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

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والإستثمار
والإقتصاد الرقمي

تقرير حول الأيام الوطنية للمستهلك 2014

من 10 إلى 14 مارس 2014

تحت شعار

الإعلام و التوجيه و التربية
من أجل مستهلك فاعل"

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

المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة والإستثمار والإقتصاد الرقمي

تنظم بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك

organise en collaboration avec les associations de protection du consommateur

الأيام الوطنية للمستهلك

Journées Nationales du Consommateur

الإعلام والتوجيه والتربية، من أجل مستهلك فاعل

l'Information, l'Orientation et l'Education, pour un Consommateur Actif

10 - 14 Mars 2014 مارس 14 - 10

برنامج يوم الافتتاح

تحت شعار : "<u>الإعلام و التوجيه و التربية من أجل مستهلك فاعل</u>"
وذلك يوم الإثنين10 مارس 2014 بمركز الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية

14:00	التسجيل
15:00 -14:30	- <u>الإفتتاح:</u> - كلمة وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي، - كلمة الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب، - كلمة الجامعة المغربية لحقوق المستهلك - كلمة الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بالجهة الشرقية.
15:20 – 15:00	- العرض الأول : إعلام المستهلك على ضوء قانون 08-31 • المتدخل : السيدمحمد بنقدور، رئيس جمعية حماية المستهلك بوجدة
15:40 – 15:20	- العرض الثاني : دور بوابة المستهلك في إعلام و توجيه المستهلك • المتدخل : السيد عبد الله النجار، مدير الجودة و مراقبة السوق، وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي
16:00 – 15:40	- العرض الثالث: دور شبابيك الاستهلاك في إعلام و توجيه المستهلك • المتدخل : السيد وديع مديح، الكاتب العام للجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب
16:20 – 16:00	- العرض الرابع : تربية المستهلك الناشئ : دليل المستهلك كنموذج • المتدخل : السيدة فتيحة أخريف، قسم حماية المستهلك، وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي
16:50 – 16:20	- العرض الخامس : التعريف بواجبات الممونين و دور هيئات المراقبة. • قراءة في مقتضيات القانون 09-24 - المتدخل : السيد عبد الله النجار، مدير الجودة و مراقبة السوق، وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي • قراءة في مقتضيات القانون 07-28 - المتدخل : السيد ادريس حلوط، رئيس القسم البيطري بالمكتب الوطني للصحة و السلامة الغذائية بالجهة الشرقية.
17:30 – 16:50	- مناقشة / قراءة التوصيات.
17:30	- اختتام أشغال اليوم/حفل شاي.

تقديم

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

انعقدت أشغال هذه الدورة تحت شعار:**"الإعلام والتوجيه والتربية من أجل مستهلك فاعل"**، وذلك بهدف تسليط الضوء على الاهمية التي يلعبها الإعلام والتوجيه والتربية في تكوين مستهلكين واعين بحقوقهم وواجباتهم، كما شكلت مناسبة لتقديم البوابة الإلكترونية المخصصة للمستهلك.

ولقد أعطيت الانطلاقة الرسمية لأشغال هذه التظاهرة يوم الاثنين 10 مارس 2014 من مدينة وجدة، بمركز الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، وذلك بحضور كل من السيدة الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي والسيد والي الجهة الشرقية عامل عمالة وجدة أنجاد.

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

- إعلام المستهلك بحقوقه على ضوء القانون 31-08،
- التعريف بدور بوابة المستهلك في إعلام و توجيه المستهلك،
- التعريف بدور شبابيك الاستهلاك في إعلام و توجيه المستهلك،
- تربية المستهلك الناشئ عبر التعريف بدليل المستهلك،
- التعريف بواجبات الممونين و دور هيئات المراقبة، من خلال قراءة في مقتضيات القانونين 09-24 و 28-07.

وقد شهد هذا اليوم مشاركة مجمل الفعاليات القانونية والقضائية والطلبة الباحثين، وكل المؤسسات التي لها علاقة بالمستهلك والاستهلاك وبهذا فقد حضر أشغال هذا اليوم ما يناهز 900 مشارك موزعين على الشكل التالي:

- 400 مستهلك من ضمنهم اكثر من 200 تلميذ وطالب،
- 138ممثل للإدارات العمومية،
- 300 ممثل للجمعيات المدنية من ضمنهم اكثر من 150 منتسبة للجمعيات النسائية والاتحاد الوطني لنساء المغرب، فرع وجدة.

- 20 صحفيا.

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

وهكذا تم افتتاح أشغال هذا اليوم بكلمة للسيدة لطيفة الشهابي، الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، والتي اشارت من خلالها الى ان تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك يعد حدثا هاما لتعزيز حماية المستهلك من خلال توجيهه وإعلامه وحثه على معرفة حقوقه والمطالبة بها. كما تطرقت للبعد الوطني لحماية حقوق المستهلك وذلك من خلال دور الحكومة في وضع الإطار القانوني الملائم وآليات المراقبة، إضافة إلى دور المجتمع المدني من جمعيات حماية المستهلك في توعية ومصاحبة المستهلك في تسوية نزاعاته.

بعد ذلك أعطيت الكلمة لكل من السيد محمد بنقدور، رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب، والسيد بوعزة خراطي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك، والسيد محمد ديب، مدير الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بالجهة الشرقية، لإلقاء كلمتهم الافتتاحية بهذه المناسبة.

الكلمات الافتتاحية

- الكلمة الافتتاحية للسيدة لطيفة الشهابي، الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي،
- كلمة السيد محمد بنقدور، رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب،
- كلمة السيد بوعزة خراطي، رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك،
- كلمة السيد محمد ديب، مدير الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بالجهة الشرقية.

كلمة وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي،

بسم الله الرحمن الرحيم،

السيد والي الجهة الشرقية

السادة رؤساء جمعيات حماية المستهلك

السادة الرؤساء و المديرون

حضرات السيدات و السادة،

أود في مُسْتهل هذه الكلمة، أن أبلغَكم اعتذارَ السيد الوزير عن عدم تمكنه من حضور أشغال هذا اليوم كما كان مبرمجا وذلك لالتزامات طارئة، لكنه سيبقى متطلعا للتوصيات والمقترحات التي ستنبثِق عن أشغال هذه الدورة، ولن يدخر جهدا من أجل مواكبة عملية تنفيذها.

والآن، اسمحوا لي بأن أتلو عليكم كلمة السيد الوزير:

يشرفني أن أفتتح معكم اليوم مراسم انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك لسنة 2014 التي تنظم طيلة هذا الأسبوع في كافة ربوع المملكة تخليدا لليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يصادف يوم 15 مارس من كل سنة، من مدينة وجدة، عاصمة الجهة الشرقية. هذه الجهة التي تزخر بعدة امتيازات من بينها الموقع الجغرافي الاستراتيجي على البحر الأبيض المتوسط وتشكل بوابة على البلدان المغاربية، وتتوفر على مقومات تجهيزية هامة من البنيات التحتية، والتجهيزات الضرورية والخدمات الأساسية تجعلها الآن مؤهلة لتصبح قطبا اقتصاديا هاما.

ان اختيار مدينة وجدة لاحتضان هذه التظاهرة يدخل في إطار مجهودات الوزارة المتنامية لترسيخ سياسة القرب، ويجدر التذكير بأن الدورات السابقة تم تنظيمها على التوالي بكل من الرباط والدار البيضاء والقنيطرة.

حضرات السيدات والسادة،

إن تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك يعتبر حدثا وطنيا هاما يسمح بتوعية المستهلك وحثه على معرفة حقوقه والمطالبة بها. لذا، تنظم هذه الدورة تحت شعار: «**الإعلام والتوجيه والتربية من أجل مستهلك فاعل**».

فالمغرب يحتاج اليوم وسيحتاج مستقبلا إلى مواطنين واعين وفاعلين ومسؤولين. إن عملية شراء المنتجات أو الخدمات واستهلاكها واستعمالها ليست حيادية وإنما هي عملية

تؤثر بشكل كبير على تطورنا اجتماعيا واقتصاديا . إن كل عملية اقتناء خدمة أو منتوج لا يتوفران على المواصفات الضرورية ولا تراعى فيهما حقوق المستهلك لها قيمة مضافة سلبية على الصعيد المكرو اقتصادي للبلاد. لذا، وجب علينا تهيئة المناخ الضروري لضمان حقوق المستهلك وحقوق الفاعلين الاقتصاديين النزهاء، حيث أصبح من الضروري تأطير المواطنين وتربية الأجيال الصاعدة على الاستهلاك السليم وحث الجميع على العمل لبلوغ هذا المَرَام، كل في مجال اختصاصه .

ولبلوغ هذه الأهداف، تعمل الحكومة على تطوير استراتيجية في مجال حماية المستهلك تتوخى تعزيز حقوق المستهلك والترويج لها، عبر تحقيق تعاون على أوسع نطاق مع الشركاء من جمعيات حماية المستهلك وإدارات وجامعات ومهنيين . مع العلم أنه منذ صدور القانون 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، فإن الحقوق التي جاء بها هذا القانون أصبحت مضمونة و تسمح للمواطنين بالدفاع عنها.

و استكمالا للإطار القانوني الخاص بتطبيق بعض مقتضيات القانون 31.08 ، قامت الحكومة بإصدار المراسيم التطبيقية الضرورية كالمرسوم المتعلق بتحديد النظام الأساسي النموذجي لجمعيات حماية المستهلك التي يمكن الاعتراف لها بالمنفعة العامة والمرسوم التطبيقي المتعلق بالإعلام والممارسات التجارية والبحث عن المخالفات، علما أن القرارات الضرورية لتحديد طرق تطبيق بعض المقتضيات القانونية على أرض الواقع، هي الآن في طور الإصدار. كما تعمل الوزارة على تأهيل فريق من الباحثين من أجل ضبط الممارسات المخلة بأحكام القانون 31.08 .

حضرات السيدات والسادة،

كما هو معلوم، إن حماية حقوق المستهلكين ليست أحادية الجانب مهما كانت إمكانيات هذا الجانب .فهي مهمة وطنية يقتسم مسؤوليتها كل الأطراف من مؤسسات ومجتمع مدني وهيئات رسمية. وفي هذا الإطار، تعمل الحكومة الآن على إحداث المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك الذي سيتشكل من ممثلين عن جمعيات المستهلكين والفاعلين الاقتصاديين والخبراء، فضلا عن أعضاء من الحكومة. وهذه المؤسسة هي هيئة استشارية ذات قوة اقتراحية بشأن السياسة الاستهلاكية. وستتكلف بإبداء آراء استشارية حول مشاريع النصوص المتعلقة بحماية المستهلك المعروضة عليها من طرف السلطات العمومية، ودراسة واقتراح كافة التوجيهات الكفيلة بتعزيز السياسة الحكومية في مجال الاستهلاك وحماية المستهلك، مع مراعاة وضعية ثقافة الاستهلاك بالمغرب والممارسات الدولية في هذا المجال.

ونظرا للدور المهم الذي تضطلع به جمعيات حماية المستهلك من حيث توعيته ومصاحبته في تسوية نزاعاته، تولي الحكومة اهتماما كبيرا للحركة الاستهلاكية الوطنية. و قد مكنت الدينامية التي أحدثها الإطار القانوني الجديد من انتشار جمعيات حماية المستهلك عبر كامل

التراب الوطني ليصل اليوم عددها إلى ما يقارب مائة جمعية تغطي 55 مدينة. لذا، ودعما لهذه الحركة في تأدية الدور المنوط بها، فإنه يتعين إعداد برامج تساعد هذه الجمعيات على تطوير قدراتها واكتساب الخبرة الضرورية. و في هذا الإطار سمحت برامج التعاون مع الاتحاد الأوروبي والوكالة الألمانية للتعاون من تكوين أعضاء بعض جمعيات حماية المستهلك ومواكبتهم في إحداث شبابيك الاستهلاك التي تمكن من اتخاذ إجراءات القرب والإعلام والتوجيه وتقديم النصح للمستهلك، علما أن الحكومة تتطلع إلى وضع برامج أخرى لتقديم المساعدة التقنية لهذه الجمعيات في إطار برامج التعاون مع البلدان الصديقة.

إن تطوير الثقافة الاستهلاكية رهين بتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك، باعتبارها جمعيات مستقلة مختصة وقريبة من المواطنين ولقدرتها على الإبلاغ عن كل الخروقات التي يمكن أن تمس المواطنين في تعاملهم مع الموردين. وأغتنم هذه الفرصة لحث كافة الجمعيات على تعزيز التقارب فيما بينها والانخراط في جامعات عتيدة تساعد على توحيد التوجه و تقاسم الخبرة.

حضرات السيدات والسادة،

حتى تتمكن بلادنا من ضمان توازن بين سياسة الانفتاح وحماية المستهلك من الأخطار التي يمكن أن تشكلها بعض المنتوجات التي تفتقر إلى شروط الصحة والسلامة، وضمان تنافسية شريفة في السوق، تولي الدولة أهمية كبرى لصحة وسلامة المستهلك، وذلك بسن قوانين خاصة أو وضع مواصفات إجبارية التطبيق للمنتوجات والعمل على مراقبة احترام هذه القوانين أو المواصفات.

فبالنسبة للمواد الفلاحية والغذائية، يقوم المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بمراقبة المنتوجات الغذائية، عند الاستيراد، بالإضافة إلى مراقبة السوق الوطنية، طبقا لمقتضيات القانون رقم 28.07 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية . كما تعمل الوزارة المكلفة بالصناعة والتجارة منذ سنوات بمراقبة المواد المصنعة سواء المستوردة أو المصنعة محليا والتأكد من احترامها للمواصفات المغربية الإجبارية التطبيق التي تحدد الشروط الأساسية الواجب توفرها في المنتوجات الصناعية.

ولتعزيز مراقبة المنتوجات الصناعية وتعميمها، تم إصدار القانون رقم 24.09 المتعلق بسلامة المنتوجات والخدمات، حيث يجبر هذا القانون أيَّ مسئول عن عرض منتوج ما في السوق على التأكد من سلامة منتوجه قبل عرضه، كما يحمل هذا المسؤول جميع تبعات الإخلال بهذه الواجب.

وتتم هذه المراقبة في إطار برنامج مراقبة دورية، حيث تتدخل المصالح المعنية كلما بلغ إلى علمها وجود منتوجات مضرة أو مشكوك في سلامتها. وتبقى هذه المصالح رهن إشارة كل المواطنين وجمعيات حماية المستهلك للبحث في كل المخالفات أو المنتوجات المشبوهة.

و ترتكز استراتيجية الوزارة بالنسبة لجانب جودة المنتوجات على:

1. إصدار النصوص التطبيقية للقانون 09 . 24 المتعلق بسلامة المنتوجات والخدمات بهدف تعميم المراقبة على المنتوجات التي يمكن أن تهدد سلامة المواطنين.
2. إصدار القرارات التطبيقية الخاصة بإعلام المستهلك في إطار القانون رقم 08. 31 القاضي بسن تدابير لحماية المستهلك.
3. الرفع من وتيرة عمليات المراقبة.
4. تكثيف الأنشطة المتعلقة بالتوعية والإعلام والتحسيس.
5. تطوير مواصفات وطنية مطابقة للمواصفات الدولية في كل المجالات.
6. حث المقاولات على تبني أنظمة للجودة وذلك بدعم من الوكالة الوطنية للمقاولات الصغرى والمتوسطة، يصل إلى % 60 .
7. تعزيز إمكانيات الوزارة من حيث عدد الباحثين المؤهلين للقيام بعمليات المراقبة وضبط المخالفات وذلك من أجل ضمان التنفيذ الفعلي للقوانين.

و يجب التذكير بأن توفر الجودة المنتظرة والثمن المعقول هما العاملان الأساسيان المحددان لعملية الشراء. وعلى المنتجين التعريف بجودة منتوجاتهم من خلال حملات تواصلية تستند إلى معطيات تقنية وضمانات للجودة لتصحيح الاعتقاد الراسخ بالتفوق المطلق لجودة المنتوج المستورد. ويتعين أيضا على الجمعيات المهنية في كل القطاعات المنتجة مواكبة كل الإجراءات المتخذة ووضع توجهات واضحة تتوخى تحسين تنافسية المنتوجات المحلية والتعريف بجودة هذه المنتوجات.

حضرات السيدات والسادة،

يبقى جانب التوعية والتحسيس من أهم الجوانب المتعلقة بحماية المستهلك. ويندرج تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك إذن في هذا الإطار. إلا أنه من الضروري العمل على تعزيز التظاهرات التحسيسية بخصوص حماية المستهلك. وعلى جمعيات حماية المستهلك اتخاذ عدة مبادرات للرفع من عدد الندوات والمحاضرات التي تُعرف بحقوق المستهلك. كما يجب التفكير في إدماج تحسيس الأجيال الصاعدة حول المواضيع التي لها علاقة بحياتهم اليومية واستيعاب حقوقهم كمستهلكين في برامج التكوين. و بهذا الخصوص، أعدت الوزارة مقترحا

يتعلق بمنهجية إدماج تدريس مواد تهم الاستهلاك على مستوى مؤسسات التربية والتعليم وتروم الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك. وقد وُضع رهن إشارة كل المهتمين من قطاع عام أو خاص.

وتطويرا لوسائل الإعلام الرامية إلى تحسيس وتوجيه المستهلك وتوفير فضاء للمستهلك يمكنه من التواصل مع الأطراف المعنية بحمايته ويسمح له بتقديم شكاويه ومقترحاته، فقد تم وضع بوابة إلكترونية خاصة بالمستهلك، يمكن الولوج إليها عبر الرابط: www.khidmat-almostahlik.ma . وتتضمن هذه البوابة العديد من الوسائل التي تساهم في تحسيس وإعلام المستهلك.

ودون الخوض في محتوى هذه البوابة وطريقة استغلالها ـ وهو ما سيتم التطرق إليه خلال العروض المبرمجة خلال هذا الملتقى، أود التذكير بأن هذه البوابة لا تتوخى الحلول محل مواقع الأنترنيت الخاصة بكل جمعية أو مؤسسة، إذ أنها أداة موحدة موضوعة رهن إشارة كافة الفاعلين في حقل حماية المستهلك لتسهيل تقاسم المعلومات وإخبار المواطنين بكل ما يمكن أن ينفعهم عند اقتناء احتياجاتهم ومعرفة حقوقهم ورفع مقترحاتهم أو طلباتهم أو شكاويهم إلى الجهات المختصة أو إلى جمعيات حماية المستهلك لمساعدتهم. وأَمَلِي أن تبادر كل الجهات وخصوصا جمعيات حماية المستهلك إلى الانخراط في هذه البوابة و المشاركة في إغناء محتواها والتعريف بها.

حضرات السيدات والسادة،

أغتنم هذه المناسبة لأجدد شكري إلى كافة جمعيات حماية المستهلكين والشركاء والهيئات المهتمة بحقوق المستهلك على جهودهم الدؤوبة التي تستهدف توعية المستهلكين و تحسيسهم وتوجيههم، والدفاع عن حقوقهم وتعزيز دور الحركة الاستهلاكية بالمغرب لتوفير بيئة ملائمة لمزاولة مختلف الأنشطة التجارية والخدماتية .

وأخص بالشكر أيضا جميع المتدخلين في تنشيط أشغال هذا اللقاء وغيره من اللقاءات التي ستنظم خلال هذا الأسبوع.

شكرا على اهتمامكم.

كلمة الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب،

السيدة الكاتبة العامة لوزارة التجارة والصناعة و الاستثمار والاقتصاد الرقمي

السيد والي الجهة الشرقية عامل عمالة وجدة انكاد

السيد رئيس الجهة

السيد رئيس المجلس العلمي

السيد رئيس الجماعة الحضرية لوجدة

السادة رؤساء جمعيات المستهلكين بالمغرب

حضرات الفعاليات المعنية والمهتمة بموضوع حماية المستهلك

حضرات السيدات والسادة كل باسمه وصفته

يشرفني أن أتناول الكلمة باسم الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين في حفل انطلاق الأيام الوطنية لحماية المستهلك بالمغرب تحت شعار "الإعلام والتوجيه والتربية من اجل مستهلك فاعل" وان اختيار هذا الموضوع ، ليعكس الاهتمام المتزايد بموضوع حماية المستهلك ببلادنا من جهة ، وبأهمية التربية الاستهلاكية لدى الشباب من جهة أخرى. كما لا يخفى على احد إن حماية المستهلك وحقوقه ليست شعارات مبتذلة، بل تستلزم جهوداً جماعية كبيرة بعدما تعرضت إلى الإهمال والانتهاكات، وصرنا نراها اليوم تفرض حضورها عبر وسائل الدعاية والإعلان. ونظرا لضرورة هذه الوسائل وأهميتها في تعريف المستهلكين بالمنتجات الجديدة ومزاياها، فإنها تمارس في بعض الأحيان عملية تضليل واضحة للمستهلكين الذين قد يقبلون جراء ذلك على استهلاك سلعة معينة ولكنها قد لا تكون بالمواصفات المعلن عنها، مما يؤدي إلى وقوع المستهلكين في فخ تضليل قد يلحق بهم أضراراً صحية أو اقتصادية.فإذا كانت الدولة من بين الجهات التي يقع عليها عبء مسؤولية حماية المستهلك ، فإنها تتحمل ذلك بشكل مباشر عن طريق القوانين التي تشرعها . وها نحن اليوم في المغرب أمام قانون جديد يقضي بتحديد تدابير لحماية المستهلكين الذي ينصص صراحة على أنه يهدف إلى تحقيق إعلام المستهلك إعلاما ملائما وواضحا بالمنتوجات و الخدمات .ومن هنا يمكن أن تمارس وسائل الإعلام دوراً ملموساً في تثقيف المستهلكين وتوعيتهم وتحذيرهم من كل الممارسات التي يمكن اعتبارها غير مشروعة .إن الدعاية لأي منتج والإعلان عنه يتم غالباً عن طريق وسائل الإعلام بأشكالها المختلفة،وبما أن الإعلام مسؤولية ورسالة، وهو الأقدر على ممارسة دوره في التثقيف والتوعية وكشف الحقائق وعرض المعلومات بشفافية متناهية، قد يجعله نافذة لنقل هموم المستهلكين وآرائهم وترجمة احتياجاتهم وبيان حقوقهم المشروعة ، ومن أجل مساعدة

المستهلك في حفظ حقوقه، والابتعاد عن المساهمة في التضليل، لا بل والكشف على كل حالات الغش والخداع والتضليل التي من الممكن أن يتعرض لها المستهلك. وفي هذا السياق، نؤكد أننا قمنا كجامعة وطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب ولازلنا وسنظل، كوسيلة باتت معروفة بالدور المنوط بها في هذا الإطار، وذلك من خلال عدة برامج توعوية وأخرى حوارية، تطرقنا فيها للدور الخاص بأجهزة الرقابة والحفاظ على القدرة الشرائية للمستهلك من خلال إصلاح صندوق المقاصة والمنظومة الصحة في بلادنا وأصبحنا والحمد لله قوة اقتراحية فاعلة وبايجابية واضعين نصب أعيننا مصلحة البلاد فوق كل اعتبار تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، كما كانت لنا إسهامات متعددة في توعية المواطن بحقوقه وبواجباته. ويمكن أن نذكر هنا من باب الاستئناس برامج إذاعية وتلفزية قاربت الموضوع من زوايا عديدة، سواء حسب طبيعة ومقامات المراحل أو من خلال تغييرات أو حيثيات ظرفية، لامسنا من خلالها جوانب عديدة . إضافة إلى مساهمتنا في إبراز دور الأفراد في المجتمع كمستهلكين بغض النظر عن صفاتهم أو أعمالهم وأنشطتهم، وذلك بترجمة شعار حماية المستهلك مسؤولية الجميع على أرض الواقع، لنشر الوعي بحقوق المستهلك، وبلورة السلوك الإيجابي لدى أفراد المجتمع لخدمة قضايا المستهلك. كما ساهمت الجامعة الوطنية وبايجابية في كل التقارير الصادرة عن المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من خلال الإحالات والإحالات الذاتية والدراسات الصادرة في إسماع صوت المستهلك والدفاع عن مصالحه كما ساهمت في تدبير المجلس من خلال عضوية الجامعة في مكتب المجلس وترأسه الجنة الدائمة المكلفة بقضايا البيئة والتنمية الجهوية.

حضرات السيدات والسادة

ان حرية الاختيار لا تتحقق إلاّ إذا استطاع المستهلك أن يميّز بين الأشياء التي تقدم له ليختار منها ما يظن أنه أفضل له، وهنا يأتي دور الثقافة الاستهلاكية التي يكون هدفها تشذيب حسّ الاختيار عند أفراد أي مجتمع بحيث يختارون من بين الأشياء المتوفرة لديهم في الأسواق ما يتحقق فيه مصلحتهم الصحية والاقتصادية. وتتمتع كثير من الشعوب في البلدان المتقدمة بثقافة استهلاكية فرضت على المنتجين أذواقها بحيث أصبح المنتج يفكر برأي المستهلك قبل أن ينتجه حتى أصبح هناك حسبان للميول السائدة في المجتمع. إن الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين بالمغرب تهدف من خلال هذا الباب ان تعيد للمستهلك في مجتمعنا الدور الذي أُقصي عنه. لذلك يتوجب علينا إدراك أن أي نجاح لأي ثقافة استهلاكية يعتمد على جهد متبادل مابين الإعلام الجاد والمواطن حيث لا تنجح أي ثقافة استهلاكية ما لم يكن المواطن مشاركاً فعالاً فيها. وهنا نؤكد أن هذا لا يتعارض مع ثقافة اقتصاد السوق لأن من أهم أركان النظام الاقتصادي الاجتماعي هو حرية الوصول إلى المعلومة وحرية التنافس فلا يمكن لأي شخص أن يكون حراً في اختياره إذا لم تتوفر له المعلومات الكافية التي تجعل

منه قادراً على الاختيار. وهنا لا يفوتني أن اذكر وانوه في هذا الصدد بالدور المركزي والاستراتيجي الذي تلعبه وزارة التجارة والصناعة في بلورة الخطة الحكومية من اجل الإعلام والتوجيه والتربية لدى المستهلك.كما انوه بالمجهودات التي يبذلها السيد والي الجهة الشرقية عامل عمالة وجدة انكاد لحماية حقوق المستهلك الاقتصادية والاجتماعية بالجهة من خلال تفعيل المصالح المختصة التابعة له وكذا الدعم المعنوي الذي ما فتئ يقدمه لجمعية حماية المستهلك بالجهة، ولأدل على ذلك حضوره معنا اليوم رغم انشغالاته الكثيرة .

كما انوه بالدعم المادي والمعنوي الذي يقدمه كل من مجلس الجهة ومجلس العمالة والجماعة الحضرية لوجدة.

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

كلمة الجامعة المغربية لحقوق المستهلك،

سيدي وزير الصناعة و التجارة و الاستثمار و الاقتصاد الرقمي

بسم الله الرحمان الرحيم و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء سيدنا محمد (صلعم)

أيها الحضور الكريم

لقد أصبحت ثقافة حقوق المستهلك معيارا حقيقيا لكل تقدم، كما أضحت إستراتيجية تروم كل تنمية حقيقية للمجتمعات المتقدمة أو السائرة في طريق النمو حتى بات ترسيخ هذه الحقوق هدفا تنمويا عاما لكل شعوب العالم ، و بالتالي ينبغي السير وراء كل الوسائل الشرعية و المشروعة لمواجهة انتهاكها، و لعل مسؤولية الإعلام و التعليم و المؤسسات الحكومية و المجتمع المدني في هذا المجال هي مسؤولية جسيمة في الترويج و التعريف لمبادئ حقوق المستهلك ، و لآليات ترسيخها و نشر ثقافتها .

و من حيث التأكيد على عملية مبادئ حقوق المستهلك و بارتباطها الوثيق بالحقوق المدنية و السياسية و الفكرية و الاجتماعية و اعتمادها المتبادل على بعضها البعض و عدم قابليتها للتفرقة و التجزئة. كما أن الخصوصية الثقافية و الحضارية التي ينبغي الاحتفاء بها باعتبارها حقوقا من حقوق الإنسان هي تلك التي ترسخ لشعور المستهلك بالاطمئنان لآليات المراقبة الذاتية و الرسمية و المعززة لمشاركته كفاعل حيوي اقتصادي ضروري للتنمية و بالتالي تنمية ثقته في المادة أو الخدمة المستهلكة.

سيداتي، سادتي

إن المجتمع المدني المعني بحماية المستهلك تعرض لاكراهات عدة خلال مسيرته النضالية لإشاعة ثقافة الاستهلاك و الذوذ عن حقوقها وذلك مند أواخر القرن الماضي حتى لا تعيق تحقيق أهدافها النبيلة بجعل المستهلك محطة اهتمام جميع الفعاليات السياسية و الاقتصادية و التربوية و الإعلامية.

إننا و بعون الله لم و لن نتوقف عن النضال إلى حين سن سياسة وطنية شاملة لحماية المستهلك ولن يتأتى لنا ذلك إلا بتطبيق مضامين الخطاب الملكي السامي المؤرخ بتاريخ 20 غشت 2008 و الذي ألح فيه جلالة الملك محمد السادس المنصور بالله على تمكين المغرب من مدونة استهلاك تكون جامعة و شاملة و مسايرة للتقدم العلمي و الاجتماعي و الاقتصادي .

أيها الحضور الكريم

بمناسبة الاحتفاء بالأسبوع الوطني لحقوق المستهلك و الذي تعطى انطلاقته الرسمية في هذا اليوم المبارك بمدينة وجدة البوابة الشرقية للمغرب بعد الاحتفاء الذي شاهدته مدينة القنيطرة في السنة الماضية ، يجب علينا كجامعة مغربية لحقوق المستهلك أن نكون شاهدين على المجهودات التي قامت و مازالت تقوم بها وزارة الصناعة و التجارة و الاستثمار و

الاقتصاد الرقمي من أجل رفع مستوى جمعيات حماية المستهلك و تثبيت ثقافة حقوق المستهلك ببلادنا ليكون المجتمع المدني في المستوى المطلوب لمواجهة التحديات الاقتصادية و الصحية و البيئية.

- إننا لسنا مع الحكومة و لا معارضين لها و لكن مع الحكامة الجيدة لضمان حقوق المستهلك في أطار نهج سياسة وطنية حقيقية لحماية المستهلك
- إننا لسنا مع المورد و لا ضده ولكن نناضل من أجل معاملات تجارية و خدماتية شفافة خاضعة للتشريع المغربي
- إننا مع الجميع لمصلحة المستهلك المغربي و نعتبر صلة وصل بين المستهلك و الفاعلين الاقتصاديين و السياسيين و الباحثين.

سيداتي، سادتي

إن الاختلاف الموجود حاليا بين مكونات المجتمع المدني وهو ليس خلافا، بل يعتبر مصدر غنى و ضرورة تنموية لعدم تسليط رؤية الفكر الوحيد في بلد أضحت الديمقراطية والتعددية السبيل الأنجع للتنمية و الاستقرار فيه طبقا للدستور الجديد.

ومن هذا المنبر كذلك، نسجل و بارتياح تام اهتمام القطاعات الرسمية للمجتمع المدني المعنى بحماية المستهلك من خلال اللقاءات الأخيرة بين الوزراء المعنيين بالموضوع و الجامعة المغربية لحقوق المستهلك حيث نعتبرها بداية لطفرة نوعية في ميدان الاستهلاك تستحق الاحترام و التقدير.

و في الأخير أود باسمي و باسم الجمعيات المنضوية تحت لواء الجامعة المغربية لحقوق المستهلك و التي بلغ عددها 42 جمعية تغطي كافة جهات المملكة السعيدة و التي تعمل في إطار تطوعي و دون أي دعم مادي ، أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع المنابر الإعلامية الوطنية و المحلية على المجهودات المبذولة لمساندتنا يوميا في نضالنا المستمر.

و الشكر موصول إلى الجهات الاقتصادية و الإدارية والسياسية و الخاصة التي تستجيب لمطالبنا عبر شبابيك المستهلك حيث بلغ عدد الشكايات المتوصل بها من سنة 2007 إلى سنة 2013 : 11.350 شكاية.

و في الأخير لا يسعني إلا أن أغتنم هذه المناسبة لأدعو من منبركم هذا إلى جعل هذه السنة

" سنة الاستهلاك ألمواطنتي للمنتوج المغربي.

" و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون" صدق الله العظيم

و السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

كلمة مدير الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بالجهة الشرقية

بسم الله الذي جعل الوفاء في الميزان بالقسط مرتكزا في بناء التقوى، والصلاة والسلام على الصادق الأمين الذي جعل قيمة الغش في التعامل معيارا للانفصال عن الانتماء إلى الأمة المحمدية

السيدة الكاتبة العامة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي.

السيد والي الجهة الشرقية عامل عمالة وجدة انجاد.

السيد رئيس غرفة الصناعة والتجارة والخدمات وجدة.

السادة رؤساء المصالح الخارجية.

السيد رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك.

السيد رئيس الجامعة المغربية لحقوق المستهلك.

السادة اطر وموظفو وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني للجهة الشرقية.

بناتي وأبنائي التلاميذ.

السيدات والسادة.

لقد ساهمت التحولات السوسيوثقافية التي شهدها العالم وبوتيرة سريعة في صياغة مجموعة من الأنماط الاستهلاكية، كما صاغت مجموعة من الأعراف والقيم والتقاليد المتحكمة في عملية الاستهلاك، ووضعت لها قوانين يتداخل فيها البعد القانوني المؤطر من طرف الهيئات والمؤسسات الراعية والمشرفة على عملية الاستهلاك بالبعد التجاري اللاهث وراء تحقيق الأرقام القياسية في استلاب المستهلكين، ولو تم ذلك على حساب الضرب بمصالح هؤلاء عرض الحائط.

فبين الاحتماء بالتقنين التشريعي والقانوني وبين الارتماء في أحضان توسيع هامش التلاعب استنادا إلى قوانين السوق، تنشا معضلة الاستهلاك التي يتحتم فيها منطقان متناقضان:

- **أولهما** منطق التدبير العفوي وأحيانا العشوائي للرغبات الاستهلاكية، والحاجيات المعيشية، وهذا منطق محفوف بالمزالق مشحون بالثغرات.
- **وثانيهما** منطق التشدد القائم على مجموعة من معايير التأمل الذي يفترض حجما هاما من المعرفة في مجال الثقافة الاستهلاكية.

وبين المنطقين نحاول دائما أن نبحث عن منطقة وسط نجعلها منطلق اختياراتنا في صياغة استراتيجية فاعلة في تدبير شان الاستهلاك، وفي تصحيح ما تلحق كل منطق من مزالق ومبالغات غير سوية، ولكن العلم وخصوصية العصر وطبيعة الدورة الاستهلاكية كلها معينات تشترط امتلاك تقاليد علمية ومعرفية فعالة وفاعلة في تدبير هذا الأمر ومن هنا تبرز جدوى التربية على الاستهلاك التي نبررها في قطاع التربية والتكوين بعاملين هامين :

1) اولهما المستوى العمري لغالبية المستهلكين الذين هم من الشباب والاطفال،

2) ثانيهما طبيعة المنتوج الاستهلاكي بمواصفاته، ومواده وخصوصياته، والموجه في غالبيته الى هذه الفئة.

وبين المستهلك والمستهلك لا بد لنا من مجهودات جبارة حتى يعي الاول خصوصيات الثاني، ويؤسس اسلوبا وطريقة في التعامل معه خصوصا وان الثاني يكون بأيد تديره وفق وقيعة الكسب بحيث يجعل من الارباح والمكاسب علة وجوده ومسوغ استمرار تلاعبه بالثاني والذهاب به الى حالات من المرضية التي لا تنتهي إلا بفقدانه لمقوم من مقومات استقامته الذهنية او البدنية آو ما يمكننا تسميته بالاستلاب الاستهلاكي.

سيداتي سادتي

ان وصف الوضع بهذا الشكل وهذه الصورة نعتبره مدخلا هاما في جدلية الوعي بالشيء ومواجهته، لكي ننجح في رهان كهذا، ونتمكن من الانتقال الى ضفة الامن الاستهلاكي لا بد من ارساء اسس ثقافة استهلاكية تستهدف بالأساس الغالبية من المستهلكين، والذي من حسن حظنا انهم ما زالوا يشكلون القسط الاوفر من مجتمع المعرفة في مجتمعنا، من هنا نرى ان المداخل التربوية لبناء ثقافة استهلاكية فاعلة، تكمن في بعض اشكال الاشتغال على بعض المحاور بطريقة يتكامل فيها التربوي بالإعلامي بالتوجيهي الذي هو جوهر هذه الفعاليات وجوهر هذا اللقاء الذي نعيشه، وهكذا لا بد من:

1) الاشتغال المعرفي والمنهجي على المنهاج التعليمي عبر مجموعة من المجزوءات المتصلة بسوسيولوجيا وسيكولوجيا الاستهلاك، اذ لابد من ان يستوعب ابناؤنا الخلفيات الاجتماعية والنفسية التي تتحكم في الاستهلاك كعملية تبدو روتينية، ولكنها عملية محكومة بدقة ووفق قواعد معقدة، وخاضعة لتوجيه محكم، تؤسس العولمة في الوقت الراهن مرتكزا هاما فيها.

2) الاشتغال على الارتقاء بشخصية ابنائنا وتمكينهم من امتلاك القدرة الواعية على الاختيار الاسلم بشكل تدريجي على مستوى العملية الاستهلاكية.

3)الاشتغال على تدقيق الانماط الثقافية وطبيعة التمثلات لدى ابنائنا بخصوص الاستهلاك، وجعل العملية في سياق الخصوصيات الثقافية لمعتقدنا الديني، عبر التذكير بجوهر التكامل بين المادي والروحي في هذا المعتقد.

4)الاشتغال على تنزيه المشهد الاعلامي من تنبيه لعملية الاستلاب اليومي للأذواق والاختيارات والرغبات عبر تقنياته في خلق الرغبة الغائبة، وتحريك الرغبة المضمرة.

ايها السيدات والسادة:

تشكل هذه المداخل في اعتقادنا مقاربة استراتيجية هامة في الدفع بإشكاليات الاستهلاك ببلادنا، خصوصا اذا عملنا على استثمار مختلف التوجيهات الملكية السامية التي عبر عنها صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله في الكثير من اشاراته المتعلقة بطبيعة البنية العلائقية بين مختلف المؤسسات والاوساط الاجتماعية، وحرصه على دسترة مجموعة من القضايا والعلاقات، ووضعها في سياق منطق حداثي يعيش حالة من التنامي المتواصل.

سيداتي سادتي

هذه المداخل التربوية التي تقع وسطا بين المؤسسة التعليمية، والمؤسسة الإجتماعية، والمؤسسة الإدارية، والمؤسسة الإعلامية، هي مسؤوليات يجب الاضطلاع بها، وتفعيلها كل من موقعه وفي حدود معرفته وسلطته، لعلها تحقق لنا هذا المستهلك الفاعل والفعال بالدرجة الاولى.

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

محاور اللقاء

1- **عرض حول اعلام المستهلك على ضوء قانون 08-31:** من تقديم السيد محمد بنقدور، رئيس جمعية حماية المستهلك بوجدة.

ركز السيد محمد بنقدور من خلال العرض الذي قدمه على ضرورة وإلزامية إعلام المستهلك بحقوقه عبر تمكينه من كافة المعلومات الضرورية التي من شأنها مساعدته على القيام باختيار معقول لحاجياته. كما قام بسرد وشرح البيانات الإجبارية التي يجب أن تتضمنها اللصيقة المرافقة للمنتوج أو السلعة أو الخدمة كالاسم وتسمية الشركة والتركيبة وبلد المصدر وشروط ودليل الاستعمال وتاريخ الصلاحية ...

2- **عرض حول دور بوابة المستهلك في إعلام و توجيه المستهلك:** من تقديم السيد عبد الله النجار، مدير الجودة ومراقبة السوق، وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي.

قام السيد عبد الله النجار في مداخلته بتقديم أهداف بوابة المستهلك المتمثلة في إخبار المستهلك والتواصل مع المؤسسات والمنظمات الفاعلة في مجال حماية المستهلك. كما قام بالتعريف بمختلف صفحات البوابة ومحتوياتها التي تضم كل من :

- **المذكرة:** لإعلام المستهلك بالتظاهرات المنظمة من طرف شركاء البوابة حول قضايا الاستهلاك،
- **المنتدى:** الذي يتناول عدة مواضيع للنقاش (الأسئلة، النصائح، الاقتراحات)،
- **الرسائل الإخبارية:** التي تتضمن معلومات عن قضايا متعلقة بالاستهلاك وحقوق المستهلك يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني،
- **النصوص التشريعية والتنظيمية و المعلومات الهامة:** لإعلام وإخبار المستهلك.

كما قام السيد عبد الله النجار بشرح كيفية عمل صفحة الملتمسات، والتي تمكن المستهلك من تقديم ملتمساته (شكاية ذات طابع تعاقدي، شكاية ذات طابع قانوني، طلب معلومات، أو اقتراح)، وتطرق أيضا إلى ميثاق البوابة والذي ينظم مجال تدخل كل الشركاء ويحدد آجال المعالجة والرد على الملتمسات.

3- عرض حول دور شبابيك الاستهلاك في إعلام و توجيه المستهلك: من تقديم السيد وديع مديح، الكاتب العام للجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب.

قام السيد وديع مديح من خلال مداخلته، بتقديم مهام شبابيك الاستهلاك المتمثلة في إعلام ونصح وتوجيه المستهلك، إضافة إلى حل النزاعات التي قد تترتب عن علاقة المستهلك بالمورد، كما قام بتوضيح كيفية عمل هذه الشبابيك مع عرض بعض الإحصاءات التي من شأنها التعريف بأهمية هذه المراكز في حل المشاكل المطروحة.

4- تربية المستهلك الناشئ : دليل المستهلك كنموذج : من تقديم السيدة فتيحة أخريف، رئيسة قسم حماية المستهلك، وزارة الصناعة و التجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي.

تمحور عرض السيدة فتيحة أخريف حول أهمية وضع إستراتيجية خاصة لتربية الشباب على الاستهلاك نظرا لاستهدافهم بشكل كبير من قبل الفئات الاقتصادية، خصوصا في بلد فتي كالمغرب تمثل فيه نسبة الشباب 18.9 في المائة من السكان، أي ما يفوق ستة ملايين نسمة.

وفي نفس السياق، استعرضت أهداف دليل تربية المستهلكين الشباب المتمثلة في تكوين التلاميذ تكوينا شاملا وتوعيتهم بدورهم كمستهلكين، والإسهام في التكوين الأولي والعلمي الذي يسمح بالتعلم طول الحياة.

كما تطرقت لأهم مواضيع التربية على الاستهلاك، خصوصا:

- **الغذاء والتغذية:** إنتاج المنتوجات الغذائية وشراؤها، الأغذية المعدّلة جينيّاً، التغذية المتوازنة، أهمية وجبة الفطور.
- **السلامة داخل البيت:** المنتوجات الخطيرة، الحوادث المنزلية والمتعلقة بالأنشطة الترفيهية، سلامة المنتوجات والسلع والخدمات، سلامة اللُّعَب.
- **تزويد المستهلكين بالمعلومات:** ميزانية البيت، حماية المستهلك، وسائل الإخبار و حل النزاعات، منظمات حماية المستهلك، الإشهار ووسائل الإعلام
- **حقوق المستهلك:** الحقوق المضمونة بالقانون 31.08، ودور جمعيات حماية المستهلك.

5- التعريف بواجبات الممونين و دور هيئات المراقبة.

- **قراءة في مقتضيات القانون 09-24 المتعلق بسلامة المنتوجات والخدمات :** من تقديم السيد عبد الله النجار، مدير الجودة و مراقبة السوق، وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي.

كان الهدف من هذا المحور هو التعريف باستراتيجية وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار و الاقتصاد الرقمي في مراقبة المنتوجات الصناعية والتي تعتمد أساسا على القانون 09-24 المتعلق بسلامة المنتوجات والخدمات ومرسومه التطبيقي.

هذه الاستراتيجية تهدف إلى:

- الوقاية من وقوع حوادث جراء استعمال منتوجات أو خدمات موجودة في السوق أو موجهة إلى السوق المغربي.
- ضمان ثقة المستهلك من حيث سلامة المنتوجات والخدمات.
- تعزيز مسؤولية الشركات (الالتزام العام بوضع المنتوجات أوالخدمات السليمة فقط رهن الإشارة في السوق و احترام الالتزامات المرتبطة بها).
- تسهيل عملية التعويض عن الضرر: تغيير في قانون الالتزامات والعقود.

بعدها قدم السيد عبد الله النجار نبذة عن النظام الوطني للمراقبة المعتمد على مستوى:

- **المواد المستوردة:** التي يتم مراقبتها عبر 3 مراحل :
  - ✓ مراقبة الوثائق التقنية الخاصة بالمنتوج،
  - ✓ المعاينة المادية المباشرة،
  - ✓ اخذ العينات.

- **السوق المحلي:** الذي يتم مراقبته :
  - ✓ ببرنامج وطني مسطر على مستوى جميع المندوبيات،
  - ✓ اثر تلقي الشكايات من طرف المستهلك،
  - ✓ بعمليات تلقائية غير مسطرة.

- **قراءة في مقتضيات القانون 07-28 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية :** من تقديم السيد ادريس حلوط، رئيس القسم البيطري بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بالجهة الشرقية.

تناول السيد ادريس حلوط في مداخلته الاهداف المسطرة في اطار مخطط المغرب الاخضر لتطوير تنافسية القطاع الزراعي والغذائي، وتحسين جودة المنتوجات الفلاحية لضمان السلامة الصحية للمستهلك، وفي هذا الإطار ركز على الدور المهم الذي يقوم به المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية والذي يخول له القانون الجديد التدخل على طول السلسلة الغذائية، حيث أصبح يستعمل أنماطا جديدة للمراقبة تشمل كل مراحل إنتاج المنتجات الغذائية والمواد المعدة لتغذية الحيوانات وتحويلها وتوزيعها وتسويقها.

وفي هذا الصدد أشار إلى أهم المقتضيات المتعلقة بعنونة المنتجات الغذائية والمواد المعدة لتغذية الحيوانات و التي تلزم المنتجين بإعلام المستهلك ب:

- المكونات التي يمكن أن تسبب حساسية للمستهلك؛
- البيان الغذائي في حالة إشارة العنونة إلى إدعاء قيمة غذائية؛
- المكونات ذات المصدر البيوتكنولوجي؛
- البيانات الضرورية المكملة بالنسبة لبعض المنتجات.

وختم السيد حلوط مداخلته بالتركيز على أن السلامة الصحية للمنتجات الغذائية هي مسؤولية الجميع.

المناقشة

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

- حصول المستهلك على الحماية المرجوة، أمر يستوجب ليس فقط وضع نصوص قانونية، بل يتطلب أيضا كيفية تطبيقها عن طريق توعية هذا الأخير بحقوقه، وكيفية تصرفه بإرشاده إلى المصلحة المختصة أثناء وقوع الضرر لتقديم شكايته.

- يوم وطني في السنة غير كاف لتحسيس وتوعية المواطن، بل لابد من تعزيز آليات ووسائل إعلام المستهلك من طرف كافة الأطراف المعنية على طول السنة، لحمايته من عيوب المواد والمنتجات والخدمات المسوقة .

- ضرورة تكثيف المراقبة عبر توفير الإمكانيات المادية والبشرية للموظفين مع تمتيعهم بالحماية الضرورة لما يشملهم من تهديدات مباشرة تمس سلامتهم، وتشجيع المبادرات الهادفة إلى توعية المستهلكين بحقوقهم.

- ضرورة مراقبة جميع المنتوجات المعروضة للاستهلاك، خاصة تلك التي تباع على أرصفة الشوارع والطرقات والتي يجهل مصدرها ولا تستجيب لأدنى شروط الصحة والسلامة.

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

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

- حث المواطنين على التعامل مع الموردين المعروفين و التعامل بالوثائق الضرورية لضمان حقوقهم؛
- إدماج التربية على الاستهلاك في كافة المستويات التعليمية و تشجيع الدراسات و البحوث في مجال الاستهلاك؛
- حث المواطنين إلى الانضمام إلى جمعيات حماية المستهلك و اللجوء إليها عند الضرورة لحل النزاعات؛
- تشجيع و دعم الحركة الاستهلاكية بالمغرب وكل المؤسسات التي تعمل في حقل حماية المستهلك لتعزيز قدراتها لتلعب دورها في أحسن الظروف؛
- 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 بالسلامة و بحقوق المستهلك،
- تشجيع جمعيات حماية المستهلك على إقامة شراكات وربط علاقات مع جمعيات أجنبية لاكتساب وتبادل الخبرة.
- حث جمعيات حماية المستهلك على الانضمام في جامعات قوية و تعزيز التعاون و تقاسم الخبرة فيما بينها.
- حث جمعيات حماية المستهلك و باقي المتدخلين إلى الانخراط في بوابة المستهلك,
- دعم المقاولات لتطوير جودة المنتجات و الخدمات.

حصيلة الأيام الوطنية للمستهلك

نظمت الأيام الوطنية للمستهلك في العديد من المدن في مختلف أنحاء المملكة. بالأرقام تم تنظيم 58 يوم في 28 مدينة مع أكثر من 183 محاضرة، أو تدخلات. وقد حضر هذه الأيام أكثر من 9700 شخص ومنهم 4000 طالب.

المدينة	تاريخ الحدث	عدد الأيام	عدد المحاضرات	عدد المشاركين
أكدير	13/03/14	1	3	110
الحسيمة	13/03/2014	1	6	65
بني ملال	13/03/2014	1	6	140
بنسليمان	12/03/2014	1	3	90
بوجدور	12 et 13 /3/ 2014	2	4	73
الدار البيضاء	12 et 13 /3/ 2014	2	12	160
الداخلة	11 au 13 /3/2013	3	13	420
الجديدة	13/03/2014	1	3	85
الرشيدية	12/03/2014	1	5 1 طاولة مستديرة	233
الصويرة	13 /3/ 2014	1	6	150
السمارة	21 /3/ 2014	1	4	80 50% منهم نساء
فاس	14/03/2014 و 10	2	5	100
القنيطرة	13/03/2014	1	4	180
الخميسات	12/3/2014	1	6	126
خريبكة	13/04/2014	1	5	129
العيون	13/03/2014	1	6	75
مراكش	13/03/2014	1	5	90
مكناس	12/03/2014	1* 15 أيام تحسيسية	9	100 تحسيس 4000 طالب
المحمدية	14 /3/ و 13	2	8	400

	2014			
الناضور	19/03/2014	1	4	73
وجدة	10/03/2014 يوم الإفتتاح	1	6	900
الرباط	2014 /3/ 14 إلى 11	4 5 لقاءات	21	940
اسفي	13/03/2014	1	7	180
سطات	14/03/2014	1	10	300
طنجة	12 /3/ 2014	1	5	80
تازة	13/03/2014 مع زيارة ثلاث	1	06	106 + 140 طالب
تطوان	13 - 14 mars 2014	2	11	300
تزنيت سيدي إفني	14/03/2014 22/03/2014	1 1	03 04	60 76
زكورة ورزازات	14 mars 2014	1	4	200
المجموع	**-**	**58**	**183**	**9701**