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

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

تنظم بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك

الأيام الوطنية للمستهلك

Journées Nationales du Consommateur

جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك :
الاقتصادية، وفي التمثيلية و الإصغاء إليه

Ensemble pour la protection des droits du consommateur :
Economiques, de représentativité et d'écoute

من 11 إلى 15 مارس 2013

www.mcinet.gov.ma

تقرير حول الايام الوطنية للمستهلك 2013

تقديم

نظمت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك وكافة الشركاء من 11 إلى 15 مارس 2013 الأيام الوطنية للمستهلك، في مختلف مدن المملكة.

انعقدت هذه النسخة تحت شعار "جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية، في التمثيلية والإصغاء إليه "، وذلك لتسليط الضوء على حقوق المستهلك المنصوص عليها في القانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، لاسيما الحق في الحماية من الشروط التعسفية والممارسات التجارية غير العادلة، والحق في التمثيلية والإصغاء إليه لاسيما من طرف جمعيات حماية المستهلك لتحسيسه وتوجيهه لحل مشاكله في حالة وجود نزاع مع المورد أو مقدم الخدمة.

وتعد هذه الايام كذلك مناسبة لتقديم الاستراتيجية الوطنية لحماية المستهلك، والتي ترتكز حول المحاور التالية:

- تعزيز الإطار القانوني: عبر صياغة النصوص التطبيقية للقانون 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك والمصادقة عليها،
- تعزيز الإطار المؤسساتي: عبر إحداث هيآت تشاوريه بين الفاعلين في مجال الاستهلاك والسلطات العمومية،
- دعم الحركة الاستهلاكية: عبر القيام بعدة أنشطة لفائدة الحركة الاستهلاكية، من أجل تعزيز وتقوية قدرتها على التدخل في جميع مجالات الاستهلاك،
- تطوير أدوات لإعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك.

ولقد أعطيت الانطلاقة لأشغال هذه التظاهرة، بحضور السيد عبد القادر اعمارة، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة يوم الاثنين 11 مارس 2013 من مدينة القنيطرة، بمقر جهة الغرب شرا ردة بني حسن. كما تم تنظيم تظاهرات جهوية على الصعيد الوطني من 12 إلى 15 مارس 2013.

وشكل هذا اليوم مناسبة لتقديم استراتجية المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك (المركز المغربي للاستهلاك) وكذا البوابة الالكترونية "Khidmat-almostahlik" المخصصة للمستهلك والتي تم انشائها حديثا.

برنامج الافتتاح

برنامج افتتاح الأيام الوطنية لحماية المستهلك لسنة 2013

تحت شعار:"جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية، في التمثيلية والإصغاء إليه"

وذلك يوم **الإثنين 11 مارس 2013** بمقر جهة الغرب شرا ردة بني حسن - القنيطرة

التوقيت	الموضوع
14 :30 - 15:00	استقبال المشاركين
15 :00 - 15:15	- كلمة السيد عبد القادر اعمارة، وزير الصناعة و التجارة و التكنولوجيات الحديثة، - كلمة السيد محمد بنقدور، رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك، - كلمة السيد بوعزة خراطي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.
15 :15 - 15:35	العرض الأول: حق المستهلك في حماية حقوقه الاقتصادية و التمثيلية و الإصغاء إليه الاستاذ جواد الغماري : الجمعية المغربية للمستهلك AMC
15 :35 - 15:55	العرض الثاني: الشروط التعسفية الاستاذ الحبيب بنعياد : الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقنيطرة AMPOC
15:55 - 16:15	العرض الثالث: دور الحركة الاستهلاكية : الحصيلة و الآفاق الاستاذ عبد الرحمان الصبار : الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقنيطرة AMPOC
16 :15 - 16:35	العرض الرابع: فنية الاختيار باستخدام الحواس. الدكتور محمد أوحسين : جمعية حماية المستهلك بالقنيطرة APCO
16:35 - 16:50	العرض الخامس: تقديم استراتيجية مؤسسة المركز المغربي للاستهلاك الدكتور محمد الأغضف الغوتي : رئيس مؤسسة المركز المغربي للاستهلاك
16 :50 - 17:00	العرض السادس: تقديم بوابة المستهلك عبد الله النجار: مدير الجودة و مراقبة السوق
17:00 - 17:30	مناقشة
17 :30 - 18:00	اختتام/ كوكتيل

الكلمات الافتتاحية

كلمة الدكتور عبد القادر اعمـــــارة
وزير الصناعة و التجارة والتكنولوجيات الحديثة

بسم الله الرحمن الرحيم،
و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين و على آله و صحبه،
السادة رؤساء جمعيات حماية المستهلك
السادة الرؤساء و المديرين
حضرات السيدات و السادة،
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

يطيب لي أن أفتتح معكم اليوم، و من مدينة القنيطرة، أشغال الدورة السنوية للأيام الوطنية للمستهلك برسم سنة 2013، و التي ستنظم طيلة أيام هذا الأسبوع في كافة ربوع المملكة تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الموافق ليوم 15 مارس من كل سنة.

وبهذه المناسبة، يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكافة الجمعيات والغرف المهنية والشركاء والهيئات المهتمة بحقوق المستهلك على كل ما يبذلونه من جهود للتعريف والدفاع عن حقوق المستهلك و كذا لكل الكفاءات والمتدخلين في تنشيط أشغال هذه الأيام. ولكل من ساهم، من قريب أو بعيد، في تنظيم هذه التظاهرة الوطنية .

حضرات السيدات والسادة

أصبحت جهة الغرب اشراردة ابني احسن وجهة جديدة للمستثمرين في مجـال الصناعة وبالخصوص قطاع صناعة السيارات حيث تم خلق قطب صناعي جديد مندمج بجماعة عامر السفلية على مساحة تقدر ب 345 هكتار تضم منطقة حرة للتصدير (199 هكتار)، وتحتوي المحطة الصناعية المندمجة للقنيطرة على 382 بقعة أرضية ومن المتوقع أن تخلق هذه المحطة 30.000 منصب شغل قار و 12 مليار درهم من الاستثمارات و قد استقرت لحد الآن بالمنطقة 10 شركات مهمة في مجال صناعة السيارات منها:
SAIN GOBIN, FUJIKURA, HIRSHMAN, DELPHI, COFICAB, LEAR SUMITOMO,
كما يهدف هذا القطب كذلك إلى استقطاب مستثمرين في صناعات أخرى كصناعة النسيج والصناعات الغذائية إلخ...

وتجدر الإشارة أن المنطقة الصناعية البلدية بمدينة القنيطرة (الساكنية) استفادت من برنامج التأهيل لبنيتها التحتية الأساسية وكما يتم حاليا إمضاء اتفاقية شراكة من طرف الشركاء المحليين لإعادة تأهيل المنطقة الصناعية لبئر الرامي.

ومن شأن هذه الإنجازات أن تعزز مساهمة القطاع الصناعي، الذي يضم أزيد من 239 مؤسسة صناعية تعمل في مختلف الأنشطة، في اقتصاد الجهة، مع العلم أن هذه المؤسسات الصناعية تساهم حاليا، على المستوى الوطني، في توفير 3,1% في مجال التشغيل والصادرات و 1,1% من الاستثمار و1,8% من الإنتاج و 1,3% من القيمة المضافة.
أما في مجال التجارة و التوزيع، وكما هو الشأن بالنسبة لجميع جهات المملكة، تسجل مراكز البيع كل سنة ارتفاعا في أعدادها وبالتالي في مناصب الشغل، حيث يتم العمل على تأهيلها والرفع من قدرتها التنافسية وجودة خدماتها في إطار برنامج رواج.

حضرات السيدات والسادة،
يعتبر تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك حدثا وطنيا هاما لتحسيس المستهلك من جهة بحقوقه وإعلام الفاعلين الاقتصاديين بواجباتهم في مجال الاستهلاك من جهة أخرى.

هذه الأيام تخلد هذه السنة تحت شعار: **«جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه»**، وذلك للتذكير والتعريف بهذه الحقوق الأساسية للمستهلك التي جاء بها القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

هذا القانون جاء تلبية لضرورة ضمان حماية المستهلكين ومنع أي عوامل من شأنها الإضرار بمصالحهم أو حقوقهم أو تؤدي إلى خداعهم وتضليلهم، وهو ينص على مجموعة من الأهداف تهدف أساسا إلى ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهم التعاقدية ووضع القواعد العامة لحماية المستهلك من أجل صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد.

و للتذكير، فإن مقتضيات هذا القانون تؤكد على الحقوق الأساسية للمستهلك التالية :

1. **الحق في الإعلام،** و يتجلى في معرفة كل المعلومات الضرورية والصحيحة حول الخصائص الأساسية للسلع أو المنتوجات أو الخدمات التي يرغب في اقتنائها. مما سيسهل عملية الاختيار والحماية من الدعايات والممارسات المضللة والخداعة التي يمكن أن يكون ضحية لها.

2. **الحق في التراجع،** من خلال منح المستهلك في بعض الحالات ، التي لا تسمح له بالإلمام بكل ما يخص العقد، إمكانية العدول عن قراره باقتناء سلعة أو الاستفادة من خدمة خلال 7 أيام بعد إبرام العقد وذلك دون مبرر أو أداء غرامات مالية باستثناء نفقات الإرجاع إن اقتضى الحال.

3. **الحق في الاختيار،** بتمكين المستهلك من الحصول الحر على خيارات متعددة لسلع وخدمات تتوفر فيها شروط الجودة الضرورية وتستجيب لحاجياته ورغباته.

4. **الحق في حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك،** من خلال تمكينه من الحصول على جودة تتناسب مع السعر المدفوع وكذا حمايته من الشروط التعسفية التي قد يتعرض لها خلال إبرام بعض العقود.

5. **الحق في التمثيلية**، بتوفير الإطار المناسب للدفاع عن حقوق المستهلك والاستماع إلى آراءه وأخذها بعين الاعتبار، خصوصا عن طريق جمعيات حماية المستهلك. وبذلك، تتولى هذه الجمعيات من جهة، دور توجيه وتحسيس المستهلك وتطوير ثقافته الاستهلاكية، ومن جهة أخرى، العناية بشؤونه ورعاية مصالحه والمحافظة على حقوقه من خلال الدفاع عن تلك المصالح والحقوق.

بالإضافة إلى ذلك، قرر القانون بإلزامية كل بائع للمنتوجات اتجاه المشتري بضمان العيوب الخفية المنصوص عليه في ظهير الالتزامات والعقود. والتنصيص على الشروط الواجب توفرها في الضمان التعاقدي وكذا نطاق تطبيق هذا الضمان بالنسبة لبعض المواد والخدمات.

و لحماية فعالة للمستهلك من الاستدانة المفرطة، ينص القانون على ضرورة إخبار المستهلك بخصوصيات القرض وتحديد شروط صحة عقود القروض الاستهلاكية والعقارية، و كذا على بطلان كل الشروط التعسفية التي يمكن أن تخلق نوعا من عدم التوازن في العلاقة بين المورد والمستهلك حتى بعد إبرام العقد وكذا تنظيم بعض الممارسات التجارية الغير المشروعة كالإشهار الكاذب والمضلل، والبيع بالتخفيض، والبيع خارج المحلات التجارية والبيع عن بعد.

كما يحدد القانون مسطرة البحث وإثبات المخالفات لأحكامه. و يتم الاشتغال حاليا على تكوين الباحثين المنتدبين للقيام بأعمال البحث وإثبات المخالفات لأحكام القانون لضمان التطبيق الفعلي لمقتضياته تفاديا لكل الممارسات التي من شأنها الإضرار بمصالح المستهلكين.

حضرات السيدات والسادة،

في إطار تفعيل بعض المقتضيات القانونية على أرض الواقع، لاسيما فيما يتعلق بإعلام المستهلك والممارسات التجارية والضمان التعاقدي والخدمة بعد البيع والاستدانة وجمعيات حماية المستهلك ومسطرة البحث عن المخالفات وإثباتها، تنكب الحكومة حاليا على المرسوم التطبيقي لهذا القانون الذي سيتم عرضه قريبا على مجلس للحكومة للمصادقة عليه، علما أن المرسوم يهم 11 وزارة.

وفيما يتعلق بدعم الحركة الجمعوية في مجال الاستهلاك، ولتمكينها من القيام بالدور المنوط بها على أحسن وجه ممكن، تعمل الحكومة على تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك خلال هذه السنة وذلك لتقديم المساعدة الضرورية لهذه الجمعيات. هذا وسيتم تقديم هذا الدعم في إطار عقود برامج بين الدولة و الجمعيات.
وفي نفس السياق، وجب التذكير أنه تمت المصادقة مؤخرا على المرسوم المتعلق بتحديد نظام أساسي نموذجي لجمعيات حماية المستهلك التي يمكن الاعتراف لها بالمنفعة العامة في مجلس الحكومة المنعقد يوم 11 أكتوبر 2012 وتم نشره بالجريدة الرسمية رقم 6107 بتاريخ 10 دسمبر 2012.

حضرات السيدات والسادة،

في إطار مواصلة الجهود الرامية إلى التعريف بمقتضيات القانون 31.08، والأخذ بعين الاعتبار ملتمسات المستهلك، قامت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة بخلق بوابة إلكترونية

لإخبار المواطنين والسماح لهم بمعرفة حقوقهم، وكذلك رفع شكاويهم أو مقترحاتهم إلى الإدارات والمؤسسات المعنية وكذلك الجمعيات والهيئات التي تعنى بحماية المستهلك. الهدف من هذه المبادرة هو إحداث شباك موحد يسهل على المستهلك الولوج إلى المعلومة، حيث يمكن الولوج إلى هذه البوابة من خلال الرابط الإلكتروني التالي :

www.khidmat-almostahlik.ma

و يمكن الموقع من معرفة أهم النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك من قوانين و مراسيم و قرارات و مقررات و معرفة بعض المعلومات عن المواد الخطيرة أو التي لا تحترم مقتضيات القانون 08-31، و معلومات أخرى متعلقة بالشركاء. كما يصدر الموقع رسائل إخبارية تتضمن معلومات عن قضايا متعلقة بالاستهلاك و حقوق المستهلك يمكن تحميلها أو التوصل بها مباشرة.

و من أهم ما جاءت به هذه البوابة هو رفع الملتمسات (مشكل أو معلومات خاصة أو مقترحات) عن طريق ملئ الاستمارة، و يمكن لمقدم الطلب متابعة مراحل معالجة ملتمسة حتى الحصول على الجواب.

حضرات السيدات والسادة،

تحرص هذه الوزارة على نشر الثقافة الاستهلاكية كاستراتيجية أساسية لحماية المستهلك، وذلك بالتواصل الفعلي مع جمعيات حماية المستهلك وتقديم الدعم اللازم لها لتأهيلها وتعزيز قدراتها في مجال منظومة حماية المستهلك سواء على مستوى التوعية أو لتساهم في حل شكاوى المستهلكين.

كما نسعى جاهدين إلى إبرام شراكات وربط التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية لحماية المستهلك من أجل تعزيز التمثيلية المغربية داخل هذه المنظمات وكذا نقل الخبرات وتبادل المعرفة.

و وعيا منها بالدور الذي يمكن أن تلعبه المدارس والجامعات في نشر الوعي الاستهلاكي وتنشئة الأجيال على هذه الثقافة، تولى الوزارة اهتماما كبيرا لكل المبادرات التي تهتم بالبحث في مجال حماية المستهلك، وكذا المبادرات الإعلامية والتواصلية من طرف جمعيات حماية المستهلك في إطار عقود البرامج التي سيتم صياغتها في هذا الصدد.

وفي ختام كلمتي، أجدد الشكر لكل الفعاليات التي ساهمت ولازالت تساهم في تطوير الحركة الاستهلاكية بالمغرب خاصة الجمعيات والمنظمات المعنية بحماية المستهلكين، وأؤكد عزم الحكومة على مواصلة جهودها للنهوض بثقافة الاستهلاك وخلق بيئة مواتية لمزاولة جميع الأنشطة فى أحسن الظروف.

أتمنى كل التوفيق لأشغالكم والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .

كلمة السيد الدكتور بوعزة خراطي رئيس الجامعة الوطنية لحقوق المستهلك

بسم الله الرحمن الرحيم ..

أيها الحضور الكريم:

أود بداية أن أعرب عن سعادتي الغامرة بتنظيم هذا اللقاء الوطني بمدينة القنيطرة، التي تعتبر نقطة انطلاق الحركة الاستهلاكية بالمغرب ، وذلك تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك في نسخته الثالثة عشرة و الذي يتم إحياؤه يوم 15 مارس من كل سنة.
و بهذه المناسبة، أتقدم بتوجيه الشكر إلى وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة على السهر بالاحتفاء سنويا بتخليد اليوم العالمي للمستهلك رغم أن المؤسسات الوزارية الأخرى لها أيضا مسؤولية في مجال حماية حقوق المستهلك . كما أتقدم بتوجيه الشكر إلى رجال و نساء المنابر الإعلامية على اهتمامهم بالشأن الاستهلاكي.

سيداتي، سادتي

يكتسي هذا الحدث اليوم أهمية بالغة بالنسبة للمستهلك المغربي بصفة عامة، وهو يوم أغر بالنسبة لسكان مدينة القنيطرة،والتي أصبحت تشكل بدون مبالغة، القلب النابض للحركة الاستهلاكية بالمغرب .واليوم نسطر فيه،بكل اعتزاز صفحة جديدة في تاريخ النضال الاستهلاكي بالمغرب بهذه المدينة، وبحضور قوي للمؤسسات المعنية ومختلف الفعاليات والأطر والهيئات والمنظمات،وكل القوى الحية المهتمة بالشأن الاستهلاكي.

إن المتتبع لمسار الحركة الاستهلاكية بالمغرب الذي بدأ منذ أواخر القرن الماضي، منذ أن وقع المغرب وثيقة حماية المستهلك بالأمم المتحدة، يجد أن كفاح جمعيات حماية المستهلك مستمر من أجل التوصل إلى حماية حقيقية للمستهلك في ظل علاقات تسودها مبادئ الديمقراطية والعدل والكرامة الإنسانية التي وردت في نظام الدستور الجديد.

و إذا كنا نخطو اليوم خطوة جديدة في مجال استكمال ميثاق الاستهلاك الذي نص عليه خطاب صاحب الجلالة الملك محمد السادس في الذكرى 55 لثورة الملك والشعب في 20 غشت 2008. فلا يمكن لنا أن ننسى أبدا تضحيات المناضلين و المناضلات الأبرار،أعضاء جمعيات حماية المستهلك، وكذلك الإدارات العمومية و خاصة وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة ، و رجال و نساء الإعلام ودورهم المشترك أيضا في التوصل إلى سن القوانين العامة و الخاصة المتعلقة بالمستهلك، رغم الثغرات المسجلة والتي يمكن استدراك معالجتها كفرض صفة المنفعة العامة كشرط في إمكانية لجوء جمعيات حماية المستهلك إلى القضاء وعدم التطرق لحقوق المستهلك الأخرى كالحق في العيش في بيئة سليمة والحق في الصحة والحق في التغذية السليمة.

أيها الحضور الكريم:

رغم صعوبة المرحلة الانتقالية التي أوشكت على الانتهاء، فإن إصرار جمعيات حماية المستهلك ظل قويا من خلال تجسيد إرادتها في عنوان بارز، وقام البعض منها ليرسم ملامح هذه المرحلة من خلال التلاحم في الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

إن هذه الجامعة، التي ساهمت من خلال بعض أعضائها المؤسسين، في كتابة مشروع قانون 3-08 سنة 2000 وهي أول هيئة مدنية واكبت لمدة تتجاوز الخمسة عشر سنة (15 سنة)، الجزء الأوفر لنشأة وتطور مراحل الحركة الاستهلاكية بالمغرب مند أواخر القرن الماضي لكي تصبح ببلادنا سياسة واضحة في مجال حماية حقوق المستهلك المعترف بها دوليا و وطنيا .

إن تمثيلية جمعيات حماية المستهلك في المجلس الاقتصادي و الاجتماعي و البيئي لدليل قوي على رغبة الدولة في مشاركة جمعيات حماية المستهلك في اتخاذ القرار، إلا انه عرف حيفا في اختيار التمثيلية و بالتالي لم يسجل أي عمل ملحوظ لصالح الجمعيات و المستهلك إلى حد اليوم في هذه المؤسسة، ما يجعلنا نلح وبإصرار إعادة النظر في المنظومة ككل من أجل تصحيح الوضع إلى ما هو واقعي وديمقراطي .

كما أود التصريح رسميا بأن الجامعة المغربية لحقوق المستهلك ستجعل من سنة 2013 "سنة الترشيد الاستهلاكي" وستوظف جميع طاقتها للوصول إلى استهلاك مسئول دون تبذير من طرف المستهلك المغربي.

سيداتي، سادتي

إن حضوركم اليوم بهذه الكثافة، لخير دليل على مدى اهتمامكم بموضوع هذا اللقاء الوطني، كمسؤولين سياسيين وفاعلين اقتصاديين و نشطاء جمعويين وإعلاميين للإصغاء إلى صرخة الجمعيات حماية المستهلك التي يبقي أملها معقود على أن يشكل هذا الحدث اليوم بمدينة القنيطرة لبنة أساسية في سبيل الارتقاء بمكانة المستهلك المغربي وتحقيق رفاهيته في كافة المستويات، وكذلك:

- أن تصبح حماية المستهلك من أولويات الحكومة
- أن يتم تفعيل قضاء القرب لحل مشاكل شكاوي المستهلك
- أن يتم الإسراع بتفعيل صندوق دعم الجمعيات
- أن يتم تعزيز وسائل وآليات إعلام المستهلك، بالاعتماد على هيأته التمثيلية
- أن يتم إدماج التربية على الاستهلاك في البرامج والمناهج التعليمية، بمختلف مستوياتها.

وفي الأخير،أغتنم هذه المناسبة لأتوجه بالشكر إلى كافة جمعيات حماية المستهلكين والشركاء كالجامعات و اكادميات التعليم والهيئات المهتمة على جهودهم الدءوبة التي تستهدف مؤازرة المستهلك وتحسيسه وإخباره مع ترشيد حركة الاستهلاك بالمغرب، وتوفير بيئة ملائمة من أجل دعم الحركة الاستهلاكية بهاذا الوطن العزيز.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع المتدخلين في تنشيط أشغال هذا اللقاء الوطني.

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون". صدق الله العظيم

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

كلمة السيد محمد بنقدور

رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب

خلال افتتاح الأيام الوطنية لحماية المستهلك لسنة 2013

باسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

السيد الوزير المحترم
السيدة الكاتبة العامة
السادة رؤساء جمعيات المستهلكين
السادة الخبراء والمهتمين بالحركة الاستهلاكية
السادة جنود الإعلام المحترمين
السيدات والسادة الحضور

يسعدني اليوم أن أتناول الكلمة باسم الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب، في وقت أضحت فيه العلاقة وطيدة بين المسئول والمختص والمهتم بالحركة الاستهلاكية بالمغرب، إذ يتعلق الأمر بمجال عمل واحد هدفه حماية وصيانة الحقوق الأساسية للمستهلك. تلك الحقوق المعززة بالقانون 08/31 باعتباره إطارا مكملا للمنظومة القانونية في مجال حماية المستهلك بالمغرب.

حضرات السيدات والسادة
إن اليوم العالمي للمستهلك هو مناسبة سنوية ومحطة دورية للاحتفال والتضامن بين جميع المستهلكين وحركات حماية المستهلك في العالم. ولكن الأهم من الاحتفال الشكلي بهذه المناسبة، هو التكلم بصوت واحد والمطالبة باحترام وحماية الحقوق الأساسية التي أقرتها المواثيق الدولية. وفي هذا الإطار استشهد بما جاء في تصريح الرئيس الأمريكي الراحل" جون كنيدي" يوم 15 مارس 1962 أمام الكونغرس الأمريكي إذ قال" إن تعريف كلمة المستهلكين يشملنا جميعا، إنهم أكبر من مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بجميع القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، ومع ذلك وبرغم كونهم أكبر مجموعة اقتصادية إلا أن أصواتهم لا تزال غير مسموعة." وها نحن اليوم نخلد الذكرى 51 لهذه المقولة وحالة المستهلك المغربي لا زالت تعيش هذه المفارقة الغريبة والمقصودة ،فبعدما خلدنا السنة الفارطة اليوم العالمي للمستهل تحت شعار "الإعلام ، التراجع والاختيار حقوق مضمونة" ها نحن نخلده هذه السنة تحت شعار:"جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية، والتمثيلية والإصغاء إليه"وبهذا نكون قد استكملنا كل الحقوق الأساسية التي عززها القانون 08/31 من حيث الشعارات ،دون أن نلمس واقعية وأثار هذه الحقوق على المستهلك المغربي.فاسمحوا لي أن اعبر بهذه المناسبة عن تخوفي من خلال بيت شعري للمتنبي : عيد بأية حال عدت يا عيد **بما مضى أم لأمر فيك تجديد

حضرات السيدات والسادة

المطلوب منا اليوم جميعا حكومة وجمعيات المستهلكين و مهتمين تطوير منظومة وطنية توضع ضمنها ضوابط لحماية المستهلك وذلك من خلال إستراتيجية لتفعيل القانون 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تستند إلى أربعة محاور أساسية

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

o فعلى مستوى تعزيز الإطار القانوني، يتعين استصدار كل المراسيم التطبيقية المتعلقة بالقانون 08/31 والتي بالمناسبة عرفت تأخرا كبيرا وإعداد آليات لتطبيقه ومراقبة احترام مقتضياته القانونية من خلال تعزيز شبكة المراقبين وتعميم الرقابة على جل القطاعات وكل الجهات، علما أن هذا القانون قد حدد مسطرة البحث وإثبات المخالفات كما تطرق للعقوبات الجنائية الخاصة بزجر المخالفات المقترفة من طرف المورد، حيث اعتمد المشرع في أغلب الحالات على عقوبات مالية حُددت حسب درجة المخالفات والضرر اللاحق بالمستهلك .وفي هذا السياق، يجب استصدار المرسوم الخاص بتطبيق القانون 08-31 المتعلق بإعلام المستهلك والممارسات التجارية والضمان القانوني لعيوب الشيء المبيع والاستدانة.

o أما بخصوص تعزيز الإطار المؤسساتي، يتعين إحداث المجلس الأعلى للاستهلاك، الذي سيكون هيئة استشارية تقدم اقتراحات بشأن مختلف النصوص والملفات الخاصة بالاستهلاك. وفي نفس الإطار يجب تفعيل دور المركز المغربي للاستهلاك - مع احترام استقلاليته - من اجل القيام بالأدوار المنوطة به كتقديم الدعم التقني لفائدة جمعيات حماية المستهلك وتطوير الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال الاستهلاك و حماية المستهلكين، مع الإسهام في تسوية النزاعات عبر وضع مصلحة للوساطة و رصد تطور مناخ الاستهلاك.

o وفيما يتعلق بالمحور الثالث والمتعلق بدعم الحركة الجمعوية الفاعلة في مجال الاستهلاك، فعلى الحكومة تعزيز دور جمعيات حماية المستهلك من خلال توفير المساعدة الضرورية لكي تضطلع بالدور المنوط بها في أحسن الظروف وذلك عبر تفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك.

o أما فيما يخص التوعية والإعلام، فالواجب تكثيف الأنشطة عبر تنظيم لقاءات وندوات بتعاون مع جمعيات حماية المستهلك وجميع الأطراف المتدخلة في هذا المجال كالأيام الوطنية للمستهلك كما يجب تفعيل البوابة إلكترونية لتعريف المستهلكين على الجمعيات والهيئات التي تعنى بحماية المستهلك ، اذ يجب وضع رهن إشارة المستهلك كل الآليات الضرورية لإخباره وإطلاعه على كافة حقوقه، مع تمكينه من رفع شكاياته إلى الجهات المعنية.

حضرات السيدات والسادة،

إن تأسيس علاقات متوازنة بين المورد والمستهلك، يحتاج لا ريب إلى مناخ وقواعد مُحكمة التقنين يتم تعزيزها بإصدار النصوص التطبيقية التكميلية الضرورية مع السهر على احترامها. كما لا تخفى أهمية سعي المهنيين إلى تطوير أنشطتهم على أساس الإصغاء بعناية إلى رغبات المستهلكين، والاحترام التلقائي لحقوقهم، إذ من شأن هذا وذاك تحسين صورة الموردين ومقدمي الخدمات و إغنائهم عن العديد من الإجراءات التحكيمية والقضائية، مما سينعكس إيجابيا على المردودية. كما ان احترام حقوق المستهلك والعمل على إرضائه، سيمكن المورد من ضمان وفائه مما سيسمح بتعزيز مواقعه داخل الأسواق الوطنية في ظل العولمة والتبادل الحر .

إن العولمة الاقتصادية والتكنولوجية، التي تجهل الحدود وتختزل المسافات الزمانية والمكانية، أصبحت تحتم على جميع الفاعلين الاقتصاديين مراعاة مختلف أبعاد العلاقات الإنتاجية والخدماتية الوطنية والعالمية . ويتعلق الأمر أساسا بـتأمين سلامة المنتجات وضمان الخدمات المعروضة ومراعاة الجوانب المتعلقة بمختلف حقوق المستهلك، مع ضمان الشفافية الضرورية في المعاملات.

حضرات السيدات والسادة

إن نشر ثقافة المستهلك هي جزء من منظومة كاملة وشاملة، يحتاج لها الإنسان ، لذا فإن مهمة جمعيات حماية المستهلك تكمن في تحقيق الأهداف التالية:

-إقناع المستهلك بضرورة ترشيد الاستهلاك و الاستهلاك المسئول الذي يعتبر ركيزة أساسية للتمنية المستدامة

- تزويد المستهلك بمهارات ومبادئ ومفاهيم ضرورية كي يصبح واعيا يقضا وحذرا ، وكي يتوصل من خلال إطار قيمه وحضارته إلى أقصى استفادة من موارده، كما تمكنه من إدراك عدة اختيارات هامة أمامه والتمييز بين رغباته واحتياجاته،

- تأهيل المستهلك وإعلامه بكل الوسائل المتاحة والممكنة، لتمكينه من معرفة السلع والخدمات المطابقة لمقاييس الجودة والأمان، ودعوته لتفعيل دوره كحلقة أساسية في الاقتصاد الوطني وذلك من خلال استهلاك المنتوج الوطني

حضرات السيدات والسادة

إننا كجامعة وطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب نعتز بالشراكة المتينة المبنية على التعاون والاحترام المتبادلين التي تربط الحركة الجمعوية لحماية المستهلك والوزارة الوصية على القطاع ، ونطلع إلى مزيد من الإجراءات والمبادرات للدفع بالحركة الجمعوية لحماية المستهلك وتأصيل موقعها في النسيج الديناميكي للمجتمع المدني المغربي هذا وستشكل هذه الندوة القيمة مناسبة للإطلاع على مستجدات الحركة الاستهلاكية بالمغرب وفرصة لتعميق النقاش حول الموضوع ، فشكرا للسيد الوزير على تشرفه للافتتاح أشغال هذه الندوة ، وشكرا للسيدات والسادة رجال الإعلام على الدور الذي يلعبونه في نشر ثقافة الاستهلاك ومواكبة كل الأحداث المتعلقة بها والشكر الموصول للمنضمين لهذا الملتقى الذي يحرصون من خلاله على توسيع دائرة الحوار والنقاش حول القضايا والأسئلة التي تهم الاستهلاك والمستهلكين ببلادنا.. شكرا لجميع المشاركين في هذه الندوة من رؤساء لجمعيات المستهلكين وباحثين ومهتمين على المساهمة في تثمير هذه الندوة التي نتمنى لأشغالها كامل النجاح والتوفيق،آملين أن تسفر عن مقترحات ملموسة، حتى نكون جميعا في مستوى أمال المستهلكين و طموحات بلدنا تحت القيادة الرشيدة والتوجيهات المستنيرة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس أدام الله عزه ونصره.

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

محاور اللقاء

1. **عرض حول حق المستهلك في حماية حقوقه الاقتصادية و التمثيلية و الإصغاء إليه من تقديم الاستاذ جواد الغماري : الجمعية المغربية للمستهلك AMC**

قام الاستاذ جواد الغماري بتعريف المصالح الاقتصادية للمستهلك، سواء الفردية أو الجماعية.
وأكد أن الدولة تلعب دورا أساسيا فيما يخص الحماية القبلية للمستهلك، وذلك من خلال اداراتها المختصة التي تقوم بمراقبة عدة ميادين من بينها الاعلام عن الاسعار، والاعلام المتعلق ببطائق وملصقات السلع والخدمات، والممارسات التجارية خاصة فيما يتعلق بالمنافسة، ومطابقة السلع والخدمات، ... وتقوم كذلك بوضع القوانين والنظم التي ترى انها تفيد في الوقاية من الممارسات التي تستهدفها ومن شانها حماية المستهلكين من الاضرار التي يمكن ان تلحق بمصالحهم .
وذكر كذلك الاستاذ جواد الغماري بكيفية تشكل جمعيات حماية المستهلك ودورها وبعد القيام بقراءة للقانون 08-31 خاصة فيما يتعلق بحق المستهلك في حماية حقوقه الاقتصادية والتمثيلية و الإصغاء إليه، اختتم الاستاذ جواد الغماري مذكرا أنه ما من شك ان حق المستهلكين في حماية حقوقهم الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء اليهم، من الحقوق الجوهرية التي من شانها النهوض بالاستهلاك وتطويره والحفاظ على التوازن بين الموردين والمستهلكين الذين وان كانوا هم جميع السكان والمقيمين في الدولة فانه على كثرتهم ضعاف امام القوة المالية والمعرفية والتنظيمية للموردين والمنتجين فكان من الواجب وضع المنظومات القانونية والتنظيمية لحماية تلك الحقوق والدفاع عنها والتمتع بما تحققه من مزايا ومنافع في نطاق الاحترام الكامل للقانون دون تعسف.

2. **عرض حول الشروط التعسفية من تقديم الاستاذ الحبيب بنعياد : الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقنيطرة AMPOC**

استهل الاستاذ الحبيب بنعياد عرضه بتذكير حول أسباب نزول عقود الاستهلاك مع تعريف الطرف الضعيف في العقد. ثم قام بتقديم الطبيعة الإذعانية لعقود الاستهلاك مع اعطاء بعض النماذج. وبعد التعريف بماذا يقصد بالشرط التعسفي، اختتم قائلا إن قانون 08-31 يعد طفرة نوعية في حماية المستهلك، و بالتالي ينبغي وضع الآليات اللازمة لتطبيقه وذلك بالإسراع بإصدار المراسيم التنظيمية المنصوص عليها في بنوده.

3. **عرض حول دور الحركة الاستهلاكية : الحصيلة و الآفاق من تقديم الاستاذ عبد الرحمان الصبار : الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقنيطرة AMPOC**

أعطى الاستاذ عبد الرحمان الصبار خلال العرض الذي قدمه لمحة حول نشأة وتطور الحركة الاستهلاكية بالمغرب.
دور الحركة الاستهلاكية يتمثل في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز مبادئ وقيم المجتمع الديمقراطي والتي تتمحور حول تنمية ثقافة المشاركة والتضامن والتعاون، الحرص على النهوض بحقوق المستهلك المغربي، مأسسة مكانة المستهلك وتطوير البحث العلمي.

4. **عرض حول فنية الاختيار باستخدام الحواس من تقديم الدكتور محمد أوحسين : جمعية حماية المستهلك بالقنيطرة APCO**

وضح الدكتور محمد أوحسين خلال العرض الذي قدمه أن المستهلك لا يحتاج في كـل الحالات الى حماية قانونية أثناء عمليات التسوق بل بمقدوره أن يساهم بحماية نفسه ومصالحه بنفـسـه. فبعد تقديم حجج مؤيدي ومعارضي الحماية أثناء عمليات التـــــسوق، وتقديم مقاربة تشخيصية لثقافة وسلوك المستهلك أثناء عملية التسوق، قام بعرض أهمية استخدام الحواس في عملية التسوق لضمان حماية مستدامة معتمدا في ذلك على بعض الامثلة العملية.

5. **عرض حول استراتيجية مؤسسة المركز المغربي للاستهلاك من تقديم الدكتور محمد الأغضف الغوتي: رئيس مؤسسة المركز المغربي للاستهلاك**

تمحور هذا العرض حول تقديم "استراتيجية المؤسسة الوطنية للحركة الاستهلاكية وحقوق المستهلك ". فبعد أن اعطى الدكتور محمد الأغضف الغوتي لمحة حول إحداث المؤسسة، وذكر المهام والأهداف كما تم تحديدها في النظام الأساسي، قام بتقديم التوجهات الاستراتيجية التي اعتمدتها المؤسسة بمساعدة خبير دولي وبدعم تقني من وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة. ثم تطرق لرؤية المؤسسة والمحاور الرئيسية للتوجهات الاستراتيجية التي تتضمن 5 محاور وهي: تعزيز دور وإمكانيات جمعيات حماية المستهلك، النهوض بحقوق المستهلك والمساهمة في حماته والدفاع عنه، تطوير ثقافة استهلاك مسؤول، تعزيز الإطار القانوني والمؤسساتي لحماية المستهلك، وإنشاء فضاء إضافي للحوار والاقتراح في مجال الاستهلاك بين المؤسسات العمومية والمجتمع المدني. وقدم بعد ذلك التوجهات الموضوعاتية للمؤسسة والتي تتضمن 6 ملفات وهي: حق المستهلك في الولوج إلى السلع والخدمات، الصحة والتغذية السليمة، سلامة المنتجات والخدمات، تطوير استهلاك مستدام يحترم البيئة، تسوية النزاعات المتعلقة بالاستهلاك والإعلام. كما قام بتقديم المبادئ التوجيهية التي تنظم عمل المؤسسة. وتتضمن 4 مبادئ وهي: التكيف مع تطور المحيط الاجتماعي والسياسي، اعتماد ممارسات تضفي مصداقية على أنشطة المؤسسة، استعمال تقنيات ووسائل فعالة للتواصل وتطوير الشراكات. أخيرا قدم بعض مقاربات تفعيل مهام المؤسسة وآفاق تفعيل أنشطتها.

6. **عرض حول بوابة المستهلك من تقديم السيد عبد الله النجار: مدير الجودة و مراقبة السوق**

شكل هذا العرض الاطلاق الرسمي لبوابة المستهلك، حيث قدم السيد عبد الله النجار مختلف صفحات البوابة ومحتوياتها. وتتضمن البوابة جزأين، جزء اعلامي وجزء للخدمات الالكترونية. ويتمثل هذا الجزء الاخير في باب تفاعلي يمكن المستهلك من تقديم ملتمس عن طريق ملئ استمارة موجودة على موقع البوابة حيث يصف المشكل أو المعلومات المطلوبة أو المقترحات. يوجه الملتمس بعد ذلك إلى الجهة المعنية به، على أن يتوصل الملتمِس برد في غضون 48 ساعة عمل وتتم معالجة الملتمس في غضون 30 يوم. بعد انقضاء هذه المدة، إذا لم يتوصل الملتمِس بأي رد يمكنه التذكير بالملتمَس. في حالة ما إذا كان الجواب غير مقنع يمكن للملتمِس أن يعبر عن عدم اقتناعه بملء الاستمارة المناسبة وإعادة ارسال الملتمس مرة أخرى.

توصيات و مقترحات

1) ضرورة تكثيف الحملات التحسيسية في مجال حماية المستهلك و للتعريف بمقتضيات القانون 08 31 وذلك بالنسبة :

   - ✓ للمستهلك بصفة عامة و خاصة في العالم القروي
   - ✓ و أيضا نحو الجمعيات المهنية والفاعلين الاقتصاديين و باقي المتدخلين .

2) تنظيم ورشات ودورات تكوينية لفائدة القضاة والمحاميين بحكم تدخلهم بصفة مباشرة في نزاعات الاستهلاك

3) حث القطاعات الوزارية والمؤسسات المعنية على تسريع وتيرة إصدار النصوص التطبيقية المرتبطة بالقانون 08-31 ؛ و الإسراع بخلق مصالح مختصة تتكلف بالمراقبة وتطبيق تدابير حماية المستهلك و الاستجابة إلى شكاياته ؛

4) إتخاد التدابير الضرورية لمنع بيع المواد الغذائية في الشارع خاصة المضرة بالصحة و المتعلقة بالأطفال؛

5) إدماج التربية على الاستهلاك في كافة المستويات التعليمية و تشجيع الدراسات و البحوث في مجال الاستهلاك؛

6) إحصاء النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك وخلق مدونة للاستهلاك؛

7) تعزيز دور جمعيات حماية المستهلكين و مساندتها من طرف المستهلكين علما بأن تأثير هذه الجمعيات على أرض المواقع يرتكز أولا وقبل كل شيء على مدى انخراط المستهلكين في هذه الجمعيات ومدى دعمهم لها

8) الإسراع بتفعيل الصندوق الوطني لحماية المستهلك؛

9) تكثيف التعاون و التشاور بين الإدارات المعنية و جمعيات حماية المستهلكين التي تعتبر صلة الوصل بين الإدارة والمستهلك وكذلك بين القطاعات الإنتاجية ومقدمي الخدمات والمستهلك وذلك من أجل التصدي بفعالية لكل الخروقات للقوانين المتعلقة بسلامة و بحقوق المستهلك

10) تشجيع جمعيات حماية المستهلك على إقامة شراكات وربط علاقات مع جمعيات أجنبية لاكتساب وتبادل الخبرة.

حصيلة الأيام الوطنية للمستهلك

نظمت الايام الوطنية للمستهلك في العديد من المدن في مختلف أنحاء المملكة. حيث نظم 32 يوما في 27 مدينة مع أكثر من 130 محاضرة. وقد تميزت هذه الأيام بحضور أكثر من 3500 شخص.

المدينة	تاريخ الحدث	عدد الأيام المنظمة	عدد المحاضرات	عدد المشاركين
أكادير	14/03/2013	1	4	120
الحسيمة	14/03/2013	1	4	57
بني ملال	14/03/2013	1	10	185
بنسليمان	14/03/2013	1	5	110
بوجدور	14/03/2013	1	4	65
الدارالبيضاء	13/03/2013	2	6	160
الداخلة	14/03/2013	1	4	50
الجديدة / اسفي	13/03/2013	1	5	85
الرشيدية	14/03/2013	1	5	175
الصويرة	13/03/2013	1	3	60
فاس	15/03/2013	1	3	130
القنيطرة	11/03/2013	1	6	300
الخميسات	15/03/2013	1	2	45
خريبكة	13/03/2013	1	5	110
العيون	14/03/2013	1	4	110
مراكش	13/03/2013	1	6	70
مكناس	12/03/2013	1	4	100
المحمدية	12/03/2013	1	3	105
الناضور	18/03/2013	1	5	180
ورزازات	14/03/2013	1	3	157
وجدة	15/03/2013	1	4	180
الرباط	12-13-14-15/03/2013	4	10 3 جلسات فنية	480
سطات	14/03/2013	1	10	175
طنجة	13/03/2013	1	4	60
تازة	15/03/2013	1	4	68
تطوان	13/03/2013	1	4	120
تزنيت	29-30/03/2013	2	6	50
المجموع	-	32	133	3507