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

المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة

اليوم الوطني للمستهلك
2013

اللقاء التحسيسي المنظم بمناسبة
اليوم الوطني للمستهلك (نسخة 2013)
تحت شعار:

"جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك
الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه"

بالكلية المتعددة التخصصات بورزازات

الأربعاء 13 مارس 2013.

التقرير الختامي

تقريـــر

حول اللقاء التحسيسي المنظم بمناسبة
اليوم الوطني للمستهلك (نسخة 2013)
تحت شعار:
"جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه"
بالكلية المتعددة التخصصات بورزازات
الأربعاء 13 مارس 2013.

تخليدا لليوم الوطني للمستهلك (نسخة 2013)، نظمت غرفة التجارة والصناعة والخدمات بورزازات والمندوبية الإقليمية للتجارة والصناعة يوم الأربعاء 13 مارس 2013 لقاءا تحسيسيا تحت شعار : "جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية والإصغاء إليه" وذلك بالكلية المتعددة التخصصات بورزازات.

وقد نظم هذا اللقاء المهني بتنسيق وشراكة مع جمعية حماية المستهلك بورزازات والقسم الاقتصادي والاجتماعي بعمالة إقليم ورزازات والمصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بورزازات والكلية المتعددة التخصصات.

وقد حضر أشغال هذا اليوم التحسيسي عدد كبير من طلاب الكلية المتعددة التخصصات والتجار والخدماتيين، بالإضافة إلى الطاقم الإداري والتقني للمصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية والمندوبية الإقليمية للتجارة والصناعة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات والمكتب التنفيذي لجمعية حماية المستهلك والمكتب الإقليمي للإتحاد النسائي بورزازات ومديرية حفظ الصحة ببلدية ورزازات بالإضافة إلى أساتذة الكلية.

وفي بداية هذا اللقاء تم إلقاء مجموعة من الكلمات الافتتاحية والتي تم الإجماع فيها على أهمية الموضوع وجديته والتأكيد على ضرورة تعاون وانفتاح كل الفعاليات المجتمع المغربي من أجل إنجاح الورش الوطني المفتوح وفي مقدمته حماية المستهلك.

وهكذا أشار السيد المندوب الإقليمي للتجارة والصناعة إلى أن الهدف الأساسي من تنظيم الأيام الوطنية للمستهلك تكمل في التذكير والتعريف بالحقوق الأساسية للمستهلك والتي جاء بها القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك والتي حددها في الحق في الإعلام والحق في التراجع والحق في الاختيار والحق في حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك والحق في التمثيلية والحق في الإصغاء إلى المستهلك. كما تطرق إلى بعض التدابير لحماية المستهلك وتفعيل أحكام هذا القانون ونشر الثقافة الاستهلاكية والتي تعتبر محورا أساسيا في إستراتيجية وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة في مجال حماية المستهلك.

أما السيد عميد الكلية فتناول في كلمته مسألة تغير العادات الاستهلاكية بالمغرب والذي فرض على المعنيين بالشأن الاستهلاكي ضرورة توفير الجودة، مع إعطائه نماذج تقنية توضح حرص الدول المتقدمة على تحقيق الجودة وحماية المستهلك.

من جهة أخرى طرح السادة الأساتذة المشاركون في إغناء هذا اليوم التحسيسي مجموعة من الإشكالات المرتبطة بالقوانين الجديدة لحماية المستهلك وعلى رأسها قانون 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، وقانون 09.24 المتعلق بسلامة المنتوجات والخدمات وقانون رقم 06.99 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة، مؤكدين على أن الرفع من مستوى حقوق المستهلك لا تقتصر على إصدار قوانين خاصة تحدد تدابير حمائية لهذه الحقوق، وإنما يقتضي الأمر إشراك كل الفاعلين الاقتصاديين في تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك.

وخلال هذا اللقاء تم إلقاء ثلاثة عروض قيمة تهم حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية وحق الإصغاء إليه ثم دور المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية في حماية المستهلك من خلال القانون رقم 28.07 ثم حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك من خلال القانون رقم 06.99 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة.

العرض الأول :

من تقديم **الأستاذ سعيد الحلواني** المحامي بهيئة مراكش ورئيس جمعية حماية المستهلك بورزازات حول موضوع : **حقوق المستهلك الاقتصادية والتمثيلية وحق الإصغاء إليه من خلال القانون رقم 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك،** والذي تطرق فيه بالتفصيل والتحليل إلى مجالات الحماية الاقتصادية للمستهلك ومجالات الإصغاء إليه وتمثيله من خلال القانون 31.08 :

- مجالات حقوق المستهلك الاقتصادية :
  - الحماية في مجال عقود بيع السلع والخدمات
  - الحماية في مجال عقود القرض
  - الحماية من الإشهار التجاري والمسابقات الإشهارية.
- حق الإصغاء إلى المستهلك وتمثيله :

- حق المستهلك في الإصغاء إليه : حيث تعمل وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك على إطلاق بوابة إلكترونية للمستهلك : www.Khidmat-almostahlik.ma حيث يتم تلقي الشكايات مباشرة عبر هذه البوابة أو إحالتها من طرف المسير للبوابة على الجمعية المعنية من أجل معالجتها والرد عليها.

- تمثيل المستهلك : من طرف جمعيات حماية المستهلك التي تتولى الإعلام والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك في إطار القانون. كما ألزم القانون جمعيات حماية المستهلك بالتكفل في إطار جامعة وطنية لحماية المستهلك يعترف لها بصفة المنفعة العامة، بالإضافة إلى إحداث الصندوق الوطني لحماية الاستهلاك.

وفي ختام هذا التدخل أشار السيد الرئيس إلى ضرورة توسيع اختصاصات جمعيات حماية المستهلك وكذا الإسراع في إخراج القوانين التنظيمية اللازمة لتطبيق القانون رقم 31.08 وصياغة مدونة المستهلك.

العرض الثاني :

من تقديم **الدكتور حسن فاضل** رئيس المصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية بورزازات حول موضوع : **دور المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية في حماية المستهلك من خلال القانون رقم 28.07** والذي تناول فيه البرنامج السنوي للمصلحة البيطرية التي يشرف عليها في مراقبة المواد المعروضة وكذا العمل اليومي لمراقبة جودة المنتجات الاستهلاكية على مستوى ثلاثة سلاسل غذائية :

- سلسلة اللحوم الحمراء (الأبقار، الأغنام، الماعز والجمال) :
  - سلسلة المجازر
  - نقل اللحوم الحمراء
  - نقط بيع اللحوم الحمراء
  - كيفية النهوض بقطاع اللحوم الحمراء
- سلسلة الدواجن :
  - نقل اللحوم البيضاء
  - وحدات دبح وتهييئ الدواجن
  - بيع الدواجن في الأسواق
  - كيفية النهوض بقطاع الدواجن
- سلسلة الأسماك.

العرض الثالث :

من إعداد **السيد محمد المهداوي** عن القسم الاقتصادي والاجتماعي بعمالة ورزازات حول موضوع : **حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك من خلال القانون رقم 06.99 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة** والذي اعتبر من خلاله أن حماية حقوق المستهلك جزء لا يتجزأ من منظومة حماية حقوق الإنسان الاقتصادية بصفة عامة، وضمان معاملته معاملة كريمة في جميع الأماكن والمحافظة على صحته وسلامته. كما أشار إلى الفلسفة المتوخاة من قانون حرية الأسعار والمنافسة والتي لخصها في ما يلي :

- التشديـد على الممارســات التجاريــة العادلــة والشفافــة
- تشجيع المنافسة النزيهة والفعالة لإعطاء المستهلك هامشا أكبر للاختيـار
- استرشاد الممارسات الترويجية في مجال التسويق وممارسة البيع بمبدأ المعاملة المنصفة للمستهلكين
- حظر الامتناع عن بيع منتوج أو تقديم خدمة إلى المستهلك دون سبب مقبول
- حظر بيع كمية مفروضــة أو الجمع بين عــدة سلــع أو خدمـات.
- محاربــة الادخــار الســري
- الإدلاء بالفواتيــر
- تعزيز مفهوم الحق الاقتصادي وجعل المستهلك أمام سوق داخلية يغلب عليها طابع الشفافية في المعاملات التجارية
- منافسة قوية بين الفاعلين الاقتصاديــن
- حماية أوسع للمصالح الاقتصادية للمستهلكين عبر توسيع مجالات العرض والطلب لبلوغ الفوائد والثمار المبتغاة من دولة الحق الاقتصادي.

وفي آخر تدخله اشارصاحب العرض إلى الأبعاد الاجتماعية لقانون حرية الأسعار والمنافسة والتي تروم المسؤولية تجاه المجتمع والمسؤولية الأخلاقية والمسؤولية تجاه حماية المستهلك وضمان العيش الكريم له باعتباره الهدف الرئيسي للقانون 06.99 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة.

وقد انصبت المناقشات التي أعقبت هذه العروض القيمة حول الأدوار المنوطة بالجمعيات المدنية من أجل حماية المستهلكين وتوعيتهم بحقوقهم الأساسية. كما أثيرت تساؤلات حول مدى توفق الترسانة القانونية الجاري بها العمل في تكريس الحماية القانونية للمستهلكين، ودرء الأخطار الصحية التي تلحق بهم جراء عدد تقيد بشروط السلامة الصحية الواجب توفرها في السلع والخدمات المعروضة للستهلاك.

ودعا المتدخلون في هذا اللقاء إلى جعل بعض القضايا المتعلقة بحماية المستهلك من اختصاص القضاء الإستعجالي، والتركيز على التوعية في صفوف الجمهور الواسع بواسطة وسائل الإعلام الواسعة الانتشار، فضلا عن تنظيم دورات تكوينية لفائدة التجار ومسوقي السلع والخدمات.

وقد سجل المشاركون في أشغال هذا اليوم التحسيسي بكل تقدير وارتياح مستوى التدخلات المقدمة من طرف مختلف المصالح الإقليمية وكذا مستوى النقاش البناء والتواصل الإيجابي بين الحضور وممثلي مصالح كل من المصلحة البيطرية بالمكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية والقسم الاقتصادي بعمالة ورزازات والمندوبية الإقليمية للتجارة والصناعة وغرفة التجارة والصناعة والخدمات والمكتب التنفيذي لجمعية حماية المستهلك بورزازات.

وقد خلص هذا اليوم الدراسي إلى تبني مجموعة من التوصيات التالية:

1. الإسراع بإصدار المراسيم التطبيقية التي يحيل عليها القانون رقم 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك من أجل فهم مضامينه.
2. أجمع المتدخلون على أن تطلعات المستهلك المغربي تتجاوز مجرد قوانين متفرقة تحدد له تدابير وقائية إلى مدونة خاصة بحماية المستهلك تجمع شتات النصوص المتفرقة والمكونة للترسانة القانونية المتعلقة بهذا المجال.
3. توسيع اختصاصات جمعيات حماية المستهلك، وتوفير الدعم المادي والتقني لها في مجال الخبرة والتكوين بتنسيق مع الأجهزة الحكومية الساهرة على تطبيق قوانين حماية المستهلك.
4. تفعيل الأجهزة الساهرة على حماية المستهلك وتسيير آليات عملها: -مجلس المنافسة –المجلس الأعلى للاستهلاك –الصندوق الوطني لحماية المستهلـك.
5. تحديث دور القضاء بما يتماشى مع خصوصيات العقود الاستهلاكية.
6. التفكير بشكل جدي في خلق شباك للمستهلك كتجربة نموذجية ناجحة في بعض المدن يعهد إليه النصح والتوجيه والإعلام وحل النزاعات وكذا تلقي شكايات المواطنين ومعالجتها.
7. تنظيم يوم دراسي لتوعية المستهلك حول موضوع عنونة المواد الاستهلاكية.
8. رفع توصية لرئاسة المجلس البلدي لورزازات للتسريع بفتح المجزرة العصرية الجديدة وسوق السمك بالمدينة.
9. ضرورة العمل على تحسين ظروف تنقل الطلبة الجامعيين بالكلية المتعددة التخصصات بورزازات والتي تتم حاليا في ظروف لا تستجيب لمعايير جودة خدمات النقل الجامعي.

وانتهى هذا اللقاء على الساعة السادسة و15 دقيقة مساءا.