétractation, à la représentation et à la protection des droits économiques ainsi que sur la stratégie de protection du consommateur et des mesures de sa mise en œuvre. Ces journées, organisées jusqu'au 16 courant dans plusieurs villes du pays par le ministère en collaboration avec les associations des consommateurs, commémorent la journée mondiale des droits des consommateurs et seront l'occasion de présenter les avancées réalisées en la matière.

جهة في الاستجابة لتطلعات المجتمع المدني، ومن جهة في إدراج المغرب في سياق مقتضيات الاتفاقيات الدولية بهذا الخصوص. المؤسسة الجديدة لن تكتفي بدور المتابعة، وتعزيز الإطار المؤسسي في هذا المجال، بل ستقوم بالدعم التقني لفائدة الجمعيات، بكيفية مستمرة، وتوحيد أنشطتها، عبر منح الأولوية لأنشطتها وتدخلاتها في ما يتعلق بالجمعيات.

وباعتبارها منظمة غير حكومية، ستكون بمثابة ناقوس إنذار، من خلال ممارستها لدور اليقظة في مجال الاستهلاك، وتوجيه إنذارات سريعة، مع المساهمة في إصدار التوصيات للجهات الوصية، والمؤسسات المعنية بمجال الاستهلاك، ولما لا القيام بدراسات، وأبحاث، وإحداث شبك وطني لتمكين المستهلك من الحصول على المعلومات ونصائح وتوجيهات. وتعتبر هذه الآلية بمثابة وسيلة لتسوية النزاعات بين الأطراف. الأيام الوطنية للمستهلك، كانت مناسبة، للجمعيات الحاضرة في اللقاء لمطالبة الوزارة الوصية بالتسريع، بإخراج المراسيم التطبيقية للقانون الجديد، سواء من طرف ممثل رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، محمد خراطي، أو رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك محمد بن قدور. مطلب كان حاضرا في مداخلة وزير التجارة والصناعة، والذي أشار إلى قرب صدور هذه المراسيم في الأسابيع المقبلة، وهي المراسيم التي سيواكبها إحداث المجلس الأعلى للمستهلك، وصندوق حماية المستهلك، المسؤول الحكومي لم يكتف بتقديم الخطوط العريضة لتفعيل وتنزيل المنظومة القانونية الجديدة، بل أكد على إحداث بوابة المستهلك الإلكترونية، والتي ستكون تفاعلية، من خلال التوصل بالشكايات والمعلومات المتعلقة بمنتج أو خدمة ما

الكلية متعددة التخصصات تحتفل باليوم العالمي للمستهلك

احتفاء باليوم العالمي لحقوق المستهلكين - 15 مارس - وفي إطار الأيام الوطنية للمستهلك المنظمة من طرف وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة من 14 إلى 18 مارس 2011، ينظم نادي الصحة والبيئة وحماية المستهلك التابع للكلية متعددة التخصصات بالرشيدية يوما دراسيا حول "حماية المستهلك المغربي: مقاربات متعددة" تحت شعار "حماية المستهلك مسؤولية الجميع" بمقر الكلية متعددة التخصصات بالرشيدية، وذلك يوم الثلاثاء 15 مارس 2011 الساعة الرابعة مساء (8القاعة الجناح ب)

المصرية **مؤتمر**

2012
سنة حقوق
المستهلكين



عبد القادر
عمارة

قال وزير التجارة والصناعة، عبد
القادر عمارة، إنه من المنتظر إعداد
نصوص تطبيقية لإحداث هيئات وآليات
تعنى بضمان وحماية حقوق المستهلكين.

الصورة

الدعوة إلى حماية المستهلك

تعمل على حماية المواطنين وضمان جودة الخدمات المقدمة. وتم خلال هذا اللقاء تقديم عرض حول مستجدات القانون 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك إلى جانب شريط مصور للتوعية بمختلف المخاطر المرتبطة باستهلاك المنتجات أو الخدمات. وكذا طرق تفادي الوقوع فيها من خلال الوعي بالحقوق التي يتمتع بها المستهلك.

يذكر أن جمعية حماية المستهلك بالصويرة التي تأسست سنة 2002 تعمل على توعية المواطن بحقوقه كفاعل اقتصادي وكشريك أساسي لتحسين المنتجات والخدمات المقدمة. وتهدف بالأساس إلى حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك وتوعيته بمضار الدعايات والإعلانات المضللة. والدفاع عن المستهلك في حالة تعرضه للأضرار. فضلا عن تقديم الاقتراحات والدفع بتحديث القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.

باعتبارها الية فعالة في تنظيم العلاقة بين مقدم الخدمة من جهة والمستهلك من جهة ثانية. في أفق جعلها علاقة تكاملية. كما أبرز دور جمعيات حماية المستهلك في تاطير المواطن وحث مقدمي الخدمات على الالتزام بالقوانين. بهدف الرفع من الوعي بضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلك ومن جانبه. أبرز عزيز لوبان رئيس جمعية حماية المستهلك بالصويرة أن تنظيم هذا اللقاء يهدف بالأساس إلى تحسين مختلف فعاليات المجتمع المدني والمستهلكين عامة. بأهمية توخي الحيطه لدى استهلاك مختلف أنواع المنتجات والخدمات المقدمة للمواطن. وذلك في أفق الوصول إلى المستهلك الواعي بحقوقه وخياراته. وأكد المسؤول الجمعي على أهمية الحق في الإعلام لفائدة المستهلك في ضمان التوازن في العلاقة التعاقدية التي تربطه بالمورد. مشيرا إلى أن انخراط المستهلكين بشكل كبير في الجمعية. يمكنها من أن تصبح قوة ضاغطة

31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك. تستند إلى أربعة محاور تهم تعزيز الإطار القانوني وتوطيد الإطار المؤسساتي ودعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك. إلى جانب تطوير أدوات الإعلام والتحسيس وتوعية المستهلكين. وأشار إلى أن هذا القانون. الذي تبني إجراءات مطابقة للمعايير الدولية تتلاءم والمحيط المغربي. يؤكد على حقوق المستهلك المتمثلة أساسا في الحق في الإعلام. والحق في التراجع عن قرار اقتناء المنتج أو الخدمة. والحق في الاختيار عبر تمكين المستهلك من انتقاء أفضل الخيارات. والحق في حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك. ثم الحق في التمثيلية من خلال الإطار الأنسب للدفاع عن حقوق المستهلك. من جهة أخرى. عبر غرفة التجارة والصناعة والخدمات بالصويرة. عبد الحفيظ كريمي. في كلمة خلال الاجتماع. أهمية التحسيس بالجودة.

أكد فاعلون جمعويون وخبراء. الأربعاء بالصويرة. أن تطوير الثقافة الاستهلاكية لدى المواطن يساهم في الرفع من مستوى التنافسية. وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة. وأبرز المشاركون في لقاء توافي. نظمتها جمعية حماية المستهلك بالصويرة بتعاون مع المنووية الإقليمية للتجارة والصناعة بالصويرة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات بالمدينة. بمناسبة الأيام الوطنية للمستهلك المنظمة تحت شعار "الإعلام والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك" أهمية الدور الذي تضطلع به جمعيات حماية حقوق المستهلك في تاطير المواطن. والمساهمة في إرساء أسس علاقة متوازنة بين المستهلكين والموردين. وفي هذا الإطار. ذكر المنوب الإقليمي للتجارة والصناعة بالصويرة محمد واهر في كلمة بالنيابة عن وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيا. أن الإستراتيجية الحكومية المواكبة لتفعيل القانون

Pour une mise en œuvre de la loi sur la protection du consommateur

Mouna Achiri

De nouvelles dispositions de la loi sur la protection du consommateur viennent de voir le jour, notamment celles relatives à l'obligation générale d'information, aux clauses abusives et aux pratiques commerciales déloyales, ainsi qu'aux crédits à la consommation et immobiliers. Le département d'Ahmed Reda Chami, ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, vient d'entamer les journées nationales du Consommateur lundi 14 mars au siège du ministère à Rabat afin de présenter les dispositions de la loi 31-08 édictant des mesures pour la protection du consommateur et de permettre le débat sur les mesures d'accompagnement nécessaires à l'application de ladite loi.

Tenues sous le thème «la transparence: pour des relations équilibrées entre le consommateur et le fournisseur», les journées nationales du consommateur s'inscrivent dans le cadre de la commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, célébrée le 15 mars.

Ces journées seront consacrées à la présentation des dispositions juridiques de protection du consommateur et à un débat sur les mesures d'accompagnement nécessaires à l'application de la loi sur la protection du consommateur.

Monsieur Ahmed Réda Chami, qui a présidé la cérémonie de lancement de ces journées, a indiqué que la stratégie gouvernementale en matière de protection du consommateur sera activée cette année par une série de dispositions dont la mise en place des mécanismes d'application et la sensibilisation aux droits des consommateurs.

Cette stratégie se compose de quatre axes, à savoir l'élaboration des textes d'application de la loi n°31-08, le renforcement du cadre juridique (création du Conseil supérieur de la consommation), le soutien des associations actives dans ce domaine et la sensibilisation et l'information du citoyen, a cité le ministre, définissant cette loi comme une base juridique garantissant tous ses droits au consommateur, particulièrement la reconnaissance de son rôle d'acteur économique par la mise en place de mécanismes instaurant son information et sa protection contre toutes les pratiques commerciales malhonnêtes.

Le premier article de cette loi précise en effet l'obligation d'informer adéquatement et de manière assez précise le consommateur sur les produits et les services qu'il se procure, de garantir sa protection vis-à-vis des clauses commerciales abusives et déloyales et celles relatives aux services financiers, aux crédits à la consommation et immobiliers, à la publicité, aux ventes à distance et aux démarchages des contrats de consommation.

Le ministre a par ailleurs attiré l'attention sur la nouveauté de cette manifestation cette année et qui réside dans la collaboration avec toutes les associations des consommateurs dans différentes régions du Maroc dans le but de généraliser l'information dans ce domaine et d'aider à faire connaître le rôle de ces associations dans la préservation des droits des consommateurs.

L'évènement se poursuit jusqu'au 18 mars dans différentes villes du royaume : Tétouan, El, Jadida, Marrakech, Fès, Casablanca, Settat, khouribga, Settat, ouarazate et Boujdour.

SÉMINAIRE À CASABLANCA SUR «PROTECTION DU CONSOMMATEUR: QUEL IMPACT SUR LES ENTREPRISES?», AUTOUR DE LA NOUVELLE LOI 31-08

L'informel reste une réelle entrave à l'application de la loi

«Protection du consommateur: quel impact sur les entreprises» est le thème d'un séminaire organisé par la Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise au Maroc en collaboration avec le ministère du Commerce, d'Industrie et des Nouvelles Technologies, le jeudi 15 mars au siège de la délégation du ministère du Commerce et d'Industrie de Casablanca.

Se conformer aux dispositions de la loi 31-08 sur la protection du consommateur pour les entreprises c'est s'assujettir à des contraintes dans un contexte qui n'est pas propice à la concurrence loyale avec le poids de l'informel et de la contrebande, dit-on du côté des entreprises. Or la même loi prévoit l'intervention du Conseil consultatif supérieur de la consommation, comme cadre constitutionnel, pour remédier à ces deux fléaux. Reste à savoir comment et quand ?

Le séminaire a connu la participation, outre la Chambre Belgo-Luxembourgeoise organisatrice, du représentant du ministère du Commerce et d'ONG marocaines et belges s'activant dans le domaine de la protection du consommateur. Il s'inscrit dans le cadre de la semaine du consommateur enclenchée par le ministère du Commerce pour notamment débattre de la nouvelle Loi 31-08 relative à la protection du consommateur dans le but de la faire connaître auprès des intervenants des secteurs associatifs et professionnels des entreprises.

Cette manifestation était l'occasion de la signature d'une convention de coopération entre la Fondation nationale pour le mouvement consumériste et le droit du consommateur (FNMDCD) présidée par M. Abdelouahed Boucharine et qui a son siège à Rabat, et le Centre de recherche et d'information des organisations de consommateur de Belgique (CRIOC) présidé par M. Marc Vandecammen. C'est une convention qui permet l'échange et le transfert de savoir-faire dans le domaine de la consommation et de la défense du droit du consommateur.

Cette rencontre a donc été essentiellement consacrée à un débat sur la loi 31-08 relative à la protection du consommateur qui est venue renforcer l'arsenal juridique marocain doté déjà de pas moins de 300 dispositions sur le même sujet. Tous les intervenants ont mis l'accent sur l'importance de cette nouvelle loi et du cadre constitutionnel qu'elle implique en imposant la protection du consommateur comme une priorité et un droit de tous les citoyens, tout en fixant clairement les obligations des entrepreneurs, fournisseurs et prestataires de service.

tatif supérieur de la consommation mis en place par la même loi 31-08 et qui devrait agir comme une courroie de transmission puisqu'il «constitue un lieu privilégié de concertation et de coordination pour barrer le chemin à tous les dysfonctionnements».

Il lui revient aussi le rôle d'améliorer l'environnement lié à la consommation et la lutte contre l'informel et la contrebande.

La stratégie gouvernementale pour la protection du consommateur est basée sur quatre axes. D'abord le renforcement du cadre juridique grâce à la promulgation des décrets d'application nécessaires pour que la Loi 31-08 prenne effet pleinement. Deuxième axe, il s'agit de la consolidation des cadres institutionnels grâce notamment à la mise en place et au fonctionnement du Conseil consultatif supérieur de la consommation, organe consultatif dont le rôle est de prendre en charge la politique de l'Etat, volet consommation, tout en proposant au gouvernement toutes les mesures ou actions de nature à promouvoir cette culture. Toujours pour le cadre institutionnel, il s'agit de l'appui au Centre marocain de la consommation chargé d'assurer l'assistance technique aux associations de protection des consommateurs et de promouvoir la culture du concept de consumérisme au niveau national. Le troisième axe concerne l'appui au consumérisme pour renforcer le rôle des associations de protection des consommateurs en leur permettant de jouer leur rôle en toute indépendance. Dans ce sens, le gouvernement a prévu de mettre en place un Fonds d'appui aux ONG en charge de la protection du consommateur. Il s'agit du Fonds national du consommateur. Le dernier axe de la stratégie concerne l'information et la communication pour vulgariser les dispositions de la loi et expliquer ses droits au consommateur en l'assistant, l'outillant pour qu'il se prenne en charge dans la défense de ses propres intérêts.

Dans le cadre de l'information et la communication, l'un des grands projets c'est la mise en service d'un portail national du consommateur qui sera domicilié au Centre marocain de la consommation. Il aura pour rôle d'informer le consommateur et servir de boîte aux lettres pour la collecte de plaintes émanant des consommateurs pour les orienter vers des structures appropriées (sécurité sanitaire) pour conseil et conciliation médiation en cas de conflit ou encore conseil pour ester en justice.

De son côté M. Ouadi Madih, président de l'Association de protection des consommateurs à Casablanca (UNICONSO), indique que le domaine de «protection du consommateur,

Dans son allocution, M. Lucien Leuwenkroon, président de la Chambre de commerce belgo-luxembourgeoise, a soutenu que le séminaire a pour objectif, en partie, de débattre avec les professionnels les effets de la loi 31-08 sur leur activité, «une loi jugée contraignante par nombre d'opérateurs car apportant des contraintes et des exigences supplémentaires sur les entreprises. Ils ont raison mais il ne faut pas omettre le fait que cette loi est indispensable au fonctionnement du marché bien que nécessitant certains décrets, elle renforce le dispositif légal du droit de la concurrence et de la liberté des prix, elle se veut un garde-fou entre l'entreprise et le consommateur».

Mais la modernité efficiente de la nouvelle loi se trouve en anachronisme avec le contexte économique de l'informel.

«L'informel reste donc un réel problème pour l'application de la loi» selon le président de la Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise, ajoutant que la contrebande fait des ravages et qu'à eux deux, informel et contrebande, «détruisent l'économie structurée».

Le représentant du ministère du Commerce et de l'Industrie M. Hejjar, abondant dans le même sens, a expliqué que la nouvelle loi vise à remédier progressivement à ces fléaux. Donnant lecture au mot de Mme Mounia Boucetta, Secrétaire générale au ministère du Commerce, de l'Industrie et des Nouvelles technologies qui n'a pu être présente, il a rappelé l'évolution du consumérisme et l'importance de l'expérience européenne pour aider à «adapter notre stratégie et nos règles de fonctionnement aux pratiques internationales». D'où l'importance de la convention de coopération signée à l'issue de la rencontre.

Il a expliqué les nouveautés apportées par la nouvelle loi pour protéger le consommateur contre les pratiques commerciales dont la publicité trompeuse et mensongère, les pratiques de soldes, les démarches à domicile, les ventes à distance etc.

«Le consommateur doit être bien informé des caractéristiques essentielles du produit, son origine et sa date de validité avec marquage, étiquetage de mode d'emploi, durée de garantie, spécification des crédits».

Avec la nouvelle loi qui entame une étape nouvelle pour le Maroc, il y aurait toutefois besoin de temps «pour mettre en place toutes les mesures réglementaire mais aussi pour permettre que les différents intervenants, consommateurs et fournisseurs aient le temps de se familiariser avec les textes et le nouveau contexte qu'ils déterminent».

C'est en partie le rôle du Conseil consul-

est en train de se développer rapidement et ceci confirme le processus démocratique emprunté par notre pays».

Pour lui, le mouvement consumériste «se consolide et se consolidera par la mise en place d'un arsenal juridique qui participera à l'éveil actif des consommateurs à travers la création de guichets consommateur qui jouent un rôle dans la résolution extrajudiciaire des plaintes déposées par les consommateurs et estimées cette année à 15 mille entre réclamations, demandes d'informations, d'orientation et/ou de conseil».

Pour sa part, M. Abdelouahed Boucharine, président fondateur de la Fondation nationale pour le mouvement consumériste et les droits des consommateurs, a rappelé que cette fondation est une ONG créée dans le cadre du Dahir du 15 novembre 1958 réglementant le droit d'association, suite à une étude du ministère du Commerce et de l'Industrie en concertation avec les associations de protection des consommateurs, les organisations professionnelles des entreprises, bénéficiant de surcroît de l'expertise de la FAO et du CRIOC-Belgique. Répondant aux attentes de la société civile, la Fondation intervient suite à la volonté des pouvoirs publics de renforcer les droits des consommateurs, une volonté traduite dans la nouvelle Constitution du 1er juillet 2011. La Fondation a pour objectif d'appuyer les actions des associations de défense du consommateur tout en veillant à l'instauration d'un climat de consommation où les droits des consommateurs s'affirment et sont respectés.

M. Marc Vandecammen, directeur général du Centre de recherche et d'information des organisations des consommateurs (CRIOC), donne un aperçu sur l'histoire de cette institution d'utilité publique créée en 1975 et qui assume la charge d'instrument de veille de la consommation en surveillant et en analysant dans le but de défendre le consommateur. Le CRIOC a réalisé plus de 2.500 analyses consacrées à la consommation.

Mme Karin BASENACH, directrice du Centre Européen des consommateurs au Luxembourg, a décrit les différents aspects du droit européen de la consommation tout en brochant un tableau de l'évolution de la protection du consommateur en Europe où il y a 500 millions de consommateurs aujourd'hui. Elle décrit aussi l'activité du centre européen des consommateurs du Luxembourg qui fait partie de 29 centres similaires en Europe.

Consommation

Mécanismes protégeant les consommateurs au Maroc

Pour un décollage correct de la roue économique au Maroc, il est indispensable d'encourager la consommation en parallèle avec la production. Pour effectuer ceci, le rapport entre consommateur et le producteur/fournisseur doit être un rapport de confiance. Ce rapport là, ne se fait qu'à travers un consommateur bien informé. La question qu'on devrait se poser est «est-ce que le marocain est bien informé sur les produits qu'il consomme ?» Ce n'est pas souvent le cas et c'est pour cette raison que des dispositifs doivent être pris pour protéger et informer le consommateur.

Au Maroc, le législateur a adopté la nouvelle loi 31-08 qui garantit la transparence en matière de biens et de services et protège le consommateur contre les abus. La loi agit aussi pour la protection du consommateur des pratiques commerciales qui pourraient «tromper» le consommateur.

Mais tout ceci ne pourra porter ses fruits que lorsque le consommateur sera sensibilisé de ses droits. Choses que le tissu associatif de protection du consommateur est appelé à jouer avec plus de pertinence. Pour ce, deux institutions sont programmées. L'une qui verra le jour prochainement et qui est le conseil consultatif supérieur de la consommation, et l'autre qui est le centre marocain de la consommation, une instance fraîchement composée et qui a pour rôle le renforcement des moyens d'information, de sensibilisations et de formation des consommateurs, ainsi qu'ap-

porter l'aide technique aux associations

Dans ce cadre la Fondation Nationale pour le Mouvement Consommériste et les Droits du Consommateur a signé une convention, hier à Casablanca, avec le centre de recherche et d'information des organisations de consommateur (CRIOC) belge. Cette convention vient pour faire profiter le collectif des associations de protection du consommateur de l'expérience belge très avancée dans ce domaine. La fondation marocaine nouvellement formée est le fruit d'une étude menée par le ministère de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies en collaborations avec les associations et les représentants des acteurs économiques. Cette étude a valu pour la fondation ses objectifs : donner la prépondérance aux actions au tissu associatif spécialisé et l'instauration un climat de consommation où les droits du consommateur s'affirment et sont respectés. Les intervenants du séminaire d'hier, organisé à l'occasion de la convention et la semaine nationale sur «le droit des consommateurs à l'information», ont été unanimes concernant un point, Il n'y a pas d'état de droit sans un citoyen conscient de ses droits et obligations. En termes de consommation, l'enjeu touche aussi le développement économique surtout pendant une conjoncture économique douteuse.

Mehdi Lahdidi

du consommateur

La délégation régionale de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies d'Oujda a organisé, vendredi 16 mars, en collaboration avec la Fédération nationale des associations du consommateur, la journée régionale du consommateur au Centre d'études et de recherches humaines et sociales d'Oujda, sous le thème «L'information, la rétractation et le choix: droits garantis au consommateur».

Une journée pour débattre des actions à entreprendre pour concrétiser les différentes dispositions de la loi 31-08, ainsi que les textes d'application édictant les mesures de protection du consommateur. Une loi qui se fixe comme objectif la mise en œuvre de quatre pratiques essentielles : assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur, instaurer les règles générales de protection du consommateur pour préserver ses droits et assurer la transparence des transactions, arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui recon-



naître son rôle d'acteur économique, reconnaître au mouvement associatif en matière de protection des droits des consommateurs le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs. Ce fut aussi une opportunité pour mettre en exergue les avancées réalisées dans le domaine de la protection du consommateur et pour plaider pour une application rapide

des décrets délimitant ces mesures. Les participants ont notamment insisté sur l'importance de la création du Conseil consultatif supérieur de la consommation ainsi que le projet de décret portant sur la création du Fonds national de protection du consommateur.

Ceci dit, l'ensemble de ces textes ne peut atteindre les objectifs escomptés sans une collaboration étroite

entre l'ensemble des services concernés par la protection du consommateur, à savoir l'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires, les services de la douane, la justice, la santé et le service économique du ministère de l'intérieur. C'est ce qu'a convenu l'ensemble des intervenants lors de cette journée.

Dans une déclaration à ALM, El Hassan Aouissi, médecin

DNCR à Oujda Ali Kharroubi
 akharroubi@ajourd'hui.ma

directeur du bureau d'hygiène d'Oujda, a précisé que le nombre d'inspections et d'interventions de contrôle réalisées par son département en 2011 avoisine les 3.000 alors qu'il était de 520 pour les mois de janvier et de février 2012. «Un suivi qui est en train de donner ses fruits car les propriétaires des établissements concernés sont de plus en plus conscients des missions des commissions de contrôle», ajoute-t-il.

Ceci dit, le problème au niveau des villes de l'Oriental vient du secteur de l'informel avec la vente de produits alimentaires qui ne répondent pas aux normes sanitaires. C'est le cas des produits de la contrebande venant du préside occupé de Mellilia ou de l'Algérie.

«Nous militons pour que les textes d'application soient appliqués au plus vite. Aussi pour que le consommateur soit informé et que l'ensemble des intervenants coordonnent leurs actions», a de son côté déclaré Youssef Gsir, secrétaire régional de l'Association de la protection du consommateur au niveau de l'Oriental. ■



طنجة

عملية هدم البناءات العشوائية

رابطة الدفاع عن حقوق المستهلكين: مجازية الظاهرة يجب أن تشمل الأحياء الراقية والمناطق المخصصة للمشاريع السكنية

والقانون. ونسراي العام الذي لم يجر إصلاحا على كل ما بعد الأيمن والإستقرار ويسم بمصاحبه السكنية وحلولهم السكنية والتعميرية وهي من مبان أخرى لا زالت ترسبة للتدخل بالهدم. لم أن العهد الكامل هو الرد على هذه التي التي انتهى إلى اجتهاد السلطات لتق الواقع في عصر تلك إلى الناس التي قدمت بهذه العسفة منذ فترة المهدنة الانتقالية الأخيرة نظر بالثبات كما أن البعض منها لم يسي بناء على رخص وعسفة وغير قانونية مستلزمة من طرف مستعمرة العسفة في المناطق.

وإوضح الرابطة أنه من أجل تكريس مبدأ المساواة بين المواطنين، وبمبادرة بعمود دولة الحق والقانون، على السلطات والمجالس المنتخبة تصحيح الأخطاء الفتنة التي وقعت فيها، وإنهاء عملية هدم المباني العشوائية والتي لثروات المالكين على حساب الأحياء والمناطق الراقية والمهينة بون استثناء وتحويل كل المساحات المخصصة التي كانت مخصصة للتطوير العام من خلال إيجاد حلول للتزاحم مع ملاحقها. أما الحد الأدنى للتقوية الصارمة تجاه كل تجاوز في البناء وتماثله في الحالات أمام القضاء واستصدار قرارات الهدم والإمر بملغها الإجمالية لليونان لله حرة

أما أن يستمر الحال بمحافظتي ونمو تطبيق القانون على الضعيف ويستلزم منه القوي، فهذا يتضح على استمرار الظاهرة كقول الرابطة وبالتالي يتسبب ذلك في فقدان من تازم الإضمار وتعتبر الرابطة أن قرارات الهدم والقائمة الخاصة بترديدات المالكين بعد أن تشمل أيضا العشوائيات وسوا الأحياء الراقية والمناطق المخصصة للمشاريع السكنية بموجب المراسم الجاري دواؤها التي تعكس في صحت من زيادة طاقته بالرفق من احتياج الترقية والتجوليه إلى القضاء ونفس الأمر ينطبق إلى على منطقة الحسور التي لم تكونها إحدى الشركات التي عانت فيها عسافة بعد الترافع القضاء القانوني على مساحات بغير ضمان المالكين وتدبير خضج قضية وإدراك بواقع الربة معودة من عسافة زواحي وإصداية الشرك تعود نظرة الموجدت واستسفي تاريخي خاص بالمراسم العليا يعود إلى القرن آء، وحصل بقر الأثر للوجيد الحظي الذي لم تتغير هذه



أجهزة البسطة والمنظي والمراقبة المبرزين طعا أن للتورطين في أنشطة البناء العشوائي تطلقا بضرورة إنصافه إنصاف محددة ومعلومة خضعتهم واستجبتهم على ركب هذه الوجاهة. فلا شيء كان ينبغي أو يجب عن عبور انوار السلطة التي لا تمانع كما أن كل أدوات الإدارة كانت تتوسل بالقراري اليومية كما يجري. فهدم كل ما جرى فسدال الرابطة حول ما إذا كان يتشكل البناء العشوائي قد ولي، وأن هذا التحدي قد نعت بمواجهة بناء على التثاق المصفا على أرض الواقع، تماما كما تتساقل بر حول هذه العسفة لئلا المباني التي تبين بملغها عشوائية وفي تحد سائر لسلطات

سنت السلطات الولائية بطنجة في غضون الأيام القليلة الماضية حملة قوية ضد البناء العشوائي في حي سيدي ادريس، وشنقت العسفة هدم ما يزيد عن مئة من المباني الجاهزة للسكن بنيت بكلفة عشوائية في الأسابيع الأخيرة. وقد استمرت عملية الترخيل بصعوبات كثيرة، حيث تمت في جو يتطعمه الإضطراب بين أصحاب العشوائيات ورجال الأمن منحه وإصابات في كلا الجانبين. وإفادت رابطة الدفاع عن حقوق المستهلكين أن المشكل ساهم فيه وفي تعقده

ناخر السلطات في التدخل لمواجهة هذه الظاهرة التي تزامنت انطلاقها مع تعيين الحكومة الجديدة وتراخيها في الوقت الذي نثقت أنشطة البناء تغلق فعليا وتمتد كالتار في الهديم في كل الجهات داخل الوسط الحضري بطنجة. وبشكل عثي ومكثوف نون أي رابع حدثا تكونت أحياء بكاملها في ظرف عثي ومكثوف نون أي رابع فيما أصبح يعرف بحي بنكران الجديد، والعوامة، وسنائة. كما أن التداخلات الأمنية المسلحة في بداية الأمر بعمقطة المرس وخذق الورد بالعمامة، والتي رافقها استعمال القوة من طرف القوات الأمنية ومن طرف أصحاب العشوائيات المصيرين على البناء بدون ترخيص. لم تكن كافيًا، لأن تراجع السلطات أوجهي للتعويض بضعف أجهزة السلطة وعجزها الكتي عن مواجهة الأمر الواقع

وفي ظل أجواء التراف والحد، شنت الظاهرة رغم غلاء ثمن مواد البناء التي ارتفعت بشكل كبير، واستعمال أصحاب هذه العشوائيات في هذه المناطق بكل الإليات والأليات المخصصة للبناء السريع من أجل كسب الربح، فكان المسكن المكون من طابقين وثلاثة يتم بناؤه في ظرف أسبوع، وتبين بالوضوح أن هذه الحركة غير العادية لا يلوها الفناء والمغورون، وإنما تلق خلفها إباء طويلة تمتدك للآل والقرعة على التناور، من أصحاب التجزير السري والمتعاقبين معهم من المتخمين واعمال السلطة.

وأضافت الرابطة أن المشهد الموسوي لأحداث حي سيدي ادريس لا زال حاضرا بيوخر الضعائل، كونه لا يشرف أي طرف من الأطراف المتدخلة، ولا يعطي أحدا من المسؤولية، وأن الذي وقع ما كان لنفع لو تحملت السلطات والمجالس المنتخبة المسؤولية الكاملة في مواجهة تلك الزحف الذي استمر لعدة أسابيع من خلال وقف البناء قبل انطلاقه وصد المور السواد، ومنع انتقال مواد البناء إلا بترخيص، وفتح تحقيق مع الجهات التي تلق خلف هذه العسفة. وأشار نفس المصدر، إلى أنه في الأسبوع الذي اغتن عن تشكيل الحكومة الجديدة، ظهرت بوادر هذه الظاهرة وانتقلت بسرعة البرق لتعدك لآثار المدينة، ولم تستطع أي قوة للحد منها، وقد كان المنطق في البداية هو الإحتجاج على الزبونية والمحسوبية في منح رخص البناء من طرف مجالس المقاطعات، ثم تحول الأمر إلى البناء بالقدوة.

أن يستمر الكيل بمكيالين ويتم تطبيق القانون على الضعيف ويستثنى منه القوي فهذا يشجع على استمرار الظاهرة وبالتالي يتسبب ذلك في المزيد من تازم الأوضاع

خلال الأيام الوطنية للمستهلك..

الحماية القانونية هاجس يومي للمستهلك المغربي



توقيع الاتفاقية



أنشطة الأيام الوطنية للمستهلك

هل يدرك المستهلك المغربي، وهو يقبل بحقوقه. كعادته كل يوم على شراء مادة الخبز من أقرب مخبزة إليه، أن أصحابها يقومون بإضافة كمية من السكر بشكل تلقائي دون وجود داع غذائي إلى هذه المادة الحيوية، اللهم الحصول على لون مميز للخبز قصد استمالة المستهلك لشرائه. معلومة قد تبدو في زحمة الكم الهائل من المنتجات والسلع التي تعرض أمام المستهلك، «جانبية»، و«غير هامة». لكن وبالنظر إلى مخاطره الصحية التي قد تلحقها في المستقبل بالمستهلك، فإن مفتاح الوصول إلى حقيقة المواد والمكونات، التي تتضمنها مختلف المواد والمنتجات الموجهة إليه، مازالت محط تعميم يتفنن - في كثير من الأحيان - عدد من مصنعي وموردي هذه المواد في الإشارة إليها ضمن منتوجاتهم، أو التحذير منها على الأقل.

غياب هذه العطايات - حسب فعاليات جمعوية - يجعل من المستهلك المغربي الحلقة الأضعف في سلسلة الاستهلاك، حسب «جواد الغماري»، ممثل جمعية المستهلكين المتحمين، الذي كان يتحدث خلال افتتاح الأيام الوطنية للمستهلك بالدار البيضاء يوم 12 مارس الجاري، عن الحق في الإعلام. هذا الأخير لم يخف قلقه من صعوبة تنفيذ الحماية القانونية للمستهلك، أمام استعراض مظاهر الفساد والغش في طرق ومواصفات إخبار المواطنين بالمواد التي يستهلكها، أمام جهل

حقوقه، خاصة أن المادة الثالثة والرابعة في القانون المذكور، والواردة ضمن الباب الأول في الالتزام العام بالإعلام وتفرض على كل مورد تمكين المستهلك بأي وسيلة ملائمة من معرفة المميزات الأساسية للمنتوج، أو السلعة أو الخدمة وكذا مصدر المنتوج أو السلعة وتاريخه والصلاحيات إن اقتضى الحال، وأن يقدم إليه المعلومات التي من شأنها مساعدته على القيام باختيار معقول باعتبار حاجياته وإمكانياته.

وفي تعليقه على مضمون الدورة الحالية «الإعلام والتراجع والاختيار، حقوق مضمومة للمستهلك»، الذي اختارته الوزارة الوصية شعارا لها، فقد أكد المسؤول أنها تتجاوب مع روح نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك في ضرورة إعلام المستهلك، إعلاما ملائما وواضحا بالمنتجات، أو السلع، أو الخدمات المتعددة، التي يقتنيها أو يستعملها، وضمان حماية حقوقه في ما يتعلق بالشروط الواردة في عقود الاستهلاك، خاصة الشروط التسعيفية، والشروط المتعلقة بالخدمات المالية، والقروض الاستهلاكية والقروض العقارية، وكذا الشروط المتعلقة بالإشهار، وبالباع عن بعد.

صعوبة ولوج المستهلك إلى المعلومة، والتعرف على حقوقه، دفعت وزارة التجارة والصناعة إلى إصدار دليل

خاص للسنة الحالية 2012 يتماشى مع الدورة الحالية، التي تحمل شعار «الإعلام والتراجع والاختيار: حقوق مضمونة للمستهلك». فللمستهلك الحق في التعرف على أسعار المنتجات والخدمات، وكل مميزات الأساسية قبل اقتنائها وكذا مصدر المنتوج وتاريخ الصلاحية وطريقة الاستعمال ومدة الضمان وشروطه. وحسب «جواد الغماري»، لا تكفي الإشارة إلى بلد المصنع، بل يجب توضيح كافة المعلومات عن المصدر، عنوانه بالكامل، إضافة إلى المواصفات الأخرى في المنتوج. أما الحق في تسلم الفاتورة، فهي أيضا حق مضمون للمستهلك في المطالبة بتذكرة صندوق، أو وصل مخالصة عند كل عملية شراء طبقا للمادة الثالثة من نفس القانون. كما يحق له أيضا أن يتسلم نسخة من الاتفاقات التي يقترحها المورد بصفة اعتيادية، والمطالبة بإبطال الشروط التعسفية التي يترتب عليها اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد. أما بخصوص البيع عن بعد فللمستهلك، حسب القانون الجديد الحق في تسلم عرض مكتوب يتضمن عددا من البيانات الإلزامية والحق في التراجع خلال سبعة أيام بعد إبرام العقد مع استرداد المبلغ المدفوع كاملا. كما يمكنه تتبع تنفيذ الطيبة دون تحمل مصاريف إضافية ودون تجاوز أجل التسليم 30 يوما.

محمد عارف

Protection du consommateur, quatre décrets et six arrêtés en préparation

LÉGISLATION La loi attend ses textes d'application depuis pratiquement un an. Endettement, publicité, étiquetage des produits, clauses abusives et délais de livraison seront, entre autres, verrouillés.

Ali Jafry

La loi sur la protection du consommateur, publiée au BO le 7 avril 2011 sous le numéro de code 31-08, ne peut toujours pas produire ses effets. Les décrets et arrêtés d'application attendent encore leur publication. Le ministère du Commerce et de l'industrie vient à peine d'élaborer quatre projets de décret et six projets d'arrêté. « Trois projets de décrets ont été déposés auprès du Secrétariat général du gouvernement comme l'exige la procédure », a précisé une responsable du ministère de Abdelkader Amara. C'était lors d'une rencontre organisée la semaine dernière par la Chambre de commerce belgo-luxembourgeoise sur le thème : « Protection du consommateur : quel impact sur les entreprises ? ».

Dans le détail, le ministère s'est penché sur la rédaction d'un projet de décret (2-11-427) en application de la loi édictant les mesures de protection du consommateur. Si ce texte est d'ordre général, le deuxième est plus spécifique



Rencontre organisée à Casablanca par la Chambre de commerce belgo-luxembourgeoise sur le thème « Protection du consommateur : quel impact sur les entreprises ? ».

merce est remplie. Reste celles des ministères du Budget et de l'Economie et des finances. En fait, le projet portant création du Fonds national de protection du consommateur vient de quitter le ministère de Amara pour celui de Baraka qui doit le valider avant sa transmis-

tement qui intéresse au premier degré les Marocains, que ce soit pour les biens d'équipement ou pour l'acquisition de logement, aura aussi son arrêté. Les consommateurs qui se plaignent souvent de la complexité des clauses seront certainement servis.

Le lourd arsenal juridique en préparation compte protéger le consommateur contre des pratiques malsaines dans le domaine commercial. Pour le crédit immobilier, par exemple, il est fait obligation à l'organisme prêteur d'informer l'emprunteur de toutes les

le projet de décret y affèrent insiste entre autres sur « l'interdiction des ventes ou prestations de service pyramidales ». Ce qui veut dire, l'interdiction de vente conditionnelle à la collecte d'adhésions qui est qualifiée d'arnaque, selon les propres