الحصيلة الختامية للنسخة الثالثة للأيام الوطنية للمستهلك المنظمة تحت شعار " جميعا من اجل حماية حقوق المستهلك:الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء اليه"

في إطار تنظيمها للنسخة الثالثة للأيام الوطنية للمستهلك التي انعقدت تحت شعار "جميعا من اجل حماية حقوق المستهلك :الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء اليه"، نظمت مندوبية التجارة والصناعة بولاية تطوان، بشراكة مع جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان، وباقي الشركاء، اليوم الوطني للمستهلك بتاريخ 13 مارس 2013.

المراحل الأساسية للإعداد وكذا الحصيلة الختامية لهذا هذا اليوم يمكن تقديمها كالتالي:

أولا: التنظيم

- تكوين لجنة محلية مكونة من مندوبية التجارة والصناعة لولاية تطوان وجمعية حماية المستهلك، مندوبية الصناعة التقليدية، ولاية تطوان ،المكتب الوطني للسلامة الصحية، غرفة التجارة والصناعة والخدمات، جمعية النساء المقاولات ومصلحة مراقبة المنتجات النباتية وذات الأصل النباتي.
- تم عقد اجتماعين تمهيديين بمقر مندوبية التجارة والصناعة.
- تم الاتفاق على تنظيم امسية بمدينة تطوان لتناول مختلف المواضيع المرتبطة بحماية المستهلك بتاريخ 13مارس2013 بمقر غرفة التجارة والصناعة والخدمات لولاية تطوان.

ثانيا: الترتيبات اللوجستيكية

- تم إعداد وتحضير كافة الوسائل اللوجيستيكية الضرورية.
- تهيئ قاعة الندوة بمقر غرفة التجارة والصناعة والخدمات لولاية تطوان.
- إعداد اكثر من مائة ملف تضمن دليل المستهلك وبرنامج التظاهرة ومطوية للتعريف بجمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان ومطبوعا يتضمن ارشادات في استعمال سخانة الماء بالغاز فضلا عن ورقة للتقييم والاقتراحات.

ثالثا: الدعاية والإعلام

تم تعليق اربع لافتات كبيرة في الاماكن الاستراتيجية بالمدينة من اجل الدعاية لليوم الوطني لحماية المستهلك، فضلا عن توزيع عدد كبير من الدعوات والإعلانات بلغت ازيد من ثلاث مائة دعوة والعديد من الرسائل الالكترونية والمكالمات الهاتفية .

- دعوات وجهت من طرف المندوبية إلى المصالح الآتية:
  - ولاية تطوان.
  - عمالة المضيق الفنيدق.
  - عمالة العرائش
  - عمالة شفشاون
  - الجماعة الجضرية لتطوان.
  - الجماعة الحضرية لمرتيل.
  - الجماعة الحضرية للمضيق
  - الجماعة الحضرية لواد لاو
  - الجماعة الحضرية للفنيدق
  - جامعة عبد المالك السعدي.
  - الكلية المتعددة التخصصات.
  - كلية العلوم بتطوان.
  - المدرسة الوطنية للعلوم التطبيقية بتطوان
  - المكتب الوطني للسلامة الصحية.
  - مندوبية الصناعة التقليدية.
  - غرفة التجارة والصناعة والخدمات بولاية تطوان.
  - غرفة الفلاحة
  - غرفة الصناعة التقليدية
  - جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية.
  - المكتب الصحي البلدي.
  - مندوبية الشؤون الاسلامية
  - مندوبية السياحة
  - مندوبية الصحة
  - مديرية الفلاحة
  - الخازن الاقليمي لتطوان
  - المدير الاقليمي للضرائب
  - المديرية الاقليمية للفلاحة
  - المندوب الاقليمي للشبيبة والرياضة

- المندوب الاقليمي للتعاون الوطني
- المدير الاقليمي للثقافة
- مدير الحوض المائي اللوكس
- الوكالة الوطنية لإنعاش الكفاءات بتطوان

- توزيع أزيد من 300 دعوة من طرف اللجنة المنظمة على مختلف الفعاليات الاجتماعية والطلابية.

رابعا: مسار اليوم الوطني لحماية المستهلك

- اربع كلمات افتتاحية لكل من السيد مندوب التجارة والصناعة لولاية تطوان الذي تلى على مسامع الحاضرين نص الكلمة التي القاها السيد عبد القادر أعمارة وزير التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بمناسبة انطلاق الأيام الوطنية للمستهلك المنظمة من 11 الى 15 مارس والتي تنظم تخليدا لليوم العالمي للمستهلك ، ولممثلي جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان وغرفة التجارة والخدمات لولاية تطوان وجمعية النساء المقاولات بتطوان.

كما تميزت الامسية بإلقاء اربعة عروض كانت على الشكل التالي:

- **عرض اول:** للدكتور حميد ابولاس استاد بالكلية المتعددة التخصصات بتطوان تحت عنوان "حق المستهلك في حماية حقوقه الاقتصادية والتمثيلية والاصغاء اليه" .اشار فيه الى ان المستهلك هو الذي يتحمل جميع التبعات فكل الزيادات في المحروقات على سبيل المثال وفي صناديق التقاعد التي تفرغ بدون حق والزيادات في الاسعار يتحملها المستهلك اولا واخيرا. ثم تطرق الى حقوق المستهلك الاقتصادية، مشيرا الى ان كل القوانين تؤطر وتنظم هدا الحق سواء القوانين الاعلى، من مواثيق ومعاهدات دولية، ومن اعلان لحقوق الانسان، وعهد دولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية ،وان جميع الحكومات بما فيها المغربية مطالبة باحترام تعهداتها في هدا المجال. كما الدستور المغربي الذي يعتبر اسمى قانون في الدولة قد استقى الكثير من القوانين من هده المواثيق والمعاهدات، وانه حتى بالنسبة للتصدير الدي كان يطرح اشكالا حول اعتباره جزءا من الدستور ام لا قد تم الحسم فيه من خلال الدستور المغربي الحالي فاصبح جزءا من الدستور يتوجب الزاما تطبيقه إضافة الى القانون الذي اطر حقوق المستهلك عبر اصداره للقانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك في مجال الاختيار والاعلام والتراجع والتمثيلية والاصغاء اليه، كما جعل من جمعيات حماية المستهلك طرفا اساسيا في العملية بإعطائها صلاحية رفع دعاوي الاستهلاك امام القضاء حينما يوجد عيب او غش او

تدليس في البضاعة وغيرها ،مشددا على ان هده القوانين تحتاج الى تفعيل حتى يمكن تطبيقها على ارض الواقع مما يستوجب بالطبع مساهمة الجميع.

- **عرض ثاني**: لرئيس جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان حول حقوق المستهلك، الذي استهل مداخلته بالإشارة الى ان جمعيات حماية المستهلك ما كان لها ان توجد ،لو ان مؤسسات الدولة قامت بتأدية مهامها وطبقت القوانين بصرامة. لكن وجود العديد من الثغرات والاختلالات ووجود الكثير من النزاعات التي لا يمكن تركها بدون حل، ساهمت في التعجيل بظهور جمعيات الاستهلاك على المستوى الوطني ،مشيرا الى ان هدا الدور لا يقع لوحدها على وزارة التجارة والصناعة، وانما على جميع المصالح التي لها ارتباط بالمستهلك سواء في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والخدماتية، مركزا على ان خلق جمعية حماية المستهلك والمنتفع من الخدمات العمومية بتطوان قد اتى في هذا السياق. ثم تطرق بعد ذلك الى مختلف الاكراهات التي تحول دون قيام جمعيات المستهلك بمهامها في مجال حماية المستهلك، مشيرا الى مشكل التمثيلية المرتبطة بالنفع العام حيث ان المسطرة المتبعة في هذا الشأن تخول صفة المنفعة العامة لجمعيات بعينها دون الاخرى ، وهو ما يحرمها من الحصول على الدعم المالي المرتبط ايضا بالمنفعة العامة. والحل يكمن في تقديم دعم غير مشروط لكل الجمعيات مع تخويل جميع جمعيات حماية المستهلك صفة المنفعة العامة.

- **عرض ثالث**: للسيدة سعيدة افاسي ممثلة جمعية النساء المقاولات بتطوان حول المقاولة وخدمات الادارة العمومية، تطرقت فيه الى افة الرشوة التي تنخر المجتمع المغربي ، وتعرقل مجال الاستثمار فيه ، مشددة على ضرورة القضاء على هاته الافة التي لازالت تلقي بظلالها السلبية على الاقتصاد المغربي.

- **عرض رابع وأخير**: حول دور الاشهار وتأثيراته على المستهلك القاه الدكتور احمد ابو العلاء استاد بالكلية المتعددة التخصصات بتطوان. استهله المحاضر بالتساؤل عن تعريف الاشهار ،وهل يمكن للإشهار ان يكون ايجابيا او سلبيا؟ وهل يحق للمتضرر من البضاعة المعروضة عليه والذي تلحق به اضرارا مادية ومعنوية ان يتقدم الى بدعوى امام المحكمة للمطالبة بالتعويض؟ وهل يمكن لجمعيات حماية المستهلك ان تنتصب كطرف مدني في مواجهة الجاني عند تحريك الدعوى العمومية من طرف النيابة العامة؟ وكدا ادا رفعت هده الدعوى من المتضرر الدي هو المطالب بالحق المدني.

- ثم استطرد في القول بان قانون حماية المستهلك لم يعرف الاشهار ، مستحسنا فعله ،لان التعريف مسالة فقهية تختلف من فقيه الى اخر محاولا تعريفه: بانه دعاية لبضاعة يقوم بها صاحبها عبر وسائل الاعلام المرئية والمكتوبة والمسموعة وعبر الشبكة العنكبوتية والهاتف ،موضحا ان الاشهار يمكن ان يكون ايجابيا ادا كان لا يلحق الاذى والضرر بالمستهلك ،كما يمكن ان يكون سلبيا ادا الحق الاذى والضرر بالمستهلك عن طريق الغلط والتدليس، معرفا الغلط بأنه توهم يصور لشخص الواقع على غير حقيقته فيدفعه الى التعاقد ،كشراء شخص لخاتم على اساس انه من ذهب فادا هو في الحقيقة من نحاس، كما عرف التدليس بانه غلط مدبر وانه استعمال خديعة توقع الشخص في غلط فتدفعه الى التعاقد ،ضاربا امثله بالمؤسسات البنكية التي تشهر اشهارات عبر اللوحات في الازقة والدروب ،وتصور خروف العيد مستغلة حاجة الناس البسطاء ،فتقول للمستهلك نحن على استعداد لمنح قرض بدون فوائد لشراء خروف العيد ،لكن عندما يذهب الشخص الى المؤسسة تطلب منه اداء مبلغ 300 درهم كمصاريف للملف.وهدا نصب واحتيال يحق للمتضرر ان يقيم الدعوى للمطالبة بالتعويض ،كما يحق لجمعيات حماية المستهلك التي تتوفر فيها الشرود المطلوبة ان ترفع دعوى المطالبة بالتعويض. مثال اخر ضربه الاستاد باستهلاك المخدرات والكحول التي تنص رخصها على توجيه هده المنتجات للأجانب ،فادا هي في الواقع تباع للمسلمين ،مع ما يترتب عن ذلك من اضرار بالجملة تصيب الاشخاص من مختلف السرطانات، ومن مشاكل اسرية، متسائلا لماذا يأتي الرجل في الثالثة صباحا لضرب زوجته لأنه مخمور ومخدر، مختتما عرضه بعقود الاذعان التي تتضمن شروط املائية لا يستطيع المستهلك مناقشتها والتي لا تترك للمستهلك مجالا لمناقشة بنود العقد كما هو الحال بالنسبة لشركات الماء والكهرباء ،فيقبلها المستهلك مكرها حتى لا يبقى بدون انارة . كذلك نوع الحافلة التي تنقله من مدينة الى اخرى لا يحق له التساؤل عن مدي صلاحيتها وجودتها.

خامسا :المشاركة

كانت المشاركة ايجابية جدا حيث ان المجتمع المدني بكل مكوناته كان حاضرا في هدا اللقاء ،لاسيما على مستوى الجمعيات والطبة والمصالح الادارية والغرف المهنية ،اضافة الى العنصر النسوي الذي كانت مشاركته فعالة في هدا اليوم من خلال جمعية النساء المقاولات بتطوان.

والجدول التالي يعطي صورة واضحة عن نوعية ومستوى الحضور.

	عدد المشاركين	النسبة المئوية
المصالح الإدارية	16	%13
جمعيات (للتجار- المتقاعدين - الحي الصناعي لتطوان، النساء المقاولات، ثقافية ورياضية وبيئية)	42	%35
الغرف المهنية	16	%13
طلبة	15	%13
شركات للتامين والصناعة والتجارة	7	%6
صيادلة	2	%2
مواطنون	13	%11
اساتدة جامعيون ومؤطرون	4	%3
حضور مختلف (نقابات - مؤسسات تعليمية خاصة- مكاتب دراسة – صحافة - مكاتب محاسبة)	5	%4
المجموع	**120**	**%100**

سادسا: التقييم

بالنسبة لتقييم اليوم الوطني للمستهلك فقد كانت اجمالا نسبة ارتياح المشاركين في هده التظاهرة الغالبة ان على مستوى الاستقبال او البرنامج او التنشيط او المناقشة او على مستوى العروض التي كانت على درجة كبيرة من الكفاءة والمهنية.

الجدول التالي يعطي فكرة عن الموضوع.

1. ملاحظات حول التنظيم:

	غير مرضية	متوسطة	مرضية	جد مرضية
الإستقبال	-	14.28%	21.43%	64.29%
البرنامج	-	18.52%	66.67%	14.81%
التنشيط	-	20.00%	60.00%	20.00%
المناقشة	4.35%	17.39%	52.17%	26.09%
المعدل العام	**1.08%**	**17.55%**	**50.07%**	**31.30**

	قصيرة	ملائمة	طويلة
المدة	7.69%	92.31%	-

مستوى المداخلات	بدائية	مناسبة	متقدمة
1) حق المستهلك في حماية حقوقه الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه	25%	64.29%	10.71%
2) القانون المنظم لجمعيات حماية المستهلك	22.22%	70.37%	7.41%
3) المقاولة وخدمات الإدارة العمومية	29.63%	55.56%	14.81%
4) دور الإشهار وتأثيراته على المستهلك	23.08%	38.46%	38.46
المعدل العام	**24.98**	**57.17**	**17.85**

2. من حيث استجابة المواضيع المعالجة لتطلعات الحضور:

كليا	جزئيا	بدرجة اقل	اطلاقا
7.69%	88.46%	3.85%	0%

3. من حيث رضا الحضور عن اليوم الوطني لحماية المستهلك:

100%	75%	50%	25%
48%	12%	40%	0%

4. ما هي المواضيع التي تودون معالجتها في الدورات المقبلة؟ تأطير جمعيات المنتجين الاعلام والاقتراب اكثر من المستهلك كيفية حماية ساكنة تطوان من المواد المهربة	**5. ما هي اقتراحاتكم من اجل التحسين والتطوير؟** الملف الذي تم توزيعه على المشاركين لم يتضمن نسخة من القانون 08-31 المتعلق بحماية المستهلك وهو ما كان مثار تساؤل من طرف الكثير من الحضور .

سابعا: التوصيات

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