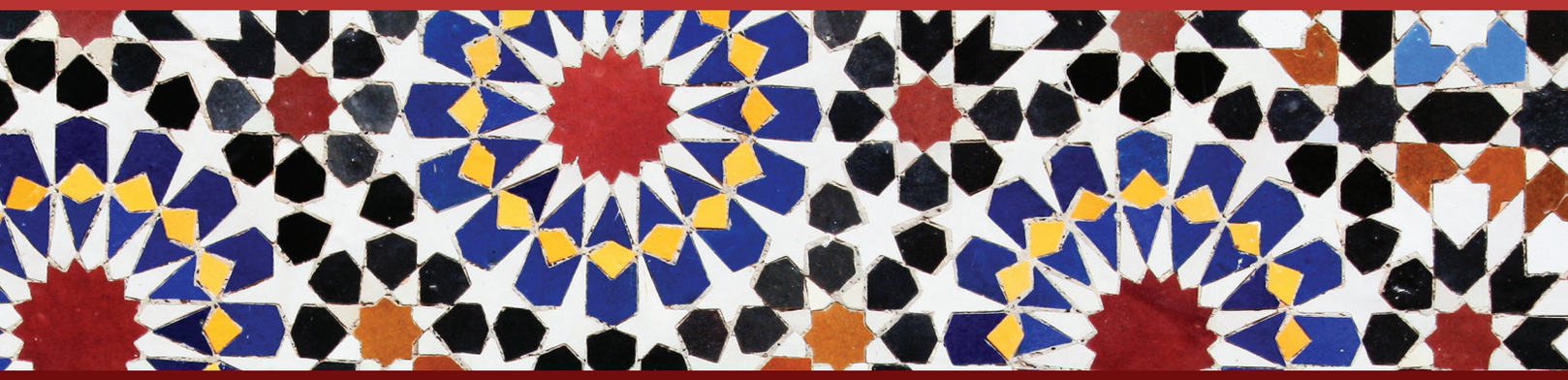
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية

الأونكتاد



استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب

الأمم المتحدة
نيويورك وجنيف، ٢٠١٨

هذا العمل متاح للجميع امتثالاً لرخصة المشاع الإبداعي الممنوحة للمنظمات الحكومية الدولية، وهذه الرخصة متوافرة في http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/.

تُنسب النتائج والتفسيرات والاستنتاجات المذكورة هنا إلى المؤلف ولا تعكس بالضرورة آراء الأمم المتحدة أو مسؤوليها أو الدول الأعضاء بها.

لا تنطوي التسميات المستخدمة في هذا العمل، ولا طريقة عرض المادة على أي خريطة فيه، على الإعراب عن أي رأي كان من جانب الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد من البلدان، أو أي إقليم أو أي مدينة أو أي منطقة، أو أي سلطة من سلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

لم يتم تحرير هذا المنشور بشكل رسمي.

يُسمح باستخدام النسخ المصورة ونسخ المقتطفات مع ذكر الاعتمادات المناسبة.

منشور الأمم المتحدة الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية.

هذا النص من ترجمة شركة Translate Plus. ولجميع الاستفسارات، يُرجَع إلى الشركة التي تتحمل مسؤولية دقة الترجمة.

UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1

ملحوظة

يعمل مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية "الأونكتاد" كمركز تنسيق داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بكافة المسائل المتعلقة بسياسة حماية المستهلك. يعزز "الأونكتاد" مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على خلق الوعي بطرق عديدة تتمكن من خلالها الدول الأعضاء ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني من تعزيز حماية المستهلك في توفير السلع والخدمات العامة والخاصة. ويسعى الأونكتاد إلى زيادة الوعي بإسهامات قانون وسياسة حماية المستهلك في التنمية وتهيئة بيئة مواتية لتعمل الأسواق بكفاءة. وتُنفذ أعمال الأونكتاد من خلال المداولات الحكومية الدولية، وأنشطة بناء القدرات، والمشورة في مجال السياسات، والبحث والتحليل بشأن التفاعل بين حماية المستهلك والمنافسة والتنمية.

وقد كلفت الجمعية العامة في قرارها ١٨٦/٧٠ بتاريخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ الأونكتاد بإجراء استعراضات أقران طوعية لقانون وسياسة حماية المستهلك مع اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. تسعى المبادئ التوجيهية من بين أمور أخرى، إلى مساعدة البلدان في تحقيق حماية كافية لسكانها كمستهلكين أو الحفاظ عليها.

شكر وتقدير

يُجري الأونكتاد استعراضات أقران طوعية بشأن قانون وسياسة حماية المستهلك في الاجتماعات السنوية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك أو في مؤتمرات الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف للسيطرة على الممارسات التجارية التقييدية. أعد فرع المنافسة والسياسات الاستهلاكية التابع للأونكتاد التقرير تحت إشراف شاميكا سيريمان، المدير المؤقت بشعبة التجارة الدولية والسلع (DITC). أعد التقرير روبن سيمبسون، مستشار الأونكتاد، تحت إشراف أرنو إيزاغوري، موظف قانوني معاون، وتحت التوجيه العام من تيريزا موريرا، رئيسة فرع سياسات المنافسة والمستهلك.

استفاد التقرير من تعليقات غراهام موت الثاقبة. وقامت بتنسيقه جاكلين بوفيير وصمم غلافه ماغالي شتودر.

يود المسؤولون عن الأونكتاد الإعراب عن شكرهم وتقديرهم لكل من السيد محمد بنجلون مدير حماية المستهلك، وإدارة مراقبة السوق والجودة في وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في المغرب على دعمه، وكل الشكر والتقدير للسيدة فتيحة أخريف، المسؤولة عن حماية المستهلك، وفريقها الذي أسهم بشكل محوري في هذا التقرير، ولجميع الأفراد وممثلي مؤسسات القطاعين العام والخاص الذين تمت مقابلتهم.

وفرت حكومة السويد التمويل اللازم لهذا التقرير من خلال برنامج التعاون التقني للأونكتاد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والذي يهدف إلى تعزيز التكامل الإقليمي من خلال سياسات المنافسة وحماية المستهلك.

المحتويات

ملحوظة iii

شكر وتقدير iv

اختصارات وملاحظات vi

أولاً – المقدمة ١

ثانياً – السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي ٢

ثالثاً – التشريع الموضوعي ٥

ألف– قانون ٣١–٠٨ عن حماية المستهلك ٥

باء – التشريعات الأخرى ذات الصلة ١٠

رابعاً– الإطار المؤسسي ١٥

ألف– المؤسسات العامة ١٥

باء – أصحاب المصلحة الآخرين ٢٣

خامساً– التعاون الدولي ٢٦

سادساً– الاستنتاجات والتوصيات ٢٩

ألف– الاستنتاجات ٢٩

باء – توصيات ٣٠

١– الجوانب الموضوعية للقانون ٣١–٠٨ ..... ٣٠

٢– الأطر المؤسسية ٣٣

اختصارات وملاحظات

DPC: شعبة حماية المستهلك (المغرب)

DPCSMQ: إدارة حماية المستهلك، مراقبة السوق والجودة (المغرب)

EU: الاتحاد الأوروبي

IGE: فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك (أونكتاد)

MEF: وزارة الاقتصاد والمالية (المغرب).

MENA: منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

MIICEN: وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي (المغرب)

OECD: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

SMEs: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

UNCTAD: مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية

UNGCP: مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك

أولاً- المقدمة

في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ١٨٦/٧٠ بتاريخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ بشأن حماية المستهلك[١]، أكدت الجمعية العامة على مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك كمجموعة مبادئ قيمة لوضع السمات الأساسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ولمؤسسات الإنفاذ ونظم الإنصاف، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة على صياغة القوانين وإنفاذها والقواعد واللوائح المحلية والإقليمية حسبما يتناسب مع ظروفها الاقتصادية والاجتماعية. تعزز المبادئ التوجيهية التعاون الدولي في مجال الإنفاذ بين الدول الأعضاء وتشجع على تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك. كما قررت الجمعية العامة تكوين فريق خبراء حكومي دولي معني بقانون وسياسة حماية المستهلك ضمن الأونكتاد لتوفير آلية مؤسسية دولية للمبادئ التوجيهية.

تم تكليف فريق الخبراء الدولي الحكومي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك، *من جملة أمور أخرى*، بإجراء استعراضات أقران طوعية للقوانين والسياسات الوطنية لحماية المستهلك للدول الأعضاء كما نفذتها سلطات حماية المستهلك. وفي جلسته الثانية شجع الفريق الدول الأعضاء المهتمة على التطوع لإجراء هذا الاستعراض[٢]. وكانت المغرب هي أول دولة عضو تتقدم للتطوع.

تُعد استعراضات الأقران الطوعية في مجال حماية المستهلك أمراً جديداً على الصعيد العالمي. كما ورد في ملاحظة أونكتاد بشأن *"إطار عمل استعراض الأقران الطوعي لحماية المستهلك"*[٣]، فإن الغرض منه هو إجراء تقييم خارجي ومستقل لفاعلية قانون وسياسة حماية المستهلك في بلد معين للتعرف على التحديات المراد معالجتها والمجالات المراد تحسينها في أطر العمل القانونية والمؤسسية، وبالتالي يساهم ذلك في تعزيز الجودة والفاعلية ونظم حماية المستهلك، وتقييم وعي أصحاب المصلحة المعنيين بحماية المستهلك وإسهاماتهم في هذا المجال لصياغة التدابير المناسبة المصممة في ضوء الخصائص الاقتصادية والتنموية لكل بلد والتوصية بها، وللتصدي لهذه التحديات، وعند الاقتضاء، لمساعدة البلدان في تنفيذ التوصيات من خلال تطوير مشروع لبناء القدرات بالتشاور مع البلد المعني.

يقدم التقرير الحالي معلومات أساسية لجلسة استعراض الأقران الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك الخاص بالمغرب التي ستُعقد في الجلسة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك يومي التاسع والعاشر من تموز/يوليه في جينيف بسويسرا.

(١) الجمعية العامة للأمم المتحدة، *مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك*؛ قرار الجمعية العامة رقم A/RES/70/186. 2015.

(٢) تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك، الجلسة الثانية TD/B/C.I/CPLP/9 2017.

(٣) أونكتاد، *إطار عمل استعراضات الأقران الطوعية لقانون وسياسة حماية المستهلك، ملحوظة الأمانة العامة للأونكتاد*، معد للجلسة الثانية لعام ٢٠١٧، TD/B/C.I/CPLP/6.

ثانياً- السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

يبلغ عدد سكان المملكة المغربية حوالي ٣٥ مليون نسمة[٤]. ونظام الحكومة الذي وضعه دستور عام ٢٠١١[٥] هو نظام ملكية دستورية برلمانية ديمقراطية واجتماعية. والسيادة للشعب يمارسها مباشرة بالاستفتاء وبصفة غير مباشرة من خلال الممثلين المنتخبين. ويختار الشعب ممثليه في المؤسسات المنتخبة من خلال انتخابات حرة ودورية. اللغة العربية هي اللغة الرسمية الوحيدة للدولة. وتعد اللغة الأمازيغية لغة رسمية، وتعمل الدولة على حماية اللهجة الحسانية.

الملك محمد الثاني هو زعيم الدولة وحامي حمى الدين. يرأس مجلس الوزراء؛ ويُعين رئيس الوزراء من الحزب السياسي الحائز على الأغلبية في البرلمان، ويُعين أعضاء الحكومة باقتراح من رئيس الحكومة. يرأس السيد سعد الدين العثماني، من حزب العدالة والتنمية، منصب رئيس الحكومة المغربية منذ ٥ نيسان/أبريل ٢٠١٧.

يمارس البرلمان السلطة التشريعية التي تنقسم إلى مجلس النواب ومجلس المستشارين. تنعقد الانتخابات البرلمانية كل خمس سنوات لانتخاب ٣٩٥ عضواً لمجلس النواب، وكل تسع سنوات لانتخاب ٢٧٠ عضواً لمجلس المستشارين. انعقدت آخر انتخابات تشريعية في السابع من تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦.

يتولى المجلس الأعلى للقضاء (المحكمة العليا) شؤون السلطة القضائية. تمثل المحكمة العليا آخر درجة للاستئناف، بينما تتولى المحكمة الدستورية مسؤولية احترام الدستور. يُعين الملك رئيسي المؤسستين.

كانت من أولى قرارات المغرب كدولة ذات سيادة[٦] الانضمام إلى الأمم المتحدة، لتصبح دولة كاملة العضوية في ١٢ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٥٦. كما أن المغرب عضو في جامعة الدول العربية واتحاد المغرب العربي ومنظمة التعاون الإسلامي وتجمع دول الساحل والصحراء والاتحاد الإفريقي وحركة عدم الانحياز ومجموعة ال ٧٧ والصين. تَقَدم المغرب مؤخراً بطلب للانضمام إلى الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا.

أبرم المغرب اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي منذ عام ١٩٩٦، للمطالبة بتقريب قانوني للمشاركة في منطقة التجارة الحرة في البحر المتوسط[٧]. ويُعد أول بلد في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يُمنح "مركزاً متقدماً" في هذا الصدد. تم تعزيز اتفاقية الشراكة في عام ٢٠٠٥ باعتماد خطة عمل تكاملية بين المغرب والاتحاد الأوروبي، مما أدى إلى اعتماده *تشريعات الاتحاد الأوروبي* تدريجياً[٨]. لقد كان المغرب هو المستفيد الرئيسي من سياسة الجوار الأوروبية التي أُعيد إطلاقها[٩] في عام ٢٠١١، وتستمر المفاوضات جارية بهدف تعزيز منطقة التجارة الحرة.

(٤) البنك الدولي، الموجز القطري عن المغرب لعام ٢٠١٦، متوفر على: http://databank.worldbank.org/data/views/reports/reportwidget.aspx?Report_Name=CountryProfile&Id=b450fd57&tbar=y&dd=y&inf=n&zm=n&country=MAR.

(٥) http://www.amb-maroc.fr/constitution/Nouvelle_Constitution_20Maroc2011.pdf (تم الاطلاع عليه في ١٥ آذار/مارس ٢٠١٨).

(٦) ومنذ حصوله على الاستقلال عام ١٩٥٦.

(٧) المفوضية الأوروبية، *إعلان برشلونة الذي تم اعتماده في المؤتمر الأورو – متوسطي – ٢٧-٢٨/١١/٩٥*. https://ec.europa.eu/research/iscp/pdf/policy/barcelona_declaration.

(٨) *Acquis communautaire* هو المصطلح الذي يُطلق على مواد الكيان القانوني للاتحاد الأوروبي.

(٩) قم بزيارة: https://eeas.europa.eu/topics/european-neighbourhood-policy-enp_en.

وصل مؤشر المغرب للتنمية البشرية لعام ٢٠١٥ إلى ٠,٦٤٧ – مما وضعه في المرتبة ١٢٣ من بين ١٨٨ دولة وإقليم. وبين عامي ١٩٩٠ و٢٠١٥ ارتفع متوسط العمر المتوقع في المغرب عند الولادة بمقدار ٩,٦ سنوات، وارتفع متوسط سنوات الدراسة إلى ٢,٨ سنة، وارتفعت سنوات الدراسة المتوقعة بمقدار ٥,٦ سنوات. وزاد نصيب الفرد من الدخل القومي المغربي بنسبة ٩٠ في المائة بين عامي ١٩٩٠ و٢٠١٥[١٠].

في عام ٢٠١٨، صنف البنك الدولي المغرب على أنه اقتصاد منخفض الدخل[١١]؛ حيث بلغ الناتج المحلي الإجمالي ١٠٣,٦١ مليار دولار أمريكي، وبلغ إجمالي الدخل القومي للفرد ٣,٠١٠ دولار أمريكي، وبلغ النمو السنوي نسبة ١,٢ في المائة ووصل التضخم السنوي إلى ١,٦ في المائة. واستقر العجز المالي عند ٣,٩ في المائة في عام ٢٠١٦، والديون العامة عند ٦٥ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في عام ٢٠١٧ مقارنة مع أفضل البلدان أداءً. أفاد البنك الدولي مؤخراً أن المغرب قد حقق *"تقدماً اقتصادياً لا يمكن إنكاره"* على مدى ١٥ عاماً، ليس فقط من حيث النمو الاقتصادي ومستويات المعيشة، بل أيضاً من حيث الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل: الكهرباء والماء والبنية التحتية العامة[١٢]. واحتل المغرب المرتبة ٦٩ من أصل ١٩٠ في سهولة ممارسة أنشطة الأعمال[١٣]، في حين صنف المنتدى الاقتصادي العالمي المغرب على أنه الاقتصاد الأكثر تنافسية في شمال أفريقيا[١٤].

لا يزال قطاع الزراعة مهماً، وهو الأكبر من بين كافة القطاعات الاقتصادية حيث يُمثل ١٥ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي، ويوفر ٤٠ إلى ٤٥ في المائة فرصة العمل، لكنه قطاع ضعيف للغاية بسبب معدلات هطول الأمطار التي لا يمكن الاعتماد عليها كما حدث أثناء الجفاف في عام ٢٠١٦[١٥]. وتعد السياحة ثاني أكبر قطاع بنسبة ٨ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي وتوفر ٥١٥ ٠٠٠ فرصة عمل وتُدِر عائدات كبيرة من العملات الأجنبية[١٦].

يتطور قطاع التجزئة بسرعة كبيرة. فبين عام ٢٠٠٥ حتى ٢٠١٥ تضاعف عدد محلات السوبرماركت، ولا سيما متاجر الأغذية، بست مرات، بمعدل ١٥ في المائة سنوياً[١٧]. وبالمثل، فقد تسارعت التجارة الإلكترونية في النمو حتى زاد عدد عمليات الشراء عبر الإنترنت بأكثر من الضعف خلال ثلاث سنوات ليصل إلى ٢,٥ مليون عملية شراء. تُشير الخطة الاستراتيجية لحماية المستهلك، التي وضعتها وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي إلى: *"حدوث تغيرات جذرية من حيث العرض وطرق الشراء والتسليم والتنظيم"*.

(١٠) تقرير التنمية البشرية ٢٠١٦، مذكرة إحاطة للبلدان بشأن تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٦، المغرب، متوفر على: http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_theme/country-notes/MAR.pdf.

(١١) البنك الدولي، البلد ومجموعات الإقراض، تصنيف الدولة، متوفر على: https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups.

(١٢) البنك الدولي *مذكرة اقتصادية قُطرية: المغرب ٢٠٤٠ – الازدهار من خلال الاستثمار في رأس المال غير الملموس*. ٢٠١٧.

(١٣) البنك الدولي، ممارسة الأعمال التجارية لعام ٢٠١٨، متوفر على: http://www.doingbusiness.org/~/media/WBG/DoingBusiness/Documents/Annual-Reports/English/DB2018-Full-Report.pdf.

(١٤) المنتدى الاقتصادي العالمي، *تقرير التنافسية الأفريقية* ٢٠١٤–٢٠١٥ راجع أيضاً: البنك الدولي، *Maroc: la Banque mondiale soutient l'élargissement de l'accès aux soins médicaux et les énergies vertes*.

(١٥) البنك الدولي، *البنك الدولي في المغرب*، http://www.worldbank.org/en/country/morocco/overview، نيسان/أبريل ٢٠١٧.

(١٦) المعلومات من وزارة السياحة. وفد الأونكتاد، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

(١٧) البنك الدولي، *التوقعات الاقتصادية للمغرب*، تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧.

وبرغم ذلك فإن عمليات الشراء التقليدية ما زالتْ تُهيمن على الأسواق بنسبة ٨٧ في المائة من المعاملات[١٨].

لقد أثار الاقتصاد المغربي المفتوح والديناميكي اهتمام المغرب بقضايا حماية المستهلك منذ بداية تاريخه. فعلى سبيل المثال، فيما يتعلق بتسوية المنازعات بين المستهلكين والتجار، وُجدت منذ قرون مؤسسة تقليدية كان يطلق عليها اسم *"المحتسب"* ويمكن وصفها بأنها جماعة من "القضاة المحليين" أو "سادة السوق"[١٩]. وكانت مؤسسة المحتسب تحظى بالصلاحيات التي يمتلكها في الوقت الحاضر الموظفون العموميون؛ وتشمل الإشراف على المفتشين الذين كانوا يحملون الأختام للتأكد من مطابقة المنتجات الغذائية للمواصفات ويقومون بالإشراف على الأوزان والمقاييس التي تستخدمها حاويات المياه، وهو الدور الذي تم مقارنته بدور *أمين المظالم* أو الوسيط المنتشر على نطاق واسع[٢٠].

تم سن القانون رقم ٠٢-٨٢ الخاص بسلطات المحتسب في عام ١٩٨١ للاعتراف بدور الوسطاء التقليديين[٢١]. ويسمح القانون للمحتسب بممارسة مهام مراقبة الجودة والإشراف على الأسعار، ويمكن *للمحتسب* طلب خدمات الدعم الفني وفرض الغرامات.

وينص القانون نفسه على دور *Oumanas des Corporations*، والنقابات التجارية مع الممثلين *والأمناء* الذين ينتخبهم أعضاء النقابة، مع منحهم صلاحيات لمعاونة *المحتسب* في عملية التوفيق، وليس على خلاف بعض الأنظمة الحديثة للتنظيم الذاتي. إن التشريع الحديث الصادر في هذا الصدد له سوابقه.

(١٨) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *استراتيجية حماية المستهلك. ٢٠١٧-٢٢* . ٢٠١٧ (تصدر قريباً).

(١٩) E. Tyan. *Un magistrat musulman: le mohtasib* in Gaudefroy-Demombynes: *Histoire de l'organisation judiciaire en pays d'Islam, Journal des savants* 1947.

(٢٠) البنك الدولي ومجموعة البنك الإسلامي للتنمية: التمويل الإسلامي، محفز لتحقيق الرخاء المشترك؟ مجموعة البنك الدولي، ٢٠١٦.

(٢١) Dahir n 1-82-70 (28 chaabane 1402) *portant promulgation de la loi n° 02-82 relative aux attributions du mohtassib et des oumana des corporations* Bulletin Officiel. ٧ تموز/ يوليه ١٩٨٢.

ثالثاً- التشريع الموضوعي

يُشير الدستور المغربي لعام ٢٠١١ إلى عدة قضايا متنوعة تتعلق بحماية المستهلك. حيث تنص المادة ٨ على *"الدفاع عن الحقوق والمصالح الاجتماعية والاقتصادية وتعزيزها"* رغم التعبير عن ذلك كمسألة يلزم متابعتها بواسطة قطاع الأعمال والمنظمات المهنية وممثلي العمال. وتتناول المادة ١٢ من الدستور حقوق المجتمع المدني في المشاركة في الحياة العامة من خلال آليات التشاور المذكورة في المادة ١٣، بينما تُدرِج المادة ١٥١ المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي مع مسؤوليته لتحقيق التنمية المستدامة. بينما تتناول المادة ٢٤ مسألة الخصوصية وتتعامل المادة ٢٧ مع حق الحصول على معلومات. تذكر المادة ٣١ تفاصيل حقوق المواطنين، والتي تشمل القضايا التي تتناولها أحكام حماية المستهلك أو التي تعالجها بشكل مباشر، ومنها: الحماية الاجتماعية والتعليم والحصول على مسكن لائق مزود بمياه وبيئة نظيفة, والتنمية المستدامة. يُحيل مكتب الوسيط من يستخدمون الخدمات تحت إشراف الإدارة العامة وبموجب المادة ١٦٦ إلى مجلس المنافسة[٢٢].

تعد حماية المستهلك سياسة شاملة؛ فهي تمر عبر مجموعة من التشريعات الرأسية (القطاعية) والأفقية (الشاملة). التشريع الرئيسي، ونقطة التركيز في هذا التقرير، هو قانون ٣١-٠٨: *Edictant des mesures de protection du consommateur* (تنظيم تدابير حماية المستهلك)[٢٣]. هناك تشريعات أخرى ذات صلة تتناول مسائل المنافسة[٢٤]، والتبادل الإلكتروني للبيانات القانونية[٢٥]، وسلامة المنتج[٢٦]، وحماية البيانات[٢٧]، والنقل[٢٨].

ألف- قانون ٣١-٠٨ عن حماية المستهلك

يعد قانون ٣١-٠٨ *تنظيم تدابير حماية المستهلك* تشريعاً أفقياً في الغالب، ويتألف من ٢٠٦ مادة. ويحدد هذا القانون حقوق المستهلك الأساسية بالإضافة إلى وضع النطاق والتعريفات ذات الصلة. وينظم بالتفصيل التزامات الشركات بتوفير المعلومات، ويوفر الحماية من الشروط غير العادلة في العقود، ويحدد التزامات العمل فيما يتعلق بممارسات الأعمال المحددة مثل الضمانات، ويتناول مديونية المستهلك، وجمعيات المستهلكين، والمخالفات والعقوبات الجزائية.

ويشير هذا القسم إلى محتوى قانون ٣١-٠٨، وبالأخص في ضوء التعامل مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك كمجموعة محددة من المبادئ المستخدمة في وضع السمات الأساسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ولمؤسسات الإنفاذ ونظم الإنصاف، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة القوانين وإنفاذها والقواعد واللوائح حسبما يتناسب مع ظروفها البيئية والاقتصادية والاجتماعية، بجانب تعزيز التعاون الدولي بين الدول الأعضاء بما في ذلك تبادل

(٢٢) مملكة المغرب الأمانة العامة، *الدستور*، نسخة ٢٠١١. Série: Documentation juridique Marocaine.

(٢٣) ويتعقد التحليل مع احتمالية إجراء مزيد من التعديلات التي تُجرى حالياً في شكل مشروع قانون لا يزال قيد الإعداد وقت كتابة هذا التقرير.

(٢٤) القانون رقم ٢٠-١٤ متعلق بمجلس المنافسة.

(٢٥) يتناول القانون رقم ٥٣-٠٥ التبادل الإلكتروني للبيانات القانونية.

(٢٦) قانون ٢٤-٠٩ عن سلامة المنتجات والخدمات، وقانون ٢٨-٠٧ عن سلامة المنتجات الغذائية، وقانون ٢٥-٠٨ عن المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، وقانون ١٣-٨٣ عن مكافحة الغش في المنتجات المباعة، وقانون ١٨-٨٨ عن وسم تاريخ انتهاء الصلاحية، وقانون ٧٥-٢٩١ عن التفتيش الصحي والنوعي على الماشية.

(٢٧) قانون ٠٩-٠٨ عن حماية البيانات الشخصية.

(٢٨) قانون ٥٢-٠٥ عن أنظمة المرور.

الخبرات[٢٩]. من المهم ملاحظة أن المبادئ التوجيهية لا تتضمن سوى التوصيات وبالتالي فهي غير ملزمة للدول الأعضاء. وعلاوة على ذلك، تعرض المبادئ التوجيهية توصيات شاملة عن سياسة حماية المستهلك، والتي يتم تناولها عادة في العديد من التشريعات على المستوى الوطني.

الديباجة

تحدد ديباجة القانون ٣١-٠٨ *"الحقوق الأساسية"* للمستهلكين على النحو التالي:

- *حق الحصول على معلومات؛*
- *وحق حماية الحقوق الاقتصادية؛*
- *والحق في التمثيل؛*
- *والحق في الاسترجاع؛*
- *والحق في الاختيار؛*
- *والحق في الإدلاء بالرأي.*

وتعكس هذه القائمة أحكام الدستور المذكورة أعلاه (حق الحصول على المعلومات والحق في التمثيل والحقوق الاقتصادية). وعلاوة على ذلك، فهي تشمل أيضاً بعض "الاحتياجات المشروعة" الأساسية الواردة في المبدأ رقم ٥ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية، وهي أكثر النصوص التي يرد ذكرها في أحيان كثيرة[٣٠]. (إن الحق في الاسترجاع مسألة محددة لا تظهر في الدستور أو في المبادئ التوجيهية. يتم التعامل مع بعض "الاحتياجات المشروعة" المدرجة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية في تشريعات مغربية أخرى، مثل سلامة المنتجات الاستهلاكية[٣١]، وحماية البيانات)[٣٢].

(٢٩) الجمعية العامة للأمم المتحدة، *مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك*؛ قرار الجمعية العامة رقم A/RES/70/186. 2015.

(٣٠) المبدأ التوجيهي رقم ٥: تتمثل الاحتياجات المشروعة التي تهدف المبادئ التوجيهية إلى تلبيتها فيما يلي:

(أ) وصول المستهلكين إلى السلع والخدمات الأساسية؛

(ب) حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومون؛

(ج) حماية المستهلكين من المخاطر التي قد تؤثر على صحتهم وسلامتهم؛

(د) تعزيز مصالح المستهلك الاقتصادية وحمايتها؛

(هـ) حصول المستهلكين على معلومات كافية تُمكنهم من اتخاذ خيارات مستنيرة وفقاً لرغباتهم واحتياجاتهم الفردية؛

(و) تثقيف المستهلك، بما في ذلك اطلاعه على العواقب البيئية والاجتماعية والاقتصادية لاختيار المستهلك؛

(ز) توافر حل فعال لتسوية المنازعات ومعالجتها؛

(ح) توفير الحرية لتكوين جماعات للمستهلكين أو غيرها من الجماعات أو المنظمات ذات الصلة وإتاحة الفرصة لهذه المنظمات لعرض آرائها بشأن عمليات صنع القرارات التي تؤثر عليها؛

(ط) تعزيز أنماط استهلاكية مستدامة؛

(ك) توفير مستوى حماية للمستهلكين الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية، لا يقل عن أي مستوى توفره أشكال التجارة الأخرى؛

(ل) حماية خصوصية المستهلك والتدفق الحر العالمي للمعلومات.

(٣١) قانون ٢٤-٠٩ عن سلامة المنتجات والخدمات، وقانون ٢٨-٠٧ عن سلامة المنتجات الغذائية، وقانون ٢٥-٠٨ عن المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، وقانون ١٣-٨٣ عن مكافحة الغش في المنتجات المباعة، وقانون ١٨-٨٨ عن وسم تاريخ انتهاء الصلاحية، وقانون ٧٥-٢٩١ عن التفتيش الصحي والنوعي على الماشية.

(٣٢) قانون ٠٩-٠٨ عن حماية البيانات الشخصية. مملكة المغرب الأمانة العامة. إصدار ٢٠١٠. Série: Documentation juridique Marocaine.

النطاق (باب ١، المادتان ١-٢)

تحدد المادة ١ أهداف القانون وتؤكد على حق الحصول على المعلومات، المذكور بالفعل في الديباجة، وحق الحصول على الضمانات. كما تسلط الضوء على الحماية من الشروط غير العادلة في العقود، ولا سيما في الخدمات المالية. وتشمل إدراج تمثيل مصالح المستهلكين ضمن أعمال جمعيات حماية المستهلك، ليتسق بذلك مع الحق في التمثيل والحق في الإدلاء بالرأي كما ورد في الديباجة.

وتشتمل الأهداف على مبادئ رفيعة المستوى، مثل المبدأ المناصر للمستهلك: "*تكون جميع الأحكام التشريعية الأخرى، بخصوص نفس الموضوع، قابلة للتطبيق إذا كانت أكثر ملاءمة للمستهلك*" تتناول المادة ٢ مسألة تعريف المستهلك كما يلي: *جميع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين الذين يحصلون على منتجات أو سلع أو خدمات أو يستخدمونها لأغراض غير مرتبطة بالعمل، أي للاستخدام الشخصي أو العائلي*. يوجد عنصر آخر مهم في النطاق وهو تطبيق حماية المستهلك على الشركات المملوكة للدولة؛ حيث يبدو أن التشريعات المغربية قد توقعت الاتجاه الدولي نحو إدراج هذه الأنواع من الشركات ضمن تطبيق قانون حماية المستهلك.

حصول المستهلكين على المعلومات (باب ٢، المواد ٣-١٤)

تم إدراج الحصول على المعلومات كحق في الديباجة وتم تناوله بالتفصيل في المواد ٣ و٤ و٥ و١٢. تُحدد اللوائح التنظيمية طرائق الحصول على المعلومات، وتضع المادة ٣ المبدأ الذي يقضي بتقديم المعلومات في شكل يمكّن المستهلك من "*الاختيار العقلاني*" وفقاً "*للاحتياجات والوسائل*". وقد حددت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي بعض الالتزامات التنظيمية التفصيلية المتعلقة بالمعلومات في قرارها الصادر في ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤[٣٣].

شروط العقد غير العادل (باب ٣، المواد ١٥-٢٠)

تحدد المادة ١٨ نوع مدة العقد التي يجب تجنبها في قائمة غير شاملة، بينما توضح المادة ١٦ مرونة معينة فيما يتعلق بالحكم على المدى الذي يمكن فيه اعتبار مدة العقد تعسفية. تنص المادة ١٦ على أن هذه الاعتبارات تراعي: "*الظروف القائمة في لحظة إبرام العقد*".

يتمثل أحد الاتجاهات الجديدة والمتنامية في هذا الصدد في معالجة وضع الوكلاء المأذون لهم (في مقابل الموظفين ذوي الرواتب) في سلسلة الإمداد، وهي مسألة ذات أهمية في مجال الخدمات المالية كما ورد في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية[٣٤]. قد لا يحتاج الأمر بالضرورة إلى تعديل القانون؛ حيث قد يصبح بيان توضيح مسؤولية جهات توفير الخدمات عن وكلائهم كافياً لتوضيح أي غموض. على سبيل المثال وردت هذه "المسؤولية الرأسية" في المادة ٢٥ من قانون ٠٩-٠٨ الخاص بحماية البيانات الخاصة[٣٥].

ممارسات الأعمال (باب ٤، المواد ٢١-٦٤)

ينظم الباب الرابع ممارسات الأعمال المختلفة بالتفصيل، بما في ذلك الإعلانات، وعقود العمل عن بعد (التي تشمل التجارة الإلكترونية)، والبيع في المنازل، والمبيعات بالتخفيض، ومبيعات المكافآت، والمبيعات المقترنة، وسلاسل بونزي، واستغلال الضعفاء، واليانصيب.

ومن الحقوق الأساسية للمستهلك المنصوص عليها في القانون ٣١-٠٨ يرد الحق في الاسترجاع، الذي تم تحديده في الديباجة وذُكر في نص مندرج تحت العقود عن بعد (المواد ٢٥-٤٣). ويُعد ذلك متصلاً بشكل خاص بالبيع

(٣٣) قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٦-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بشأن الكشف الإلزامي وشكل وطرائق وَسم السلع.

(٣٤) راجع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية ٦٦(هـ) و G20/OECD G20 *المبادئ العليا لجماعة العشرين بشأن الحماية المالية للمستهلك*، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ٢٠١١.

(٣٥) مملكة المغرب الأمانة العامة، قانون ٠٩-٠٨ عن حماية البيانات الشخصية. إصدار ٢٠١٠. Série: Documentation juridique Marocaine.

عبر الإنترنت؛ حيث يُعتبر عامل جذب ليثق المستهلكون في التجارة الإلكترونية.

قد يكون السبب وراء تعزيز الحق في الاسترجاع هو تمديد هذا الحق بشكل ملحوظ في حالة لم يُبلغ المورد المستهلك عنه. قد يُطلب من الشركات أيضاً توضيح طرق الاسترجاع (استرداد المبلغ المدفوع، رسوم التوصيل، انتهاء مدة سريان رسوم الإلغاء، وما إلى ذلك). كما يمكن تمديد الحق في الاسترجاع ليشمل المستهلكين الذين لا يشترون عن بعد.

يحتوي الفصل المتعلق بممارسات الأعمال على بند ضد استغلال الضعفاء أو الجاهلين. حيث تنص المادة ٥٩ على أن مثل هذا الاستغلال يمكن أن يؤدي إلى إلغاء العقد ويستلزم عندها رد المبلغ المدفوع للمستهلك مضافاً إليها رسوم الأضرار التي قد تنطبق. يسبق هذا المقال العديد من الولايات القضائية الأخرى ويتماشى مع مبدأ الأمم المتحدة التوجيهي رقم ٥ بشأن حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين.

الضمانات (باب ٥، المواد ٦٥-٧٣)

يتناول الباب الخامس الضمانات القانونية والطوعية، بما في ذلك سياسات قطع الغيار. تحدد المادة ٦٥ مفهوم الضمان القانوني خلال فترة معينة (عامان للسلع غير المنقولة، وعام واحد بعد تسليم السلع المنقولة). على الرغم من وجود تنظيم واسع لمتطلبات الإفصاح المتعلقة بالضمانات الطوعية، فإن القانون ٣١-٠٨ قد يستفيد من المزيد من الدقة فيما يتعلق بتدابير استبدال السلع أو رد ثمنها أو إصلاحها بموجب الضمان التجاري (الطوعي) بالإضافة إلى الضمان القانوني.

المديونية (باب ٥، المواد ٧٤-١٥٠)

يخصص الباب السادس أكثر من ٧٥ مادة لمديونية المستهلك، بما في ذلك الائتمان الاستهلاكي وقروض الإسكان. توضح المواد ٧٤-١٥٠ تنظيماً مفصلاً خاصاً من نوعه، وهو الأكثر شيوعاً في التشريعات القطاعية. تعد مسألة حماية مستهلكي الخدمات المالية حديثة نسبياً منذ إصدار قانون ٣١-٠٨. في الماضي، جاءت إدارة القطاع من خلال الخدمة، وهي في الأساس شكل من أشكال التنظيم الذاتي، أو من خلال التحكيم الذي يعتمد جزئياً على العرف والممارسة ويرتبط بـ ٢٧ قانوناً مختلفاً. يتعلق القانون ٣١-٠٨ تحديداً بالائتمان الاستهلاكي وقروض الإسكان بدلاً من الخدمات المالية بشكل عام.

هناك اتجاه دولي متنام لمعالجة مسألة زيادة المديونية والإقراض المسؤول في قوانين حماية المستهلك، التي ترد في المبدأ رقم ٦٦(و) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. ويمكن أن يشمل ذلك إلزام المُقرضين بإجراء عمليات التحقق من الأهلية الائتمانية قبل تحرير اتفاقية ائتمان.

جمعيات حماية المستهلكين (باب ٧ المواد ١٥٢-١٦٥)

ينظم الباب السابع دور جمعيات حماية المستهلك. حيث يتم تناول طبيعة الجمعيات ومهامها وطرق تمويلها بالتفصيل في القانون رقم ٣١-٠٨، وجرى تطويرها بشكل أكبر بموجب المرسوم ٢-١٢-٤٦٢ الصادر في ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ لأغراض التنفيذ. وتتمثل المهام الرئيسية للجمعيات في التأكد من المعلومات وتعزيز مصالح المستهلكين والإسهام في الحفاظ على القانون.

تَرد المتطلبات الخاصة بجمعيات حماية المستهلك مفصلة في المادة ١٥٣ من القانون ٣١-٠٨: وتتمثل في أن تكون الجمعية غير ربحية وليس لها إعانة تجارية، وليست لها إعلانات تجارية ولا نشاط سياسي وتركز فقط على الدفاع عن مصالح المستهلك.

يمكن أن تعترف الدولة بجمعيات حماية المستهلك على أنها ذات نفع عام (*utilité publique*) بشرط استيفاء بعض المعايير المذكورة في المادة ١٥٣ والمذكورة أعلاه. يجب أن تتحد جمعيات حماية المستهلك المعترف بها معاً كجمعيات تتهتم

بالنفع العام في إطار الاتحاد الوطني لحماية المستهلك المقرر تنظيمه بموجب مرسوم. في الوقت الحالي لا توجد جمعيات لحماية المستهلك معترف بها كجمعية ذات نفع عام.

ومع ذلك، فإن قانون ٣١-٠٨ يتطلب تمثيل المستهلكين قضائياً، ويجب على جمعيات حماية المستهلك تحقيق النفع العام (المادتان ١٥٧ و١٥٤). وتذهب المادة ١٥٧ إلى أبعد من ذلك في تصور إمكانية تدخل الجمعيات غير المعترف بها في الإجراءات القضائية بعد أن يأذن لها المستهلك بذلك *"ووفقاً للشروط التي تحددها اللوائح التنظيمية"* في حين أن المادة ٦ من المرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢ توضح الأهداف المتوقعة لجمعيات المستهلكين، بما في ذلك التصريح بالتمثيل، ولا يبدو أن هذا الأمر من النوع القضائي. ويجري حاليا النظر في إصدار قرار من وزارة العدل لتفصيل الطرائق المتبعة لمنح التصريح إلى جمعيات حماية المستهلك لتمثيل المستهلكين في البلد.

تتمثل إحدى السمات البارزة لهذا القانون في إمكانية حصول جمعيات المستهلكين على التمويل العام. تشير المادة ١٥٦ إلى إنشاء صندوق وطني تديره وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي بهدف: *"تنمية ثقافة المستهلك"*. وتعد هذه خطوة مهمة لدعم استدامة تمويل جمعيات المستهلكين، كما تعد مبادرة رائدة في المنطقة. لقد استثمرت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ١٠ ملايين درهم مغربي (ما يعادل ١,١ مليون دولار أمريكي) في هذا الصندوق.

وتماشياً مع المبدأ التوجيهي رقم ٤٥، ينص المرسوم ٢-١٢-٤٦٢ أيضاً على *تثقيف المستهلك* كأحد أهداف جمعيات المستهلك، مصحوباً بما يلي: *"التوجيه والتوعية بالجوانب الصحية والتغذوية والبيئية والتجارية"*. ويغطي ذلك الثغرة الموجودة في القانون ٣١-٠٨، والتي لا تشير مباشرة إلى حملات التثقيف التي تُجريها جمعيات المستهلكين. وتتولى الوزارة وجمعيات حماية المستهلك تنظيم حملات التثقيف والتوعية بشكل مباشر بتمويل من الصندوق الوطني.

العقوبات الجزائية (باب ٩ المواد ١٧٣-١٩٥)

يوضح الباب التاسع العقوبات الجزائية ذات الطابع المالي التي تُفرض عند انتهاك القانون ٣١-٠٨. حيث تنص المادة ١٧٣ على فرض عقوبات بخصوص تقديم المعلومات (أو غيابها) للمستهلكين، وتتناول المواد ١٧٤-٧ أمور الدعاية، وتتناول المواد ١٧٨-١٨٠ البيع عن بعد؛ والمواد ١٨١-١٨٢ تخص المبيعات بالتخفيض، وتخص المادة ١٨٣ المبيعات الهرمية، وتتناول المادة ١٨٦ الضمانات وخدمات ما بعد البيع، وتتناول المواد ١٨٧-١٩٥ الائتمان الاستهلاكي. بينما نوقشت المادة ١٨١ التي تفرض عقوبات أشد من العقوبات المفروضة في المجالات الأخرى على استغلال الضعفاء والجاهلين من المستهلكين، في أماكن أخرى.

آليات التشاور

تدعو المادة ٢٠٤ إلى إنشاء مجلس استشاري أعلى للاستهلاك، كمؤسسة مستقلة تكون مسؤولة عن اقتراح وتقديم الآراء بشأن التدابير بهدف تعزيز حركة المستهلكين وزيادة مستوى حماية المستهلك. لم يتم تأسيس هذه المؤسسة بعد بالرغم من أنها تعد حالياً من أولويات وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي لعام ٢٠١٨-٢٠٢١.

التطوير التنظيمي لقانون ٣١-٠٨

ينص القانون ٣١-٠٨ على التطوير التنظيمي لمختلف الأحكام من خلال اللوائح الحكومية المعروفة باسم "النصوص التنفيذية" (*textes d'application*)[٣٦]. يسمح العرف القانوني المغربي بوجود مدد تأخر طويلة بين تبني القوانين وتطوراتها التنظيمية، والتي يمكنها أن تعيق آثار الأحكام القانونية في بعض الحالات. وبسبب طبيعة حماية المستهلك الشاملة لعدة قطاعات فهي تكون عرضة بشكل خاص لحدوث مثل هذا التأخيرات، حيث تعتمد سلطات حماية المستهلك على وزارات

(٣٦) المواد ٣، ٤، ١٢، ٦١.

أخرى لتحديد طرائق التطبيق. وفي حالة المغرب، يتطلب تطبيق القانون رقم ٣١-٠٨ اتخاذ إجراءات من قبل اثنتي عشرة وزارة.

وبالرغم من هذه الصعوبات، فقد تم تطبيق القانون ٣١-٠٨ من خلال سلسلة من ١٥ نص تنفيذي: مرسومان (*décrets*) و١٣ قراراً (*arrêtés*). وقد صدر معظمها من وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي وكذلك من وزارة الاقتصاد والمالية ووزارة الداخلية[٣٧]. تنطبق العديد من اللوائح التنظيمية على المهمات الفنية والقضائية للمفتشين، على سبيل المثال: طرق الحساب المالي المتعلقة بأشكال معينة من المعاملات. الأمثلة موضحة في جدول ١.

تبعاً لوزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، فقد تم تنفيذ قانون ٣١-٠٨ حتى الآن بشكل جزئي[٣٨]. وتشمل القيود الرئيسية التي حددتها وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي لتطبيق القانون على النحو المناسب ما يلي[٣٩]:

- ✓ غياب العقوبات الإدارية؛
- ✓ الحاجة إلى إعداد أدوات بسيطة للتعويض عن الأضرار خارج الإجراءات القضائية؛
- ✓ تقييد تطبيق القانون مع التركيز على بعض الممارسات التجارية مثل الإعلانات المضللة؛
- ✓ الحاجة إلى تعزيز حماية المستهلك فيما يتعلق بالائتمان؛
- ✓ الحاجة إلى تعزيز حماية الأفراد الضعفاء.

ويمكن معالجة هذه القيود في التعديلات المستقبلية للقانون رقم ٣١-٠٨، إلى جانب تعديل أفضل الممارسات الدولية بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية.

(٣٧) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *La loi 31-08 Edictant des mesures de protection du consommateur et ses textes d'application*. ٢٠١٧.

(٣٨) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *استراتيجية حماية المستهلك. ٢٠١٧-٢٢*. ٢٠١٧، المرجع المذكور أعلاه.

(٣٩) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *استراتيجية حماية المستهلك. ٢٠١٧-٢٢*. ٢٠١٧، المرجع المذكور أعلاه.

باء- التشريعات الأخرى ذات الصلة

لا يتعامل القانون ٣١-٠٨ مباشرة مع مجالات حماية المستهلك الأخرى مثل: الخدمات المالية بشكل عام وسلامة المنتجات[٤٠] وخصوصية المستهلك وتوحيد المقاييس. وبعدما طلبت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي تركيز الممارسة الحالية على القانون ٣١-٠٨؛ لم تعد هذه المجالات قيد المراجعة مباشرة. ومع ذلك فهي تُكمل الإطار القانوني لحماية المستهلك في المغرب، ويرد وصف موجز لها أدناه.

الخدمات المالية

منذ تطبيق القانون المصرفي الجديد ١٠٣-١٢ في عام ٢٠١٥، أصبح للجميع حقٌّ عالميٌ في الحصول على حساب مصرفي. ويتوفر اليوم ٢٠ خدمة مصرفية مجانية[٤١]. وأصبح اليوم ٦٠ في المائة من السكان المغاربة مشمولين في الحسابات المصرفية. يشترط القانون على أن تصل قيمة ضمانات الودائع المصرفية إلى ٠٠٠ ٨٠ درهم مغربي (أي حوالي ٨٠٠ ٨ دولار أمريكي)، ويقتضي بوضع مؤشرات الأسعار، وتوفير قابلية لنقل الحسابات، وخدمات الشكاوى الإلزامية داخل البنوك، وإنشاء سجل للتخلف عن السداد (*'incidents de paiements'*) وفرض العقوبات في حالات عدم الامتثال للقانون. يجب أن تكون البنوك مرخصة، ويحظر القانون القروض غير الرسمية[٤٢]. يتم تنظيم أسعار الفائدة على القروض باستخدام حدود قصوى لسعر الفائدة.

(٤٠) القانون ٢٨-٠٧ بشأن سلامة المنتجات الغذائية النشرة الرسمية. رقم ٥٨٢٢ بتاريخ ٢٠١٠/٣/١٨. مرسوم رقم ٢-١٠-٤٧٣ لتطبيق القانون رقم ٢٨-٠٧. النشرة الرسمية رقم ٥٩٨٤ بتاريخ ٢٠١٤/١٠/٦. قانون ٢٤-٠٩ بشأن سلامة المنتجات والخدمات النشرة الرسمية رقم ٥٩٨٤ بتاريخ ٢٠١١/١٠/٦ مرسوم رقم ٢-١٢-٥٠٢ بخصوص تطبيق القانون رقم ٢٤-٠٩ النشرة الرسمية رقم ٦١٥٨، ٢٠١٣/٦/٦.

(٤١) وفد وزارة الاقتصاد والمالية، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧. القانون ١٠٣-١٢ المتعلق بالمنشآت الائتمانية والمؤسسات المرتبطة بها. النشرة الرسمية ٥-٣-٢٠١٥.

(٤٢) على سبيل المثال في عام ٢٠١٧ تم إصدار اتفاقية (ترخيص للتشغيل) للبنوك (الإسلامية) المشاركة بعد إصدار المرسوم رقم ٢١٠٥.

الجدول ١	مواد قانون ٣١-٠٨ التي تحتاج إلى نصوص تنفيذية	
المادة	**الموضوع**	**النص التنفيذي**
٣	عرض أسعار التجزئة للسلع أو الخدمات. عرض أسعار التجزئة للسلع المعبأة مسبقاً.	توفير المعلومات للمستهلكين كما ورد في الباب الثاني وفقاً للمرسوم رقم ٢-١٢-٥٠٣ الصادر بتاريخ ١١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣ لتنفيذ بعض أحكام القانون ٣١-٠٨.
٤	الكشف الإلزامي للفواتير والإيصالات (بما في ذلك الصادرة من آلات تسجيل المدفوعات النقدية) أو أي مستندات أخرى مماثلة.	الباب الثاني من المرسوم رقم ٢-١٢-٥٠٣ بتاريخ ١١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣ (أُنظُر أعلاه).
٦	محتوى وشكل وَسم المنتجات لقطاعي التجارة والصناعة.	الباب الثالث من المرسوم رقم ٢-١٢-٥٠٣ بتاريخ ١١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣ (أُنظُر أعلاه). قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٠٦-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بشأن الكشف الإلزامي وشكل وطرائق وسم السلع.
١٢	عتبات السعر وتواريخ التسليم.	الباب الرابع من المرسوم رقم ٢-١٢-٥٠٣ بتاريخ ١١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣ (أُنظُر أعلاه).
٤٧	البيع في المنازل.	قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٣-١٤ تاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بشأن محتوى النموذج القابل للفصل لتسهيل الحق في الاسترجاع عند البيع في المنازل.
٥٦	أسعار البيع بالقسط وفوائده.	قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٤-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ لتحديد القيم القصوى للعينات والبضائع ذات القيمة المنخفضة المعروضة للبيع بالقسط أو بالخصم.
٦٣	جوائز السحب.	قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٠٥-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بشأن النموذج القياسي لوثائق جوائز السحب وإعلاناتها ولوائحها التنظيمية.
٧٢	الضمانات الاختيارية وقطع الغيار.	قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٠٧-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بشأن النموذج القياسي للتبادلات المكتوبة بين الموردين والمستهلكين حول الضمانات الاختيارية و/أو قطع الغيار المتوفرة لسلع وخدمات معينة.
٧٩ ٨٣ ١٠٤ ١٠٦ ١٢٤ ١٣٢	المديونية.	– يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠٣٠-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ خصائص ومحتوى المستند الذي يستجيب للتعديلات المقترحة من قبل المُقرض في حالة تجديد عقد الائتمان؛ – يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠١٣-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ النماذج القياسية للعروض الأولية للائتمان الاستهلاكي، بما في ذلك النماذج القابلة للفصل من أجل ممارسة الحق في الاسترجاع؛ – يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠١٣-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ أسعار الفائدة القصوى المفروضة على المتأخرات المستحقة في حالة التخلف عن السداد أو تأخر السداد من جانب المستهلك؛ – يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠١٣-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ طريقة حساب القيمة الحالية للإيجارات التي لم تُستحق بعد؛ – يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠١٣-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ الحد الأقصى لرسوم المعالجة التي يمكن للمقرض الاحتفاظ بها أو طلبها في حالة الحصول على قرض إسكان غير منتهٍ؛ – يحدد القرار المشترك بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي ووزارة الاقتصاد والمالية رقم ٤٠١٣-١٤ بتاريخ ٢٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ مبلغ الرسوم المتوقعة في ضوء الفائدة السابقة في حالة الاسترداد المبكر للائتمان السكني من قبل المستهلك.

المادة	الموضوع	النص التنفيذي
١٥٤	الاعتراف بوضع النفع العام لجمعيات حماية المستهلك.	مرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢ بتاريخ ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ بشأن الأوضاع النموذجية لجمعيات حماية المستهلك المعترف بها كجمعيات ذات نفع عام.
١٥٧	منح تراخيص لجمعيات حماية المستهلكين غير المعترف بها بأنها ذات نفع عام لتشارك في الإجراءات القانونية.	مشروع قرار قيد البحث
١٦٦	تكليف المحققين بالتحقق من المخالفات.	قرار وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي رقم ٢-١٤ بتاريخ ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ بخصوص تحقيق مفتشي الوزارة في مخالفات القانون ٣١-٠٨ والتحذير من ارتكابها. قرار وزارة الداخلية رقم ٩٦٥-١٧ بتاريخ ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ بشأن تكليف المفتشين. مختلف المبادرات المشتركة للدوائر الوزارية المعنية.

المصدر: DPCSMQ, MIICEN.

حماية المستهلكين من المخاطر المضرة للصحة والسلامة

يتابع القانون رقم ٢٨-٠٧ مسألة سلامة الأغذية عن طريق تحديد الشروط المسبقة لإنتاج ومعالجة المواد الغذائية بالإضافة إلى توفير المعلومات عن المواد الغذائية ووَسمها. تجدر الإشارة إلى أن القانون يشمل *"المبدأ الوقائي"*، المعروف أيضاً باسم *"النهج الوقائي"*. وهذا المبدأ معترف به في المادة ٥-٧ من اتفاقية الصحة والصحة النباتية لمنظمة التجارة العالمية. ويتعلق هذا المبدأ بالحالات التي قد تكون فيها حالة المعرفة العلمية غير كافية لإصدار حكم نهائي بشأن حظر منتج ما، ولكنه يسمح باتباع "نهج وقائي" في هذه الأثناء إلى أن يتضح مستوى الخطر القائم[٤٣].

القانون ٢٤-٠٩ المتعلق بسلامة السلع والخدمات لا يرتكن إلى *'المبدأ الوقائي'*[٤٤]. إنه *"يحدد الالتزامات الخاصة بمختلف الأطراف المسؤولة فيما يتعلق بطرح السلع والخدمات في السوق"*. يُفرض *"التزام السلامة العامة"* على "منتجين ومستوردي المنتجات بقدر ما يُفرض على مقدمي الخدمات". لا يميز القانون بين الجهات المُصنعة والموزعين وينظر في معاقبة أي منهما إذا عرضوا الأطراف الأخرى، بما في ذلك المستهلكين، إلى المخاطر الناجمة عن عدم الامتثال للوائح التنظيمية. يشير القانون إلى أن العقوبات تُطبق إذا ثبت وقوع الخطر عن علم أو إذا كان مقدمو الخدمة يتحملون مسؤولية العلم بوقوع خطر. ويتجاوز هذا الالتزام المشكلة الشائعة في مختلف الدول، وهي مشكلة إثبات المعرفة المُسبقة بوقوع خطر، وهي ممارسة صعبة جداً على جهات الإنفاذ. لا يمتد القانون، الذي يُكمل التزامات القانون المدني العام، ليشمل "المسؤولية المطلقة" التي يتحملها المنتجون والموزعون، كما هو الحال في الدول الأخرى[٤٥].

حماية خصوصية المستهلك

عزز الدستور المغربي حقوق المستهلكين في حماية خصوصياتهم، وقد تم تعديله عام ٢٠١١، وينص في المادة ٢٤ على أن *"جميع الأشخاص لديهم الحق في حماية حياتهم الخاصة"*. يحدد القانون رقم ٠٩-٠٨، المتعلق بحماية

(٤٣) راجع الفصل التاسع من كتيب الأونكتاد الخاص بحماية المستهلك (نص مسبق) ٢٠١٦.

(٤٤) تنطبق اتفاقية الصحة والصحة النباتية على المواد الغذائية وليس على الخدمات أو المنتجات المُصنعة.

(٤٥) لا يمتد القانون ليشمل "المسؤولية المطلقة" التي قُدمت في قانون الاتحاد الأوروبي بموجب توجيه سلامة المنتجات لعام ١٩٨٥ (تم تعديله عام ١٩٩٩)، ويتوفر على: https://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/free-movement-sectors/liability-defective-products_fr Directive 85/374/CEE.

الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية[٤٦]، الحقوق التالية:

- الحصول على موافقة صريحة كشرط لجمع البيانات؛
- الحصول على المعلومات المتعلقة باستخدام البيانات؛
- الحق في الحصول على البيانات المحتفظ بها وكذلك على مصادرها ووجهاتها؛
- الحق في تصحيح البيانات دون مقابل في حالة وقوع خطأ في غضون المهلة النهائية؛ والحق في الاعتراض أمام لجنة مراقبة البيانات الشخصية[٤٧]؛
- الحق في الاعتراض على جمع البيانات.

يُطلب من مستخدمي البيانات، أي الشركات وفقاً لهذا السياق، التأكد منجمع البيانات بصورة عادلة وقانونية وشفافة. ويجب عليهم:

- الالتزام بالاستخدام المعلن للبيانات، والذي يجب إبلاغه إلى لجنة مراقبة البيانات الشخصية؛ (ويشمل ذلك أي تغيير في الاستخدام، أو أي ترابط بين ملفات البيانات، أو طلبات نقل البيانات إلى الخارج)؛
- احترام مبدأ تقييد الاستخدام (التناسب)؛
- التأكد من جودة البيانات؛
- احترام الحدود الزمنية للاحتفاظ بالبيانات المرتبطة بالاستخدام النهائي؛
- التأكد من تأمين البيانات والحفاظ على سريتها.

توحيد المقاييس

إن تطوير علاقة "تنافس حر" بين الدولة ومؤسسات وضع المقاييس هو المفتاح لتطوير المقاييس في جميع أنحاء العالم.

ينص القانون رقم ١٢-٠٦ بشأن توحيد المقاييس على منح الاستقلالية للمعهد المغربي للتقييس (إيمانور)، الذي كان يخضع في السابق لإشراف وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي[٤٨]. احتفظت الحكومة بصلاحيات توجيهية معينة، ولكن توضح المادة ٢٢ نية استخدام مثل هذه الصلاحيات وفقاً لتوصيات *"الشركاء الاقتصاديون والاجتماعيون"* للمعهد ولجانه الفنية. ويمثل المجلس الأعلى لتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد (*Conseil Supérieur de Normalisation, de Certification et d'Accréditation (CSNCA)*) الهيئة الإدارية تحت رعاية رئيس الوزراء، ويضم مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة بما في ذلك ممثلي المستهلكين الذين يعملون جميعا كممثلين للدولة[٤٩]. كما تضم اللجنة التنفيذية (le conseil d'administration) مجموعة واسعة من الأطراف المعنية بموجب أحكام المادة ٢٣.

يحافظ المغرب على وجود رابط قوي بين التوحيد واللوائح التنظيمية. حيث تنص المادة ٣٣ من القانون ١٢-٠٦ على الانتقال من المقياس الاختياري إلى المقياس الإلزامي، عند *"اعتبار ذلك ضرورياً من قبل السلطة الحكومية المختصة"*. وتطالب المادتان ٧ و ٤٠ بنشر القرارات المُتخذة بشأن الوضع القانوني في الجريدة الرسمية. وبمجرد أن يتحول المقياس إلى التزام قانوني، تنص المادة ٣٤ على ممارسة الضوابط المفروضة على مطابقة المنتجات بالطريقة المعتادة. وبشكل عملي تظل غالبية المعايير اختيارية. ومع ذلك، يكون ٢٨٠ مقياساً فقط إلزامياً من أصل ١٤ ٤٠٠ مقياسٍ معتمدٍ.

حالة التشريعات الموضوعية

يحظى المغرب بإطار تشريعي قوي بشأن حماية المستهلك. ويشتمل القانون ٣١-٠٨ المتعلق بحماية المستهلك على السمات الأساسية للقانون الحديث لحماية المستهلك، وهي: الأهداف والنطاق، وحقوق المستهلكين، والتزامات الشركات، وتنظيم ممارسات الأعمال الملموسة، وتنظيم جمعيات

(٤٦) النشرة الرسمية رقم ٥٧٤١ بتاريخ ٢٠٠٩/٣/٥، قانون ٠٩-٠٨ بشأن حماية البيانات الشخصية.

(٤٧) La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel.

(٤٨) القانون رقم ١٢-٠٦ المتعلق بتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد. النشرة الرسمية رقم ٥٨٢٢ بتاريخ ٢٠١٠/٣/١٨.

(٤٩) المجلس الأعلى لتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد.

المستهلكين والعقوبات. ويذكر تفاصيل كثيرة فيما يتعلق بالائتمان الاستهلاكي وقروض الإسكان.

ويكتمل الإطار التشريعي المغربي لحماية المستهلك من خلال اللوائح والقوانين القطاعية الأخرى. في بعض المجالات، مثل مجال حماية البيانات، يتماشى المغرب مع أفضل الممارسات الدولية من الناحية التشريعية. ومن حيث النتائج، يبدو أن الشيء نفسه ينطبق على تطور الخدمات العامة في البنية التحتية بالرغم من أن ذلك مُستمد جزئياً من القانون التعاقدي كما هو مُستمد من القانون التشريعي، لذلك لم يتم ذكره بالتفصيل هنا. ويبدو أن المزج المرن بين القانون التشريعي وبعض القانون التعاقدي ومقاييس الممارسات الجيدة، الاختيارية والإلزامية على حد سواء، ومشاركة أصحاب المصلحة قد تجعل خدمة المستهلكين ممكنة على نحو جيد.

رابعاً- الإطار المؤسسي

ألف- المؤسسات العامة

الحكومة

تتحمل وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي (MIICEN) مسؤولية وضع تصورات لسياسة الحكومة وتنفيذها في مجالات الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة باستثناء الأمور التي يتم تعيينها إلى الإدارات الوزارية الأخرى بموجب القوانين أو اللوائح المعمول بها[٥٠]. وتشمل مسؤوليات الوزارة مجالات أكثر من حماية المستهلك على الرغم من ارتباطها بها، وخصوصاً فيما تضمنه من: استراتيجيات لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، واستراتيجيات التنمية الصناعية، والعلاقات مع المؤسسات الوطنية والدولية ذات الصلة، وتعزيز وتطوير وسائل الابتكار، وتوفير التدريب، وتقديم مقترحات لتنظيم الصناعة والتجارة والوسائل التكنولوجية الحديثة، وتعزيز الجودة والسلامة، من بين أمور أخرى مدرجة من قبل وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي. التنويه الأكثر وضوحاً عن حماية المستهلك هو: *"ضمان فرض السيطرة في مجالات المقاييس والموازين والاعتماد والجودة والسلامة في الشركة، ومراقبة السوق وحماية المستهلك"*[٥١].

الوزارات الأخرى التي لها مصلحة في حماية المستهلك هي: وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة، ووزارة الداخلية، ووزارة الاقتصاد والمالية، ووزارة التعمير والإسكان وسياسة المدينة، ووزارة الفلاحة والصيد البحري، ووزارة التجهيز والنقل، ووزارة السياحة، ووزارة الصناعات التقليدية، ووزارة الصحة، ووزارة الشؤون العامة والحكامة، ووزارة العدل[٥٢]. كما هو موضح أدناه، تبذل شعبة حماية المستهلك في وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، جهداً كبيراً في إقامة ترتيبات تعاون ثنائية مع الوزارات المعنية الأخرى.

هيئة حماية المستهلك

تستضيف إدارة حماية المستهلك وإدارة مراقبة السوق والجودة، التابعين لوزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، شعبة حماية المستهلك والتي تُمثل هيئة حماية المستهلك في المغرب.

تتولى شعبة حماية المستهلك مسؤوليات تعزيز الإطار القانوني، والإشراف على تطبيق قانون حماية المستهلك في السوق، والتواصل مع المستهلكين وزيادة توعيتهم بحقوقهم في السوق جنباً إلى جنب مع أصحاب المصلحة الآخرين المعنيين، وبالأخص جمعيات حماية المستهلك والشركات، وأخيراً تهتم بتطوير الحركة الاستهلاكية. تتألف شعبة حماية المستهلك من عشرة موظفين فقط. حيث توزع وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي أكثر من ٧٠ مفتشاً مؤهلاً ومعتمداً على الأرض. تتولى وزارة الداخلية تدريب ٤٠٠ مفتشاً بمساعدة وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، ويُفترض بدء تشغيلهم على جميع أراضي المغرب بحلول أيار/مايو ٢٠١٨.

يوضح تقرير نشاط شعبة حماية المستهلك من كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ إلى آذار/مارس ٢٠١٨ أبرز الأنشطة المؤسسية التي تشمل[٥٣]:

١- تعزيز الإطار التنظيمي لقانون ٣١-٠٨

- إصدار الأمر المتعلق بتعيين محققين من وزارة الداخلية للتحقق من انتهاكات القانون ٣١-٠٨ (نشرة رسمية بتاريخ ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧)؛

(٥٠) http://www.mcinet.gov.ma/en/content/missions.

(٥١) قم بزيارة: http://www.mcinet.gov.ma/fr/content/missions-du-ministère.

(٥٢) قم بزيارة: http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/administration-etablissement-publique.

(٥٣) تقرير وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي عن أنشطة شعبة حماية المستهلك، كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ – آذار/مارس ٢٠١٨. ٢٠١٨.

- وضع الصيغة النهائية لمنشور قادم في النشرة الرسمية بشأن الأمر المشترك مع وزارة العدل، الذي يحدد الشروط اللازمة لتقديم الطلبات وفحصها للحصول على تصريح خاص لجمعيات حماية المستهلك لتمثيل مصلحة المستهلك في المحكمة؛
- صياغة سبعة أوامر مشتركة مع الإدارات الوزارية المعنية (الصناعات التقليدية والسياحة والطاقة والمناجم والإسكان، وما إلى ذلك)، تتعلق بتدريب مفتشيها وتعيينهم؛
- صياغة سبع مسودات أوامر مشتركة مع وزارات الطاقة والمعادن، والشؤون العامة، والصناعات التقليدية، والإسكان، والنقل لتنظيم بعض الجوانب الخاصة بالقطاعات (عرض الأسعار والتوسيم).

٢- إنفاذ القانون رقم ٣١-٠٨:

شرع المحققون التابعون لوزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، الذين تم تدريبهم وأدوا القسم رسمياً، في شن حملات التفتيش الميدانية في عام ٢٠١٦. وقد ركزت هذه العمليات على زيادة التوعية بين الشركات بخصوص التزاماتها القانونية. وعلاوة على ذلك، وُضع برنامج إطار إنفاذ متعدد السنوات بين ٢٠١٧-٢٠١٩ يتضمن خطط إنفاذ مختلفة لأنواع مختلفة من المنتجات وفقاً لأوقات الذروة الاستهلاكية، مثل: أوقات التخفيضات على المبيعات في كانون الثاني/يناير، أو أوقات المبيعات في المناسبات الدينية. وبالمثل تم إصدار وثائق ووضع إجراءات لتيسير أداء المفتشين لمهامهم وتوضيح الخطوات التي ينبغي اتباعها في عمليات التفتيش.

ولذكر مثالين عن برامج التفتيش القطاعي؛ فقد نفذت شعبة حماية المستهلك برنامجاً خاصاً بمنتجات المنسوجات، وآخر خاص بالإعلان عن الأجهزة المنزلية. فيما يلي توضيح للميزانية العمومية لعمليات المراقبة التي تمت حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧:

- خضوع ٨٣٦ منشأة للمراقبة، وبالأخص في متاجر البقالة ومحلات التجزئة والمتاجر المتخصصة؛
- خضوع ٦٣٦ ١١ عنصراً للمراقبة (التوسيم، والعرض، والفواتير ...)؛
- العثور على ٤٢٩ ٢ حالة عدم مطابقة، خاصة فيما يتعلق بعرض الأسعار والتوسيم والفواتير؛
- إرسال ١٠٥ تحذيرات للمخالفين ليمتثلوا؛
- تخصيص ١٠ دقائق من عمليات المراقبة.

أجرى فريق التفتيش على التجارة الإلكترونية التابع لشعبة حماية المستهلك ١٢٠ عملية مراقبة، بما في ذلك تفتيش وتحذير ٢٠ موقعاً اليكترونياً في عام ٢٠١٦. وأدت هذه العمليات إلى إرسال أكثر من خطاب تحذير للشركات المعنية بهدف تشجيعها على الامتثال للقانون.

٣- دعم الحركة الاستهلاكية الوطنية:

في عام ٢٠١٧، وقعت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي اتفاقيات تمويل جديدة مع ثلاثة اتحادات لجمعيات حماية المستهلك، وهم:

- الجامعة المغربية لحقوق المستهلك (FMDC)؛
- الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك (FNAC)؛
- فدرالية الجنوب لجمعيات حماية المستهلك (FSAC).

قدمت شعبة حماية المستهلك المساعدة الفنية في محاولة لإضفاء الطابع المهني على مكاتب خدمة المستهلكين أو نقاط المشورة (*guichets consommateurs*) التي تديرها جمعيات حماية المستهلك. وأدى ذلك إلى صياغة دليل التشغيل القياسي لمكاتب خدمة المستهلك.

٤- التثقيف وزيادة التوعية والتدريب

أجرت شعبة حماية المستهلك عدة أنشطة تثقيفية وأنشطة لزيادة التوعية والتدريب، ومنها بالأخص:

- *بوابة المستهلك الإلكترونية:* تتوفر منصة www.khidmat-almostahlik.ma باللغتين العربية والفرنسية. وتهدف إلى زيادة وعي المواطنين بحقوقهم. وتتوفر على المنصة مجموعة واسعة من المعلومات بما في ذلك

اللوائح التنظيمية، وصحائف الوقائع، وتوجيهات وتفاصيل الاتصال بجمعيات حماية المستهلك.

وتوفر البوابة معلومات للمستهلكين حول حقوقهم القانونية، وتعمل كمدخل للعديد من المؤسسات والمنظمات المعنية بحماية المستهلك. استقبلت البوابة ٧٧٠ ٤١ زائراً في عام ٢٠١٧، وشهدت زيادة سنوية بنسبة ١٤ في المائة.

تسمح البوابة أيضاً للمستهلكين بتقديم شكاوى على الإنترنت ضد المنتجات أو الخدمات غير المرضية أو ضد أي ممارسات تجارية غير عادلة. ويتم إبلاغ مقدم الشكوى بوصول شكوته، ويُعين له رقم ليتمكن من متابعتها. وتُحول الشكوى على المؤسسة المختصة لمعالجتها وفقاً لطبيعة الشكوى، سواء كانت قانونية (مثل: عدم الامتثال للمتطلبات القانونية) أو خاصة (مثل: وجود نزاع بين المستهلكين والشركات). وتُحوَّل الشكاوى التنظيمية إلى الإدارات العامة، بينما تُحول الشكاوى الخاصة إلى جمعيات حماية المستهلك.

في عام ٢٠١٧، استقبلت البوابة ٧٩١ شكوى مقبولة، مُمثلة زيادة بنسبة ٦٤ في المائة عما استقبلته في عام ٢٠١٦. وكانت أهم القطاعات المعنية هي قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية (٢٩ في المائة) وتجارة التجزئة العامة (٢٢ في المائة)، ثم قطاعات الزراعة والثروة السمكية والخدمات المالية.

تضمنت الأسباب الرئيسية للشكاوى في قطاعات الاتصالات: جودة الخدمة، والمشكلات المتعلقة بانخفاض سرعة الإنترنت عن السرعة المتعاقد عليها، والتأخر في تفعيل الاتصال بالإنترنت، والدعاية المضللة (خاصة فيما يتعلق بشكاوى "سرعة الإنترنت غير المحدودة"). وانبعاث حقول كهرومغناطيسية من محطات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

أما عن نوع الشكاوى، فقد ارتبط ٢٧ في المائة منها بعدم الامتثال للضمانات القانونية والطوعية أو التقليدية، والسلع المعيبة وخدمة ما بعد البيع، بينما اختص ٢٤ في المائة منها بنقص المعلومات عن الأسعار والتوسيم والتأخيرات غير المبررة في التسليم.

- *الأيام الوطنية للمستهلك:* نظمت شعبة حماية المستهلك عدة اجتماعات سنوية تجمع جميع أصحاب المصلحة المعنيين بهدف تعزيز ثقافة حماية المستهلك في المغرب. وتُنظم هذه اللقاءات بالتعاون الوثيق مع الشركاء المعنيين، ولا سيما جمعيات حماية المستهلك والإدارات الوزارية المعنية بتطبيق القانون ٣١-٠٨ الذي يسن تدابير حماية المستهلك.

وتتيح الأيام الوطنية للمستهلك فرصة لمشاركة العديد من التطورات التي تحدث في هذا المجال، ومناقشة الدور الذي يجب أن تلعبه جميع الجهات الفاعلة في تطبيق اللوائح المعمول بها.

تم تنظيم حدث ٢٠١٧ برئاسة الأمين العام لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، في الفترة من ١٣ إلى ١٧ آذار/مارس ٢٠١٧ تحت شعار "أي دور لجمعيات حماية المستهلك في تعزيز ثقافة الاستهلاك؟". سلطت هذه الدورة الضوء على دور جمعيات حماية المستهلك في زيادة وعي المستهلك وتوجيهه والدفاع عن مصالح المستهلك وتعزيز الحركة الاستهلاكية الوطنية. وفي هذا السياق تم تنظيم ٣٠ حدثاً محلياً في ٢٨ مدينة في البلد، وحضره أكثر من ٢٢٤ ٣ مشاركاً وضم ما يقرب من ١٤٥ متحدثاً.

يُقام اليوم الوطني لعام ٢٠١٨ تحت عنوان "أي استراتيجية وطنية لتعزيز حماية المستهلك المغربي؟" في الفترة من ١٣

إلى ١٦ آذار/مارس ٢٠١٨، برئاسة وزير الدولة للصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي الذي شدد على استمرار الوزارة وشركائها في الالتزام بحماية المستهلك: "هذا المشروع ذو أولوية تجعله يضع المواطن في صميم العمل، وقد أطلقت الحكومة من أجله سلسلة من الإجراءات الملموسة".

- *التدريب:* بذلت شعبة حماية المستهلك جهداً كبيراً لتدريب أصحاب المصلحة المتأثرين بالقانون ٣١-٠٨، بهدف تعزيز قدراتهم الفنية والإدارية، وبالأخص الإدارات الوزارية والسلطات التنظيمية والقضاة وجمعيات المستهلكين والشركات. وقد تم تدريب أكثر من ٦٠٠ مسؤولٍ بالدولة وموظفاً بجمعيات حماية المستهلك.

وفي هذا السياق، أعدت شعبة حماية المستهلك وثائق تدريبية وتعليمية "مذكرات تشغيلية للمفتشين" لتجهيز مفتشيها بشكل أفضل. يحدد المجلد الأول صلاحيات المفتشين وطرائق الإشعارات التحذيرية والإشعارات المتعلقة بالمخالفات. وتغطي الوثائق الأخرى نطاق التدابير الممكنة بما في ذلك تلك التي تُطبقها "الإدارات الإقليمية" (أُنظر أدناه) والشرطة الإدارية ودائرة الادعاء العام (*parquet*). يوضح المجلد الثاني أحكام القانون ٣١-٠٨ فيما يتعلق بالتزام الموردين بتوفير المعلومات للمستهلكين، والتعامل مع الإعلانات المضللة أو الكاذبة والممارسات التجارية الخادعة[٥٤].

كما يتم تفتيش الأسواق المحلية من قبل سلطات المقاطعة (٢٩) والسلطات الإقليمية (١٢) وسوف يستلزم توسيع أنشطة شعبة حماية المستهلك في الأقاليم توفير الموارد الملائمة لتدريب الموظفين وتنظيمهم وفقاً للمبادئ التوجيهية رقم ١٥. كما تساهم الوزارات المختلفة في تعزيز إنفاذ حماية المستهلك، حيث تتداخل مهامها، وتستدعي أيضاً تقديم دورات تدريبية للموظفين المعنيين. تحظى الولايات والمحافظات المحلية بسلطات في هذا المجال، ولا سيما التحقق من الأسعار المنظمة للمنتجات الرئيسية. بينما تمتلك الأقاليم إدارات اقتصادية خاصة بها تُجري مقارنات لأسعار السلع والخدمات الأساسية، مثل: غاز البيوتان والسكر والطحين والنقل والماء والكهرباء.

وتنظم وزارة الداخلية لجاناً شهرية مشتركة بين الوزارات للنظر في التقارير المتعلقة بقطاعات معينة، بينما يتم النظر في تقارير الأسعار من قبل لجنة تابعة للوزارة الإدارية التي تضم ١١ وزارة. تقوم شعبة حماية المستهلك بإحاطة كل وزارة بالتدريج فيما يتعلق بأحكام القانون ٣١-٠٨ بشكل خاص، وحماية المستهلك بشكل عام.

التجارة الإلكترونية

يشرف مركز مراقبة التجارة الإلكترونية على التجارة الإلكترونية، وهو وحدة جديدة تعمل منذ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. في الماضي كانت الإدارات العامة تكافح لممارسة صلاحياتها بموجب قانون ٣١-٠٨ الخاص بفحص مواقع الإنترنت[٥٥]. لقد أثارت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي مسألة ما إذا كان الإطار المؤسسي الحالي يسمح بوجود منصات مراقبة كافية. وظهرت مشاكل حول

(٥٤) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي. مذكرة تشغيلية للمفتشين (المجلد الثاني): بخصوص تطبيق بعض أحكام القانون رقم ٣١-٠٨ والمرسوم رقم ٢-١٢ ٥٠٣ بتاريخ ١١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣. برنامج توعَمة MA/34 *"Protéger le consommateur Marocain"* أيار/مايو ٢٠١٧.

(٥٥) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *استراتيجية حماية المستهلك*. ٢٠١٧-٢٢ . المرجع المذكور أعلاه.

المواقع المجهولة والإعلان عبر الإنترنت، وفي مثل هذه الحالات يصعُب تحديد الشركات المعنية.

تُعد الممارسة السائدة للدفع عند التسليم إحدى سمات التجارة الإلكترونية في المغرب وهي ميزة كبيرة للمستهلك. ونتيجة لذلك يتم دفع سعر أقل من ٥ في المائة من المشتريات عبر الإنترنت. مما يمنح المغرب "فترة سماح" يمكن خلالها تحسين مسألة حماية المستهلك فيما يتعلق بالمبيعات عبر الإنترنت، بينما لا تزال عمليات الشراء قليلة.

نشطت شعبة حماية المستهلك أيضاً في مجال التجارة الإلكترونية، ونشرت كتيباً يشرح الحق في الاسترجاع كما ورد في القانون ٣١-٠٨، مع توضيح أنه لا ينطبق على المعاملات المتفق عليها في المتاجر. بالنسبة للمبيعات عن بعد يكون الموعد النهائي للاسترجاع خلال سبعة أيام من تسليم السلعة، أو سبعة أيام بعد طلبها في حالة البيع من الباب إلى الباب. ويجب أن يتم السداد خلال ١٥ يوماً من الاسترجاع في الحالتين(٥٦). ويُطبق هذا الحق عند فشل المورد في توفير المعلومات اللازمة، بما في ذلك الكشف عن هوية المورد نفسه.

يُعد مثل هذا الحق ضمانة قوية للمستهلكين، كما أن ديباجة القانون ٣١-٠٨ ترفعه ليكون أحد الحقوق الأساسية. وربما هذا ما أدى إلى الاعتقاد الشائع الخاطئ، الذي لاحظته إدارة حماية المستهلك، ومراقبة السوق والجودة، بأن هذا الحق يُطَّبق بشكل عام. وكما هو الحال مع الحقوق الأخرى، فهو يُطبق على أفضل وجه عندما لا يتم التذرع به، لأن البائعين يعرفون أن عملية الشراء يمكن إبطالها وبالتالي لا يبيعون أي سلع مشكوك فيها أو يبرمون عقوداً مريبة. ومع ذلك، فإذا كان هذا الحق ينطبق فقط على جزء واحد من السوق، فقد ينجذب مستهلكون آخرون (وهم لا يزالون الأغلبية العظمى) إلى التجار سيئي السمعة.

سلامة الغذاء

بدأ العمل في المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية (ONSSA) عام ٢٠١٠، وهو هيئة مستقلة عن الحكومة. ويتولى المكتب مسؤولية تنفيذ مجموعة واسعة من تدابير سلامة الأغذية بما في ذلك التفتيش على المسالخ، وتم تمكينه بصلاحيات لمصادرة المنتجات غير المطابقة وإعدامها إذا لزم الأمر، وكذلك بصلاحيات لفرض الغرامات. ويمتلك المفتشون التابعون لمكاتب المحافظ الإقليمية سلطة إغلاق المنشآت. ويحظى المفتشون الذين يرفعون تقاريرهم للمحافظات بالاستقلالية، ويستخدمون صلاحياتهم في عملهم مع المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية.

يشن المكتب حملات بصفة دورية لتحذير المستهلكين من المخاطر المحتملة، وخاصة خلال الاحتفالات الوطنية، ويتولى إدارة خط هاتفي أزرق مخصص للتحذيرات.

المنافسة والتنظيم

اتجه المغرب نحو تطبيق سياسة تحرير الأسعار على الرغم من استمرار مراقبة الأسعار في بعض القطاعات. وأحيانا يسير التنظيم والمنافسة جنبا إلى جنب داخل الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (*ANRT*). تم تحرير القطاع منذ عام ٢٠٠١، مع ثلاثة مشغلين وبتغطية بنسبة ١٠٠ في المائة تقريباً. ويستمر تنظيم الأسعار، في حين تراقب الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات مسار المنافسة. وقد اضطلعت الوكالة طواعية بدور الوسيط بين المورد والمستهلك، وتوصلت إلى اتفاقات بشأن العقود النموذجية مع جمعيات حماية المستهلك، على سبيل المثال، في مسائل تسوية العقود الطويلة الأجل دون عقوبة.

يمنح القانون السابق ٩٩-٠٦ بشأن المنافسة وتحرير الأسعار سلطة أفقية لوزارة الداخلية للسيطرة على الأسعار. ولا تزال هذه السلطة تسري على عرض الأسعار بموجب قانون ٣١-٠٨.

ينص القانون رقم ١٠٤-١٢ لسنة ٢٠١٢ بشأن حرية الأسعار والمنافسة على مراقبة وزارة الداخلية للممارسات التجارية(٥٧). كما ينص القانون ٣١-٠٨ على هذا الأمر، لكنه لا يُعين سلطة واضحة. تتولى المحافظات المحلية إدارة لجان التنسيق على المستوى الإقليمي، بينما تتولى إدارة حماية

(٥٦) DQSMCP *Acheter sur internet en toute confiance*: (اشترِ عبر الإنترنت بثقة كاملة)، ٢٠١٧.

(٥٧) القانون ١٠٤-١٢ بشأن حرية الأسعار والمنافسة. مرسوم ١-١٤-١١٦ بتاريخ ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤.

المستهلك ومراقبة السوق والجودة ومديرية تنسيق الشؤون الاقتصادية إدارة جهود التنسيق على المستوى الوطني. ومع ذلك، قد يكون من الصائب تحديد سلطة واضحة لحماية المستهلك لتتولى مسؤولية تطبيق القانون ٣١-٠٨.

حماية البيانات الشخصية

اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP) هي سلطة مستقلة مكلفة بالتأكد من أن استخدام البيانات الشخصية لا يمس الخصوصية الشخصية. وتمتلك اللجنة سلطة على المؤسسات الخاصة والعامة، لمراقبة مدى مطابقتها لقانون ٠٩-٠٨ المعمول به: *relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel*. وتستطيع اللجنة اتخاذ إجراءات قضائية وتطبيق العقوبات المالية والجنائية[٥٨].

تأسست اللجنة في عام ٢٠١٠ بعد صدور القانون ٠٩-٠٨، وتضم سبعة أعضاء يعينهم الملك. ومهماتهم هي:

- معالجة الشكاوى الفردية، التي يتعلق ٦٤ في المائة منها بالوساطة التجارية، و٢٠ في المائة منها يخص التجارة الإلكترونية؛
- معالجة طلبات الحصول على إذن من مستخدمي البيانات؛ وتمتلك اللجنة الوطنية صلاحية سحب التصاريح لجمع البيانات والاحتفاظ بها، وبالتالي فهي تعمل كمانحة للتراخيص التي ستخضع للمعالجة؛
- حفظ السجل العام، حيث يجب على جميع مستخدمي البيانات إخطار اللجنة الوطنية وتنطوي تلك المهام على اتخاذ قرارات تنظيمية بشأن الخيارات المتاحة، مثل ما يتعلق باستخدام خيارات *"الاشتراك/الانسحاب"* حيث فضلت اللجنة الوطنية خيار "الاشتراك" في نطاق ولايتها القضائية، مع تطبيق العقوبات في حالة عدم الامتثال؛
- الاستجابة لطلبات المشورة من الحكومة والبرلمان.

ذكر رئيس اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية في أحدث تقرير له ما يلي: *"يجب الحفاظ على استقلالية المؤسسة بأي ثمن، حيث إنها ضرورية للغاية للتأكيد على مصداقية اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية أمام مستخدمي البيانات ومقدميها. ويجب ألا ننسى أن حماية الخصوصية والبيانات الشخصية حق أساسي من حقوق الإنسان"*[٥٩].

وقد أبلغت اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية عن ما سبق، من خلال إجراء *"الملاءمة"*، الذي يتم تبنيه وفقاً "للوضع المتقدم" للمغرب في سياق التقارب مع قانون الاتحاد الأوروبي[٦٠]. والعملية نفسها قيد التنفيذ وفقاً لاتفاقية ١٠٨ الخاصة بالمجلس الأوروبي[٦١]. تم بالفعل دمج المبادئ التي فصلتها مؤخراً اللائحة العامة لحماية البيانات التابعة للاتحاد الأوروبي في القانون المغربي[٦٢]. كما ناقش الأونكتاد المبادئ نفسها[٦٣].

في حين أن قطاع الأعمال يجمع معظم البيانات المعنية (مراكز الاتصال ٢٢ في المائة، والبنوك وشركات التأمين ٢٠ في المائة)، فمن المهم كذلك أن يجمع القطاع العام ٢٢ في المائة مع التزامه بالقانون ٠٩-٠٨ مما يعكس الاتجاه العالمي لتطبيق قانون حماية المستهلك على المؤسسات المملوكة للدولة، بما يتماشى مع المبدأ التوجيهي رقم ٢[٦٤].

(٥٨) La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des données à Caractère Personnel. *Guide @CNDP*.

(٥٩) CNDP *Rapport d'activité*. ٢٠١٠-١٣.

(٦٠) CNDP *Rapport d'activité* 2010-2013.

(٦١) *Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel*. (١٩٨١، ٢٠٠١ فاكس: (+٣٧١) ٧٠٤ ٤٤٤٩ بريد إلكتروني: gen@lrp.gov.lv.

(٦٢) اللائحة التنظيمية ٦٧٩/٢٠١٦ بتاريخ ٢٠١٦/٤/٢٧ بخصوص حماية البيانات والتداول الحر للبيانات. يجب تنفيذ اللائحة العامة لحماية البيانات في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بحلول أيار/مايو ٢٠١٨.

(٦٣) *دليل الأونكتاد لحماية المستهلك*، نسخة مسبقة ٢٠١٦: الفصل ١٣ *"حماية الخصوصية والبيانات"*. راجع أيضاً: *دراسة الأونكتاد حول حماية البيانات والتدفق الدولي للبيانات (٢٠١٦)*.

(٦٤) CNDP *Rapport d'activité* 2010-2013.

توحيد المقاييس

يُعد المغرب من الدول النشطة في مجال وضع المقاييس الذي يعتبر سبباً في زيادة القدرة التنافسية مع تعزيز حماية المستهلك[٦٥]. ويعمل المعهد المغربي للتقييس (إيمانور) خارج النطاق الوطني؛ حيث مثل المغرب كعضو نشط في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو) منذ عام ١٩٦٣ بجانب هيئات أخرى ذات الصلة مثل معهد الدول الإسلامية للمواصفات والمقاييس.

تشمل مهام المعهد المغربي للتقييس تطوير المقاييس المغربية والمعلومات والتدريبات المتعلقة بعمليات التصديق على المقاييس الوطنية أو الدولية لمنتج معين (على سبيل المثال، وسم *حلال*)، أو فيما يتعلق بالممارسات الجيدة في الإنتاج أو التوزيع مثل سلامة الأغذية أو الممارسات البيئية[٦٦]. كما شملت الأعمال الأخيرة أموراً متنوعة مثل خصائص توسيم العسل، والطاقة، وتوسيم المنتجات "المصنوعة يدوياً" التي تعالج مشكلة المنتجات "الحرفية" المزيفة في أسواق السياحة.

يُعد المعهد المغربي للتقييس (الإيمانور) هيئة عامة تُشرف عليها وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، التي تتولى بدورها مهام الأمانة وتعمل كمقررة للمجلس الأعلى لتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد الذي يرأسه رئيس الوزراء. يضم المجلس الأعلى لتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد ممثلين للشركاء الاقتصاديين، مثل الغرف التجارية القطاعية والنقابات العمالية وجمعيات حماية المستهلك وممثلي الهيئات التي تجري أبحاثاً حول التوحيد القياسي.

يمكن أن تكون تجربة المجلس الأعلى لتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد بمثابة أساس لمعرفة مدى تطور آليات التشاور حول مسائل حماية المستهلك، والتي تُديرها شعبة حماية المستهلك. يمكن للمجلس استدعاء خبراء (بما في ذلك الإدارات الوزارية) ويطلب منهم الرأي والمشورة[٦٧]. تُقر جمعيات حماية المستهلك بالدور الإيجابي لتوحيد المقاييس كمساهمة في حماية المستهلك، على الرغم من أن مشاركتها قد تكون محكومة بتوافر الموظفين المناسبين من الناحية العملية[٦٨].

السياحة

تُعد السياحة ثاني أكبر قطاع اقتصادي بالمغرب. يتعامل المكتب الوطني للسياحة مع مشغلي الرحلات (ويشرف عليهم)، ويساهم في تطوير الخدمات ذات الصلة، مثل السفر الجوي والمرشدين السياحيين وحتى المنتجات الحرفية. تكون أدوات واضعي السياسات تنظيمية وطوعية على حد سواء. ومن بين الأدوات الطوعية توجد معايير دولية مثل معايير منظمة السياحة العالمية. تحدد التشريعات، التي تم إقرارها في عام ٢٠٠٣ (القانون رقم ٦١-٠٠ بشأن وضع المؤسسات السياحية)[٦٩]، الضوابط والجزاءات، وهناك مشروع قانون جديد قيد الإعداد. يمكن للمكتب أن يقوم بدور الوسيط، لكنه لا يملك صلاحيات استصدار الأوامر.

تضع اللجان الفنية أدلة للممارسات الجيدة، على سبيل المثال للوكالات السياحية والمرشدين. كما يوجد صندوق تعويضات للسياح عند انهيار الشركات. ينطبق القانون المغربي على الوكالات المغربية فيما يتعلق بعملياتها في الخارج، على سبيل المثال تجهيز ١٧٠٠٠ حاج من عملاء الوكالات السياحية. للسفر من المغرب إلى مكة في عام ٢٠١٧. يمكن تطبيق العقوبات (بما في ذلك سحب الترخيص) على الوكالات، مع مراعاة حكم اللجنة الفنية ذات الصلة التي تتألف من ممثلين عن وزارة النقل ووزارة السياحة ووزارة الداخلية والوكالات.

(٦٥) إيمانور، *Tous ensemble pour un Maroc Compétitif* (نعمل معاً من أجل مغرب تنافسي).

(٦٦) إيمانور، *Formation: votre partenaire pour acquérir des compétences vous aidant dans votre démarche de progrès*. (تدريب شريكك على اكتساب المهارات اللازمة للمضي قدماً).

(٦٧) إيمانور، قانون ١٢-٠٦ المتعلق بتوحيد المقاييس والتصديق والاعتماد، نيسان/أبريل ٢٠١٣.

(٦٨) *"Commission Droits et Exigences des Consommateurs"* تقرير عن حقوق المستهلكين واحتياجاتهم FNAC/UMAC (الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك/اتحاد جمعيات حماية المستهلكين المغاربة) (أكتوبر ٢٠١٧).

(٦٩) النشرة الرسمية، ٥٠٣٠-١٥ آب/أغسطس ٢٠٠٢.

الخدمات المالية

لقد سعى البنك المركزي (*Banque du Maroc*) لبناء جسر (*passerelle*) يربط بين الإدارات الحكومية المعنية بحماية المستهلك، مثل شعبة حماية المستهلك ومجلس المنافسة. واستطاعت جمعيات حماية المستهلكين تحرير عقودٍ نموذجية مع البنوك مع دمج ممارسات دولية جيدة مثل: المبادئ التوجيهية والمبادئ العليا لمجموعة العشرين[٧٠]. وتُنشر هذه العقود النموذجية في النشرة الرسمية، ويُعدل البنك المركزي بنوداً معينة.

هناك استراتيجيتان تمضيان قدماً بتوافق الآراء وفقا للقانون. الأولى هي توعية المستهلك بأمور الخدمات المالية. حيث تُعتبر توعية وتثقيف المستهلك أولوية، كما هو الحال في العديد من الولايات القضائية في جميع أنحاء العالم. وتوجد لجان مشتركة بين الوزارات تهتم بتثقيف المستهلك منها المؤسسة المغربية للثقافة المالية. ويتم تنسيق الأنشطة من قبل وزارات المالية والتربية والتعليم، والبنك المركزي والجمعيات المهنية والبورصة والبنوك نفسها.

هناك أولوية أخرى تتعلق بوضع حل البديل للنزاعات، وهو قيد الإنشاء في هذا القطاع. يوجد مركز وساطة للخدمات المالية، ينظمه البنك المركزي والاتحادات المصرفية، ويستقبل ٥٠٠ حالة سنوياً. ويمتلك المستهلك الحق في التوجه مباشرة إلى البنك المركزي في حالة وجود نزاع، على سبيل المثال: عند رد قرض في موعد مبكر. وتكون قرارات مركز الوساطة ملزمة للبنوك. وقد ساهمت توصيات الخدمة في تطوير الممارسات الجيدة، على سبيل المثال: في إجراء نقل حسابات بنكية بدون رسوم.

ومن بين الشكاوى المقدمة في هذا المجال يرتبط الكثير منها بالإجراءات المتعلقة برد القروض في وقت مبكر، حيث يرغب المستهلكون في سداد ديونهم المستحقة. لا يتم دائماً إعادة تحديد الأسعار المتغيرة سنوياً كما ينبغي، وتثير حسابات "اليتيم" المشاكل في الأعمال المصرفية والتأمين، كما يوجد نقص في تحديد المديونية المفرطة.

(٧٠) مبدأ UNGCP التوجيهي ٦٦ والمبادئ العليا لمجموعة العشرين *بشأن الحماية المالية للمستهلك*، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ٢٠١١.

النيابة العامة والقضاء

"parquet" هو مكتب المدعي العام، وهو الجهة التي تتولى القضايا الجنائية وتعمل تحت إشراف وزارة العدل ذات الوضع المستقل والميزانية الخاصة بها.

أصدر قضاة السلطة القضائية مجموعة من الأحكام ضمن قانون ٣١-٠٨ لتعزيزه كأداة لحماية المستهلك. وقد ثبت جدارة هذه الأحكام في مجال الائتمان الاستهلاكي على وجه الخصوص. من بين التفسيرات الهامة التي تصب في صالح المستهلك ما يلي:

- مادة ٩: افتراض أن تفسير قانون ٣١-٠٨ هو لصالح المستهلك؛
- مادة ٣٤: عبء الإثبات يُلقى على عاتق المورد؛
- مادة ٢٠٢: تحديد اختصاص المحكمة وفقاً لمحل إقامة المستهلك؛
- مادة ٥٩: استغلال جهل مستهلك أو ضعفه هو جريمة جنائية تؤدي إلى إبطال العقد؛
- تعد حماية المستهلك أولى من القانون التجاري فيما يتعلق بالقروض المصرفية.

ويدل ذلك على أهمية قانون ٣١-٠٨ حتى بدون إدخال مزيد من التعديلات عليه. كما أنه يثير بعض القضايا بشأن تقييد تطبيقه بسبب الافتقار إلى *النصوص التنفيذية* ذات صلة التي لم يكتمل بعضها، ويتعلق أيضاً بإخفاق المحاكم في تطبيق القانون.

وضع الإطار المؤسسي

الإطار المؤسسي لحماية المستهلك في الغرب هو إطار شامل ومعقد. فبسبب الطابع الأفقي لحماية المستهلك، تتشارك السلطات العامة في حل مسائل حماية المستهلك، كما هو الحال في العديد من الدول الأخرى. ومن ثم فمن الضروري وضع نهج مشترك بين الوزارات، يعززه التدريب وعمليات الإحاطة في جميع الوزارات المعنية. أيدت الوزارات الأخرى هذا النهج التربوي، الذي تبنته شعبة حماية المستهلك، على نطاق واسع وساهم في تقليل مشكلة تضارب الاختصاصات.

قد يؤدي تعدد السلطات المسؤولة إلى ظهور تحديات أمام ترابط صياغة السياسات وتنفيذها، لذا من المهم التأكد من تفعيل التنسيق بين بعضهم بعضاً. ولتعزيز دور شعبة حماية المستهلك الرائد في قضايا حماية المستهلك، قد تحتاج لتلقي صلاحيات قانونية صريحة بالإضافة إلى تعزيز مكانتها العامة.

باء– أصحاب المصلحة الآخرين

قطاع الأعمال

لمفهوم أخلاقيات العمل تاريخ طويل في المغرب. ويمكن التعرف على النسخة الحديثة والعالمية من هذا التقليد في مدونات قواعد السلوك الجيد وآليات حل النزاع. ومع انخفاض الاعتماد على *المحتسبين* زادت احتمالية تعرض المستهلكين في القطاعات التقليدية للمشاكل والمخاطر. على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها سلطات حماية المستهلك، سيكون هناك دائماً حد لما يمكن أن تفعله المؤسسات العامة في غياب التعزيزات النابعة من القيود الأخلاقية التي تفرضها الشركات بشكل ذاتي.

غرف التجارة

توجد اثنتا عشرة غرفة تجارية إقليمية تحت إشراف وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي. ويكون نطاق عمل الغرف متغيراً؛ فهناك لجان للزراعة، وأخرى للحرفيين ولقطاعات التجارة والصناعة والخدمات. وتشارك الغرف في "أسبوع الجودة الوطني" الذي تنظمه إدارة حماية المستهلك ومراقبة السوق والجودة وفي فعاليات أخرى مع جمعيات حماية المستهلك المخصصة على سبيل المثال: للإحاطة التوعوية بشأن القانون ٣١–٠٨. ويشارك اتحاد غرف التجارة (CoCs) في المجالس الاستشارية مثل مجالات المنافسة، والتصدير، والمسؤولية الاجتماعية. كما توفر الغرف خدمات الوساطة والتحكيم بين المهنيين.

وقد أعرب اتحاد غرف التجارة عن أهمية توفير التدريب على مسائل حماية المستهلك، لا سيما على المستوى الإقليمي، وعلى إنشاء روابط مع جمعيات حماية المستهلك والحاجة لوجود الدعم المالي الكافي للسماح بتنفيذ تلك الأنشطة. كما تطلع الغرف التجارية للمشاركة في المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك وفقاً لما نصت عليه المادة ٢٠٤ من قانون ٣١–٠٨[٧١].

وبمجرد إنشاء هذا المجلس فسيكون لديه القدرة على أن يصبح منتدى لوضع مدونات للتنظيم الذاتي. النقاشات قائمة بالفعل كما هو مذكور أعلاه، في مجال التوحيد القياسي على سبيل المثال، ولكن وضع المدونة سيتجاوز فكرة التشاور التي تكون مبهمة أحياناً ليمتد نحو إيجاد مخرج متميز.

بما أن اتحاد الغرف التجارية لديه سلطة محدودة على غرف معينة، فإن وجود شعبة حماية المستهلك من شأنه تعزيز وضع أي مفاوضات من هذا القبيل كما هو شائع في الولايات القضائية الأخرى، حيث إن وضع مدونات التنظيم الذاتي (أو التنظيم المشترك). يتم في الغالب بحضور مسؤولين من الوزارات المعنية الذين قد يحتفظون بحقهم في "التراجع" عن التدابير التنظيمية إذا لم تنجح المفاوضات المتعلقة بالمدونات أو إذا كانت المدونات ضعيفة للغاية.

جمعيات حماية المستهلك

هناك ٩٠–١٠٠ جمعية لحماية المستهلك تعمل حالياً على المستوى المحلي، و٣٨ منها تُدير مكاتب خدمة المستهلك (*guichet*) كنقطة لتلقي المشورة. كما يوجد ثلاثة اتحادات معترف بها من قبل وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، وفقاً لاتفاقية دعم مالي قدرها ١٠ ملايين درهم (حوالي مليون يورو) منذ عام ٢٠١٦، والتي صُرف ٤٠ في المائة منها حتى وقت كتابة هذا التقرير.

وتتلخص أدوار جمعيات حماية المستهلك على النحو التالي، حسب تقرير لجنة حقوق المستهلك والاحتياجات التي وضعتها جمعيات حماية المستهلك[٧٢]:

(٧١) وفقاً لما أشارت إليه وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في *استراتيجية حماية المستهلك ٢٠١٧–٢٢*. المرجع المذكور أعلاه.

(٧٢) *Commission Droits et Exigences des Consommateurs*، *(تقرير عن حقوق المستهلكين واحتياجاتهم)* FNAC/UMAC (الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك/اتحاد جمعيات حماية المستهلكين المغاربة). تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧.

- إخطار المستهلكين عن أسلوب عمل نقاط تلقي المشورة المخصصة للمستهلكين (مكاتب خدمة المستهلكين، كما سبق ذكره)؛ أي الاستماع إلى المستهلكين من خلال مكاتب خدمة المستهلكين، وتدوين الملاحظات وتمثيل المستهلك؛
- المشاركة في النقاش العام بما في ذلك: الإذاعة والتلفزيون والمقالات الإخبارية؛
- المساعدة في تدريب المواطنين ليصبحوا أكثر تطلباً للحصول على افضل جودة؛
- تعريف المستهلكين على إشعارات الجودة المناسبة؛ مثل المقاييس والتوسيم؛
- التعرف على الثغرات في حماية المستهلك، والإبلاغ عنها إذا لزم الأمر؛
- إجراء الدراسات الاستقصائية والدراسات المقارنة؛
- تعزيز الأطر التنظيمية التي تعمل على تحسين جودة المنتجات حسب احتياجات المستهلكين.

يرد في الجدول ١ أعلاه بيان المرسوم المتعلق بتأهيل جمعيات حماية المستهلك لخدمة المنفعة العامة[٧٣]. وتبدو المادة ٥ من المرسوم صارمة فيما يتعلق بحدود الاعتراف الرسمي لأنشطة جمعيات حماية المستهلك، وهو أمر مبرر لأن هذا الاعتراف يترتب عليه صرف الأموال العامة دعماً لعمل جمعيات حماية المستهلك من أجل استكمال أعمال الخدمة العامة.

ومع ذلك لا يوجد ذكر صريح للدور المحتمل لجمعيات حماية المستهلك في تطوير السياسة العامة. ويتم الاعتراف بهذا الدور من خلال الإشارة إلى إدراجه المقصود ضمن بند المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك المنصوص عليه في القانون ٣١-٠٨، والذي لم يتم إنشاؤه بعد. بالرغم من أن المادة ٦ للمرسوم ذو الصلة التي تشير إلى تمثيل المستهلك لا تزال تحتاج لمزيد من التفاصيل.

ومن حيث المبدأ، فمنذ عام ٢٠١٥ أصبح من حق جمعيات حماية المستهلك التدخل في نزاعات المستهلكين المتعلقة بالمطالبات التعاقدية أو المطالبات القائمة على المسؤولية التقصيرية، حتى بدون الاعتراف بها كجمعيات ذات منفعة عامة *(utilité publique)*[٧٤]. تنص المادة ٦ من المرسوم (الأهداف والمهام) على أن الهدف الرئيسي هو *"المساهمة في حل النازعات خارج نطاق القضاء"*. وتقضي المادة ٢٤ بأن يقترن هذا القرار بمحاولات التوصل إلى حل ودي الذي عند تعذره يتم اللجوء إلى إجراءات المحكمة. وفي الواقع، تقدر الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلكين أن ٧٢ في المائة من النزاعات المقدمة لها يتم حلها بطريقة ودية. ويلزم الانتهاء من القرار ذات الصلة (arrêté) لحل هذه المسألة.

تشارك جمعيات حماية المستهلك بالفعل في هيئات استشارية مثل: المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، والمجلس الأعلى لتوحيد المقاييس، والتصديق والاعتماد. كما تتطلب المشاورات بين الإدارات الوزارية والاتحادات إنشاء "لجان متابعة" *(comités de suivi)*. نُظمت بالفعل سبع فاعليات للأيام الوطنية لحقوق المستهلك (في ١٥ آذار/مارس)، في وجود أنشطة مشتركة نظمتها شعبة حماية المستهلك بالاشتراك مع جمعيات حماية المستهلك منذ عام ٢٠١١[٧٥].

كما هو موضح أعلاه، فإن خدمات المشورة المقدمة للمستهلكين في ازدياد، وتحظى الآن بدور هام لدى جمعيات المستهلكين، ولا سيما مكاتب خدمة المستهلك *(guichets)*. تدير جمعيات حماية المستهلك نقاط المشورة هذه بالتعاون مع شعبة حماية المستهلك[٧٦]. على سبيل المثال، يُقدم مكتب خدمة المستهلك في القنيطرة خدماته على مدار خمسة أيام في الأسبوع من الخامسة مساءً حتى السابعة مساءً. وقد سعت جمعيات حماية المستهلك بشكل مستقل للتعاون مع الإدارات

(٧٣) مرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢ بتاريخ ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ بشأن الأوضاع النموذجية لجمعيات حماية المستهلك المعترف بها كجمعيات ذات نفع عام.

(٧٤) لم يتم إصدار *النصوص التنفيذية* التي تنظم هذه الاحتمالية.

(٧٥) وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *استراتيجية حماية المستهلك*. ٢٠١٧-٢٢. ٢٠١٧. المرجع المذكور أعلاه.

(٧٦) لمعرفة مدى تطورها، راجع: Mmes. Soudaigu R. & Badreddine B. *Guichets Conseils de Kenitra,* AMPOC Marrakech Octobre 2016.

الوزارية المختلفة والهيئات الأخرى ذات الصلة لإقامة اتصالات مع المحاورين المعنيين لحل المشاكل دون اللجوء إلى المحاكم.

بالإضافة إلى الوكالات الحكومية ذات الصلة، تشمل الجهات التابعة لجمعيات حماية المستهلك الجمعية الطبية، وأمانة الشباب، والمكتب الوطني للكهرباء. لقد تعامل مكتب خدمة المستهلكين مع أكثر من ١٧ ٠٠٠ جهة على مدار ثماني سنوات. أهم القطاعات التي تُطلب المشورة عنها هما قطاعا الإسكان والاتصالات السلكية واللاسلكية، وهذه نتيجة تتماشى مع نمط التواصل عن طريق البوابة الإلكترونية.

حالة المجتمع المدني

تتمتع المغرب بشبكة حيوية من المؤسسات والشركات العامة وجمعيات حماية المستهلك. وكما هو الحال في معظم الدول، فإن مختلف السلطات العامة تهتم بحماية المستهلك بالاعتماد على الوزارات المختلفة. وقد بذلت شعبة حماية المستهلك مجهوداً كبيراً لضمان التنسيق بين المؤسسات العامة، ولزيادة الوعي والقدرات بين الشركات وجمعيات المستهلكين. وقد أدى ذلك إلى الاعتراف بشعبة حماية المستهلك كنقطة محورية لقضايا حماية المستهلك في المغرب.

خامساً- التعاون الدولي

أظهرت وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي وشعبة حماية المستهلك نشاطاً كبيراً في مجال تعزيز التعاون الدولي مع الدول المجاورة من خلال تأسيس برنامج توءَمة مع الاتحاد الأوروبي في إطار اتفاقية التعاون الأوروبي. وهذا البرنامج ' Protéger le consommateur Marocain ' هو جزء من برنامج ' Réussir le statut avancé ' المُمول من الاتحاد الأوروبي.

عمل برنامج التوءَمة المذكور على الربط بين وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي والاتحاد الفرنسي - بلجيكي الذي يتألف من المديرية العامة للمنافسة وحماية المستهلك ومكافحة الغش (DGCCRF - فرنسا)، والمعهد الوطني للاستهلاك (فرنسا) والجمعية البلجيكية للأبحاث وتدريب المنظمات الاستهلاكية[٧٧]. بدأ البرنامج في أيار/مايو ٢٠١٥ واستمر لمدة ٢٧ شهراً. وضمت مجموعات أصحاب المصلحة الجمعيات الاستهلاكية، والإدارات الوزارية الأخرى المسؤولة عن مراقبة سن تدابير قانون ٣١-٠٨ لحماية المستهلك، والجهات الفاعلة الأساسية مثل القضاة والشركات، إلخ.

كان الهدف من التوءَمة تحسين مستوى حماية حقوق المستهلك والترويج لثقافة الاستهلاك في المغرب عن طريق تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك ودعم الحركة الاستهلاكية في المغرب؛ مع مراعاة متطلبات تشريعات الاتحاد وأفضل الممارسات الأوروبية. وكان برنامج التوءَمة يعتمد في الأساس على تبادل الخبرات والممارسات الجيدة بين الإدارات العامة في المغرب والاتحاد الأوروبي.

علاوة على ذلك، يعد المغرب أحد المستفيدين الثمانية (بما في ذلك: الجزائر ومصر والأردن ولبنان وتونس واليمن ودولة فلسطين) من برنامج أونكتاد الشرق الأوسط وشمال أفريقيا للتعاون الفني، والذي تموله السويد، ويعمل على تعزيز التكامل الاقتصادي الإقليمي من خلال تحسين المنافسة وسياسات الاستهلاك، بهدف تحقيق أثر إيجابي في التوازن بين الجنسين وحسن الإدارة ومكافحة الفساد (٢٠١٥ إلى ٢٠١٩).

وبما أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا تزال واحدة من أقل المناطق تكاملاً في العالم، بسبب ارتفاع مستوى الحماية الجمركية، والتدابير غير التعريفية التي تُقيد التجارة بين الأقاليم، والتجارة المحدودة للغاية في الخدمات[٧٨]، لذلك يعد التعاون الإقليمي أمراً بالغ الأهمية للنمو الاقتصادي والتنمية وسوف يستفيد من زيادة مشاركة جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك قطاع الأعمال. وبالتأكيد سيساهم برنامج أونكتاد الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في تحقيق هذه الأهداف في مجال حماية المستهلك. وفي الحقيقة فإن البرنامج يهدف إلى تحسين الأطر القانونية والمؤسسية ويعمل على توفير التدريب، وتعزيز قدرات الهيئات العامة وأصحاب المصلحة مثل قطاع الأعمال وجمعيات المستهلكين والقضاء والأوساط الأكاديمية، وقبل كل شيء مع مراعاة التركيز الإقليمي. ومن ثم فإن المشروع يميز الأدوات والمبادرات التي تجمع الخبراء وأصحاب المصلحة معاً من الدول المستفيدة؛ مما يمهد الطريق لتبادل الخبرات وزيادة التعاون.

المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: تم صياغة هيكل الوكالة وفعاليتها[٧٩] في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في عام ٢٠١٧ استناداً إلى المعايير الدولية لحماية المستهلك، مع

(٧٧) برنامج التوءَمة رقم MA/34 المغرب/الاتحاد الأوروبي. *"Protéger le consommateur Marocain"* ENPI/2011/022-778 – نيسان/أبريل ٢٠١٥ – تموز/يوليه ٢٠١٧.

(٧٨) رويس م. وتابور س. *تكامل الاقتصاد الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، اتجاهات التنمية – التجارة* (البنك الدولي، ٢٠١٢) http://documents.worldbank.org/curated/en/813531468052157933/pdf/NonAsciiFileName0.pdf.

(٧٩) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/4.

الأخذ في الاعتبار الإطار القانوني والبنية المؤسسية لوكالات حماية المستهلك في المنطقة. وقُدمت المبادئ التوجيهية وتم التصديق عليها مع وكالات حماية المستهلك التابعة للمستفيدين ومع أصحاب المصلحة المعنيين في ورشة عمل إقليمية بالقاهرة في عام ٢٠١٨. ويُجري وضع اللمسات الأخيرة على مبادئ توجيهية أخرى بشأن معالجة الشكاوى وتحقيقات التجارة الإلكترونية وسلامة المنتجات؛ حيث إن هذه القضايا ذات أهمية قصوى لتحسين حماية المستهلك وزيادة التجارة عبر الحدود. كما نوقشتْ مواضيع المشاركة في الأعمال لحماية المستهلك، ودور جمعيات المستهلكين مع أصحاب المصلحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع توفير التوجيه اللازم لوكالات حماية المستهلك وإنشاء إطار من شأنه تسهيل تفاعل أصحاب المصلحة معهم.

سينشئ مركزا التدريب الإقليميان لحماية المستهلك (بيروت ٢٠١٧ والقاهرة ٢٠١٨) اللذان أُطلقا بموجب هذا البرنامج شبكة ستساهم في تعزيز إمكانات المستفيدين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجال حماية المستهلك من خلال التدريب وتوزيع المواد والبيانات وأدوات العمل التي وُضعت خصيصاً لها البرنامج.

هذه المنصة الشبكية التي لا تزال قيد التطوير ستربط ممثلي المستفيدين ببعضهم وتسهل التعاون الإقليمي بدعم أونكتاد وتسمح لهيئات حماية المستهلك بتبادل المعلومات والبيانات بطريقة محمية مما يشجع على تنسيق الإجراءات وإنفاذ القوانين.

وأخيراً، فإن مشاركة ممثلي دول البحر المتوسط وشمال أفريقيا في فعاليات إقليمية ودولية مختلفة وفي الزيارات البحثية لهيئات حماية المستهلك الأكثر خبرة قد ساهم في مشاركة المعلومات والعمل الشبكي مع المستفيدين ذوي الصلة في دول منطقة البحر المتوسط وشمال أفريقيا ومع شركاء آخرين. وقد أدى ذلك أيضاً إلى تعزيز الإمكانات والوعي والالتزام على المستويين القومي والإقليمي مع إحداث أثر دائم.

وقد ألقى تنقيح مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك عام ٢٠١٥ الضوء على أهمية التعاون الدولي في هذا المجال مانحة فريق الخبراء الحكومي المعني بقانون وسياسة حماية المستهلك دوراً هاماً في هذا الشأن وهو ما سيتم الكشف عنه.

في نفس الوقت، هناك أشكال أخرى من التعاون التي يمكن لشعبة حماية المستهلك وضع تصور لها كما ورد بمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. هيكل وفعالية الهيئة بالنسبة لمنطقة البحر المتوسط وشمال أفريقيا[٨٠]. على سبيل المثال، تسعى المغرب لمشاركة وتواصل أكبر مع نظام الاتحاد الأوروبي للإبلاغ عن المنتجات غير الغذائية الخطيرة، رابكس RAPEX[٨١]. وفي مجال أمن المنتجات مؤخراً، أنشأت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بوابة استعادة المنتجات العالمية Global Recalls portal، [٨٢] وهي شبكة عالمية للإبلاغ عن المنتجات التي تم سحبها من الأسواق المحلية ولا تقتصر على الدول الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. تخضع هذه البوابة للتحديث المستمر وهي تتضمن معلومات حول بلاغات استعادة المنتجات الاستهلاكية سواء طوعاً أو بشكل إلزامي والتي أصدرتها هيئة حكومية وأصبحت متاحة للجميع. يستطيع المستهلكون والشركات أيضاً دخول هذا الموقع ومن المتوقع أن ينتشر عالمياً في نهاية المطاف.

كما وُضعت آليات أخرى أكثر تعقيداً لتنبيه هيئات حماية المستهلك عن المنتجات الخطيرة والممارسات غير الشريفة للأعمال التجارية عبر الحدود. تتكون الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون (ICPEN)[٨٣] من منظمات تنتشر عبر أكثر من ٥٠ دولة (على الرغم من أن المغرب ليست أحد أعضاؤها حالياً) وهي تهدف إلى مشاركة المعلومات عن الأنشطة التجارية التي تتم عبر الحدود والتي قد تؤدي إلى الإضرار بالمستهلك وتشجيع التعاون الدولي بين

(٨٠) المرجع المذكور أعلاه.

(٨١) انظر: https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/.

(٨٢) انظر: https:// globalrecalls.oecd.org.

(٨٣) انظر: https://www.icpen.org/.

هيئات إنفاذ القانون الدولية. وبينما تقتصر العضوية غالبا على الدول الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، إلا أنها تنتشر خارج الأرجاء في نطاق وسع من الدول في كل المناطق. من الشبكات الفعالة الأخرى ذات الصلة بشأن تبادل الخبرات الإقليمي وأفضل الممارسات هي شبكة الحوار الأفريقية بشأن حماية المستهلك African Consumer Protection Dialogue، والتي تدعمها لجنة التجارة الاتحادية الأمريكية.

تهتم العديد من القطاعات حالياً بالأمور التي تتعلق بالحدود، ويدعو المبدأ التوجيهي للأمم المتحدة رقم ٨٢ لزيادة التعاون عبر الحدود حتى ولو بشكل تطوعي وغير رسمي. تشير العديد من الوزارات إلى الحاجة لمثل هذا التعاون الذي سوف يزداد بينما تصبح التجارة الإلكترونية أكثر انتشاراً. ومن ثم، فهناك العديد من المحافل والوسائل المتعلقة بالتعاون الدولي والتي يمكن أن تتيح رؤى هامة وتبادل في المعرفة لهيئة حماية المستهلك المغربية.

وكما توصي المبادئ التوجيهية لأونكتاد بشأن حماية المستهلك: إن هيكل وفعالية الهيئة بالنسبة لمنطقة البحر المتوسط وشمال أفريقيا وفعاليتها في شكلها الحالي هي أقصى ما يمكن لهيئات حماية المستهلك القيام به دون الحاجة لإصدار تشريعات أولاً. في كثير من الحالات قد يكفي طرح استفسار أو وضع تحذير دون ردع للممارسات المحظورة. قد لا تكون الإجراءات القانونية التي تتخذ عبر الحدود ضرورية إذا استطاعت هيئات حماية المستهلك في كلا البلدين العمل معاً. يتم حث التشريعات الصادرة في منطقة البحر المتوسط وشمال أفريقيا على استكشاف المبادرات المذكورة أعلاه مع الأخذ في الاعتبار تعزيز التعاون بينها.

سادساً- الاستنتاجات والتوصيات

ألف- الاستنتاجات

إن الإطار المؤسسي والقانوني المغربي لحماية المستهلك هو إطار راسخ ونافذ بشكل كامل. لطالما كانت تشريعات المغرب في طليعة التشريعات الأخرى في مجالات محددة كسن قانون شامل بشأن حماية المستهلك وتغطية الحقوق الرئيسية والتزامات المستهلكين والشركات التجارية وتوفير بيئة تمكينية لمنظمات حماية المستهلك. تضطلع شعبة حماية المستهلك بوظائفها بفعالية ويزيد الاعتراف بها كأداة مركزية في التعامل مع مشاكل حماية المستهلك على المستويات القومية والإقليمية والدولية.

توفر مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الحالية إرشادات قيمة بشأن التحسينات المستقبلية الممكنة على المستويين القانوني والمؤسسي لإنشاء نظام أقوى لحماية حقوق المستهلكين ومصالحهم مما يعزز في النهاية من الرفاهية الكلية ويزيد من فعالية الاقتصاد القومي. علاوة على ذلك، نشرت الأونكتاد مجموعتين من المبادئ التوجيهية حول حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والذي قد يكون مفيداً عند تعزيز الأطر المؤسسية والقانونية للمغرب، ألا وهي: مبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هيكل الهيئة وفعاليته[٨٤]، ومبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: إشراك قطاع الأعمال[٨٥]. ومبادئ الأونكتاد التوجيهية بشأن حماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: جمعيات المستهلك وجميعها بصدد التنفيذ عام ٢٠١٨.

وعلى وجه الخصوص، وكما توصي المبادئ التوجيهية لأونكتاد بشأن حماية المستهلك: فإن هيكل وفعالية الهيئة بالنسبة لمنطقة البحر المتوسط وشمال أفريقيا[٨٦] يحتوي على عدة توصيات لتحسين الأطر المؤسسية والقانونية ويتضمن:

- يمكن لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك أن تقوم بدور الملهم في تصميم سياسات المستهلك وقوانين المستهلك ومؤسسات المستهلك. والأمر منوط بالدول الأعضاء بشأن تجاوز متطلبات هذه المبادئ التوجيهية إذا رغبوا في ذلك؛
- يمكن استخدام القانون الدستوري لتأسيس أو تعزيز حقوق المستهلك الأساسية وأيضاً تقديم بعض المبادئ التوجيهية. يمكن للنصوص الدستورية أن تكون أداة لزيادة التحسين المطلوب لمستويات الوصول للبضائع والخدمات الرئيسية؛
- بعد أن وجدت دول البحر المتوسط وشمل أفريقيا أن "الاحتياجات المشروعة" للمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة (المبدأ التوجيهي ٥) هي نقطة مرجعية هامة لتشريعات الإطار الخاصة بهم، فعليها الاستمرار في تطبيق هذه المبادئ وتحديث نصوصها في ضوء التنقيح الذي تم عام ٢٠١٥؛
- يجب إيلاء الاهتمام بعملية فصل الأدوار الرئيسية في أثناء تطوير هياكل الهيئة مع الحفاظ على مشاركة مجموعة كبيرة من الأطراف المعنية في الأدوار الإشرافية والاستشارية؛
- تعد المساءلة في عملية الميزانية أمرا هاما فيما يتعلق بزيادة شفافية هيئة حماية المستهلك. علاوة على ذلك فإن هذه الشفافية هامة كوسيلة مساعدة في المشاركة البنّاءة لجمعيات المستهلك ومن خلالها، مشاركة الهيئة العامة للمستهلكين أيضاً؛
- على هيئات حماية المستهلك تنمية الوعي العام من خلال الإبلاغ عن أنشطتها الخاصة وعن "حالة

(٨٤) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/4.

(٨٥) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/3.

(٨٦) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/4.

الأمة" من منظور المستهلك. عليهم الإبلاغ عن الموضوعات التي تنشأ عن تحليل المشاكل التي يتم توجيه اهتمامهم إليها من خلال خدمة التعامل مع الشكاوى. ثم يحق لهم فيما بعد اقتراح حلول إدارية أو نظامية. يمكن أن يحدث ذلك إما عبر المجالس الاستشارية التي يقدمون تقاريرهم لها أو عبر الهيئات نفسها. على أي حال، يجب إتاحة هذه التقارير للعامة ويمكن إتاحتها في شكل عرض تقديمي للخيارات؛

- يحق لهيئة حماية المستهلك، والتي تغطي بالفعل بيئة المستهلك ككل، أن تعقد مشاورات ويتم التشاور معها بشكل ملائم بواسطة الهيئات والإدارات الأخرى المذكورة في ولايتها؛
- على هيئات حماية المستهلك تحديد مدى خطورة الإضرار بالمستهلك والنتائج المحتملة للتدخل قبل مشاركة مواردهم النادرة على حساب الإجراءات البديلة. كما تقدم مجموعة أدوات سياسة المستهلك منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي[٨٧] عدة خيارات في هيكل منطقي تقييمي، ولذلك تستحق هذه الأدوات النظر إليها باعتبارها وسيلة مساعدة لهيئات حماية المستهلك في إصدار حكمها بشأن نطاق وفعالية التدخل

وبغض النظر عن التوجيهات العامة المذكورة أعلاه، تهدف التوصيات التالية إلى تحسين مختلف جوانب تعزيز حركة المستهلكين وحماية حقوق المستهلكين ومصالحهم في السوق على المستويين القانوني والمؤسسي.

باء– توصيات

يقترح أخذ التوصيات التالية في الاعتبار لتقوية الإطار المؤسسي والقانوني لحماية المستهلك للمغرب:

١– الجوانب الموضوعية للقانون ٣١–٠٨

لضمان تطبيق قانون ٣١–٠٨ بشكل كامل والاستجابة لمشاكل حماية المستهلك الناشئة، توصى الحكومة المغربية بأخذ التوصيات التالية في الاعتبار:

(أ) التطوير النظام

من أجل التطبيق الفعال للقانون ٣١–٠٨، تحتاج المغرب لإتمام اعتماد تشريعاتها التنفيذية (*textes d'application*). على الرغم من بذل جهود ملحوظة في هذا الاتجاه (تم إصدار مرسومين و١٣ قراراً)، يجب متابعة التعاون بين الوزارات لضمان عدم وجود أي قيود نظامية على تطبيق هيئات حماية المستهلك ووكلائهم للقانون ٣١–٠٨.

(ب) مبادئ ممارسات الأعمال التجارية غير العادلة

يتناول القانون ٣١–٨ بالتفصيل العناصر التالية للممارسات اليومية: معلومات للمستهلكين، مواعيد التسليم، شروط العقود غير العادلة، الإعلانات، البيع عن بُعد، البيع والخصومات، رفض الخدمة والمبيعات ذات الصلة بها، البيع الهرمي، اليانصيب، الضمانات، خدمة ما بعد البيع. كما يحدد أيضاً المبدأ القائل بأنه في حالة غموض العقود، يكون تفسيرها لصالح المستهلك. كما تعاقب المادة ٥٩ على استغلال جهل أو ضعف المستهلك والذي يمكن لتطبيقه أن يؤدي إلى إلغاء العقود وربما زيادة التفاصيل. قد يمتد ذلك ليشمل ممارسات تسويق صارمة يؤثر فيها الضعف على نطاق كبير نسبياً من السكان.

تعد المادة ٥٩ مثالا جيدا على التشريعات المعتمدة على المبادئ مما يزيد من مستوى الحماية العام. ويوصى باستخدام التشريع المعتمد على المبادئ على نطاق أكبر. يشير الخبراء في العديد من التشريعات إلى أن الإجراءات ذات التفاصيل الكثيرة للممارسات المحددة يمكن أن تنشأ عنها إجراءات تتعلق بالشركات التجارية والتي توضع لتجنب وضع قيود قانونية. كما يمكن للتشريع الأكثر مرونة المعتمد

(٨٧) تتوافر على: http://www.oecd.org/sti/consumer/consumer-policy-toolkit-9789264079663-en.htm.

على مبادئ مثل تجنب استغلال الضعفاء أن تكون أساساً ذا قيمة لوضع نصوص وأحكام أكثر تفصيلاً.

على وجه الخصوص، يضع القانون ٣١-٠٨، المادة ١٦ قائمة بأنواع بنود العقود التي تعتبر استغلالية، بينما تشير المادة ١٨ للسياق الكلي للمعاملة. ليس من الضروري أن تكون الأمثلة جميعها دقيقة، وليس بالضرورة لهذه القائمة أن تكون شاملة من منطلق أنه يمكن أن يكون هناك ممارسات تجارية أخرى غير مدرجة بالقائمة ولكنها مسموح بها. علاوة على ذلك، فإن التزامات العمال التجارية الأكثر تفصيلاً بشأن الضمانات التعاقدية وقطع الغيار يمكن تطويرها عن طريق وضع لوائح تتماشى مع المبدأ التوجيهي ٢٥.

ولهذا يوصى بتعديل القانون ٣١-٠٨ ليتضمن أمثلة شائعة على الممارسات التجارية غير العادلة المطبقة على كافة القطاعات التجارية والتي يترك القرار بشأنها للقانون النظامي أو السوابق القضائية أو ممارسات لإنفاذ.

(ج) الوصول إلى العدالة

يمنح القانون ٣١-٠٨ لجمعيات حماية المستهلك الحق في التدخل في الإجراءات القضائية بالنيابة عن المستهلكين. ومع ذلك لم تمارس هيئات حماية المستهلك هذا الحق كما ينبغي.

وقد يكون أحد أسباب ذلك الشروط المرهقة لممارسة هذا الحق (إعلان المصلحة العامة أو تفويض خاص). من الأسباب الأخرى غياب الإمكانات التقنية لجمعيات حماية المستهلك من أجل التدخل في المحكمة.

يوصى بتنقيح القرار رقم ٢-١٢-٤٦٢ بتاريخ ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ الذي يضع شروط مشاركة جمعيات حماية المستهلك في لإجراءات القضائية من أجل تسهيل ممارسة هذا الحق. علاوة على ذلك، يمكن لشعبة حماية المستهلك أن تقدم التدريب القانوني لاتحادات حماية المستهلك من أجل تعزيز إمكانات التقاضي.

(د) الحل البديل للمنازعات

يتعامل الفرع القضائي في المغرب مع حل نزاعات المستهلكين وتعويضاتهم. وفي ضوء التكاليف الباهظة والتأخير في إنفاذ قوانين حماية المستهلك فيما يتعلق بالمشاكل المتعلقة بنقص المال نسبياً في نزاعات المستهلكين الفردية، فهناك توجه عالمي متزايد نحو وضع حلول بديلة للنزاعات التجارية خارج المحكمة، كالوساطة والصلح والتحكيم.

يقدم حل الوساطة لتسوية نزاعات المستهلك في المغرب في قطاعي الخدمات المالية والاتصالات. هذا التقليد الجيد يمكن التوسع فيه ليشمل القطاعات الأخرى من أجل تغطية أكبر عدد ممكن من علاقات المستهلك وبذلك يغطي كل القطاعات الاقتصادية. تقدم المبادئ التوجيهية من ٣٧ إلى ٤١ بشأن حل النزاعات والإنصاف توصيات مفيدة بهذا الصدد.

تتمتع شعبة حماية المستهلك بمكانة متميزة لتشجيع تطوير عملية الوساطة للمستهلك في السوق المغربي حيث يمكنه تنسيق وضمان مشاركة الوزارات المعنية والمؤسسات العامة والأطراف المعنية الأخر وأيضًا هيئات حماية المستهلك والشركات التجارية. يمكن أن تعمل البوابة الإلكترونية لشعبة حماية المستهلك بمثابة أساس لوضع ونشر حلول للنزاعات إلكترونياً لنزاعات المستهلك.

(هـ) التجارة الإلكترونية

تماشياً مع المبدأ التوجيهي ٦٣، يجب أن تضمن المغرب تمتع المستهلكين عبر الإنترنت بمستوى من الحماية لا يقل عن هذا الذي يُمنح لأشكال أخرى من التجارة. وقد كانت شعبة حماية المستهلك نشطة في رفع وعي المستهلك والشركات التجارية بشأن الحقوق والالتزامات ذات الصلة في السوق الرقمية. كما أن إطلاق مركز الإشراف على التجارة الإلكترونية ضمن نفس الوزارة التي تنتمي إليها شعبة حماية المستهلك سيضمن تنسيق السياسة.

وحيث إنه من المتوقع أن يزيد حجم التجارة الإلكترونية في المغرب، فإنه من الأهمية بمكان أن تتماشى الإطارات القانونية لحماية المستهلك مع الظروف الجديدة مع قدر من المرونة. يقدم القانون ٣١-٠٨ نصوصاً مكثفة تتعلق بالتجارة الإلكترونية، بما في ذلك حق التراجع، والذي قد يتم تنقيحه في ضوء المبادئ لتوجيهية المنقحة للأمم المتحدة من أجل مواجهة التحديات الجديدة مثل التزامات المنصات. ومع القيام بذلك، يوصى بأن تحتفظ المغرب بلائحة تعتمد على المبدأ مما يسمح بتطوير السوق مستقبلاً.

(و) الخدمات المالية

يحتوي القانون ٣١-٠٨ على نصوص مفصلة للغاية تتعلق بالائتمان الاستهلاكي وقروض الإسكان بدلاً من الخدمات المالية بشكل عام. إلا أنه لم يذكر أي شيء يتعلق بتفاقم المديونية ومنعها وعواقبها ودمجها وكلاهما من أفضل الممارسات الدولية الناشئة ومذكوران بالمبادئ التوجيهية المنقحة للأمم المتحدة.

ويوصى على وجه الخصوص بأن يتضمن القانون ٣١-٠٨ نصوصاً عامة أكثر حول ترقية الاهتمامات المالية العريضة للمستهلك وحمايتها وأن يتضمن لوائح تمكينية لتعزيز الدمج المالي والحماية من تفاقم المديونية. كما ينبغي أن يعمل على تنظيم العلاقة بين مزودي الخدمات المالية ووكلائهم المفوضين[٨٨].

على سبيل المثال، يمكن أن ينشئ القانون ٣١-٠٨ التزاماً بالتحقق من الجدارة الائتمانية للمقترضين. وسوف يساهم ذلك في تطوير عملية "لإقراض المسؤول"، وهو مبدأ ناشئ معتمد أيضاً من قبل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة ٦٦(و)). كما يمكن للقانون ٣١-٠٨ أن يضع تصوراً لتطوير خطط إعادة سداد الدين للحالات التي لا ترتبط فيها المديونية بمخالفات من المستهلك أو المقرض ولكن ترتبط بـ "أحداث حياتية". لا تتطلب هذه الحالات بالضرورة إجراءً قضائياً. يمكن أن تساهم آلية المغرب الحالية لتدوين المدفوعات في تطوير نظام لتقييم الجدارة الائتمانية وخطط إعادة سداد الدين تبعاً بالطبع لمتطلبات حماية البيانات.

(ز) صلاحيات الإنفاذ

يتنبأ القانون ٣١-٠٨ بالإنفاذ القضائي لحماية المستهلك. من أجل إتمام الإجراء القانوني، يمكن تعديل القانون ٣١-٠٨ ليسمح بالإنفاذ الإداري. وسيعزز ذلك من الإشراف على سوق شعبة حماية المستهلك والسماح له بتجاوز التحذيرات الحالية لفرض أوامر إدارية وعقوبات لانتهاك قوانين حماية المستهلك. يمكن منح سلطات إنفاذ إدارية مباشرة لهيئات الإنفاذ، وخاصة شعبة حماية المستهلك، دون الاضطرار للجوء للمحاكم.

(ح) تدوين القوانين

يتضمن تشريع حماية المستهلك الموسع للمغرب معظم الأنشطة الاقتصادية ويمتد ليشمل أجزاء متعددة من التشريع. على سبيل المثال، يتناول القانون ٣١-٠٨ الائتمان الاستهلاكي بينما يتضمن التشريع القطاعي حقوق المستهلك كما هو الحال مع الخدمات المالية وقوانين المرافق العامة.

لضمان تنظيم شامل ومتسق لحماية المستهلك ولإحكام قبضة أصحاب المصلحة المعنيين على مشاكل المستهلك المعقدة، وضعت بعض الدول مثل البرازيل[٨٩]، وفرنسا[٩٠] مدونة للمستهلك. تجمع هذه المدونات كل التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك وتقوم بتنظيمها مع ترشيد الأطر المؤسسية. يمكن للتقليد القانوني لتدوين القوانين في المغرب (القوانين المدنية والتجارية وقوانين العمل تم تدوينها بالفعل) أن يسمح بوضع مدونة شبيهة. ومن شأن ذلك أن يتيح فرصة رائعة لتنقيح تشريعات حماية المستهلك في المغرب ككل في ضوء مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

(٨٨) المبادئ التوجيهية للأمم لمتحدة رقم ١١ ومن ٦٦ إلى ٥٨.

(٨٩) يمكن الإطلاع عبر الموقع: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm.

(٩٠) يمكن الاطلاع عبر الموقع: https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565.

٢- الأطر المؤسسية

وضعت التوصيات التالية لبناء القدرات المؤسسية لشعبة حماية المستهلك التابعة لوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي لتصبح هيئة حماية المستهلك بالمغرب.

(أ) الإنفاذ والتنسيق والملامح العامة

كما ذكرنا أعلاه، يمكن تعزيز القانون ٣١-٠٨ للسماح بإنفاذ قوانين حماية المستهلك إدارياً. تحتل شعبة حماية المركز، كونها هيئة حماية المستهلك بالمغرب، مركزاً هاماً يمكنها من الاضطلاع بمثل هذه الصلاحيات والتي تتضمن إجراء التحقيقات وإعطاء أوامر فرض العقوبات والأوامر الإدارية.

وقد استثمرت شعبة حماية المستهلك جهودا ملحوظة لضمان التنسيق مع الوزارات والإدارات الأخرى وأيضاً التشاور مع جمعيات حماية المستهلك وممثلي الشركات التجارية. إن وضع آليات تشاور ذات صيغة رسمية مثل "المجلس العالي الاستشاري للمستهلك" وفقاً للمادة ٢٠٥ من القانون ٣١-٠٨ يمكن أن يثبت جدارته في هذا الصدد. كما يمكن أن تضطلع شعبة حماية المستهلك بدور أكثر فعالية في تقديم الآراء الاستشارية للحكومة بشأن صياغة اللوائح والسياسات من أجل ضمان أخذ اهتمامات المستهلك في الاعتبار.

كما ينبغي لشعبة حماية المستهلك أن تعزز من دورها كمركز تنسيق لشؤون حماية المستهلك عن طريق تعزيز صورتها العامة. تقدم البوابة الإلكترونية لشعبة حماية المستهلك معلومات يسهل الوصول إليها للمستهلكين والسماح لهم برفع مطالبهم الإلكترونية. ينبغي تحسين هذا الموقع وإثراء محتواه بحملات تثقيفية ومعلوماتية ونشرات وأبحاث ودراسات يمكن لشعبة حماية المستهلك أن تجريها مستقبلاً. كما يمكن لشعبة حماية المستهلك أن تسخر منصات وسائل الإعلام الاجتماعية والخطوط الساخنة لتأسيس صورتها العامة أمام المستهلكين والشركات.

لضمان تحقيق أفضل إنفاذ، ينبغي أن تواصل شعبة حماية المستهلك مساهمتها في تدريب مسؤولي الإنفاذ كما كانت تفعل مع مسؤولي وزارة الداخلية.

(ب) بناء القدرات

تتطلب سياسة حماية المستهلك الحديثة إشراك مجموعة واسعة من الأطراف المعنيين، خاصة المسؤولين الحكوميين والقضاة وجمعيات حماية المستهلك والشركات والأوساط الأكاديمية ووسائل الإعلام والمستهلكين بشكل عام. وقد اضطلعت شعبة حماية المستهلك بأنشطة تدريبية مختلفة سيلزم متابعتها وتبسيطها مستقبلاً.

يمكن لشعبة حماية المستهلك وضع نشاط تدريبي موحد لموظفي الحكومة والقضاة مستخدمين أدوات بناء القدرات مثل دليل الأونكتاد لحماية المستهلك[٩١]، ومبادئ الأونكتاد التوجيهية لحماية المستهلك بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: هيكل الهيئة وفعاليتها[٩٢]. كما يمكن لشعبة حماية المستهلك أيضاً أن تضع برنامجاً تدريبياً عاماً لجمعيات وشركات حماية المستهلك بناء على مبادئ الأونكتاد التوجيهية لحماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: إشراك قطاع الأعمال[٩٣]، وفي المستقبل القريب مبادئ أونكتاد التوجيهية لحماية المستهلك لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: جمعيات المستهلك.

وفيما يتعلق بهذه الجهود، على شعبة حماية المستهلك أن تسعى إلى إقامة شراكات مستقرة مع اتحادات جمعيات المستهلك والغرف التجارية والمؤسسات الأكاديمية عبر أنشطة "تدريب المدربين" وضمان الحصول على تأثير مضاعف إيجابي. يمكن لشعبة حماية المستهلك أن تنظم حملات مشتركة لرفع الوعي مع جمعيات حماية المستهلك[٩٤].

(ج) جمعيات حماية المستهلك

إن الدعم المالي المغربي لجمعيات حماية المستهلك هو تجربة رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حيث يعالج المشكلة الدائمة المتمثلة في استدامة جمعيات المستهلك.

(٩١) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/1.

(٩٢) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/4.

(٩٣) UNCTAD/DITC/CPLP/2017/3.

(٩٤) ينص القانون ٣١-٠٨ على اتحاد واحد.

وبينما يجري العمل على التعريف بالصندوق الوطني لجمعيات حماية المستهلك ونشره، فإنه من المهم ضمان المساءلة وتقييم النتائج ذات الأثر الكبير لأنشطة جمعيات حماية المستهلك عبر التقييم المستمر وإجراءات التدقيق.

وإسهاماً في إضفاء الطابع المهني على جمعيات حماية المستهلك، على شعبة حماية المستهلك أن تواصل تقديم البرامج التدريبية لها خاصة إذا كان هناك أجزاء جديدة من التشريعات تمكنها من الاضطلاع بمهام جديدة.

(د) المصادر

تماشياً مع المبدأ التوجيهي للأمم المتحدة رقم ١٥، على المغرب أن تعمل نحو ضمان توافر الموارد البشرية والمالية الضرورية لدى هيئات إنفاذ قوانين حماية المستهلك لتعزيز الامتثال الفعال وللحصول على تعويضات للمستهلكين في الظروف الملائمة وتسهيل ذلك.

إن شعبة حماية المستهلك تتمتع بحضور في جميع أنحاء المغرب عبر ٢٩ بعثة إقليمية. ومع ذلك، فإن الموارد المالية والبشرية الحالية تعرقل اضطلاع المكاتب الإقليمية بمهام شعبة حماية المستهلك، خاصة فيما يتعلق بالإشراف وزيادة الوعي. لهذا الغرض، يوصى بزيادة عدد موظفي شعبة حماية المستهلك وتوفير التدريب اللازم لهم.

(هـ) التعاون الدولي

لطالما كانت شعبة حماية المستهلك تضطلع بدور فعال في الوصول للتعاون الدولي ومشاركة أفضل الممارسات سواء في الأونكتاد أو لدى الاتحاد الأوروبي. وقد تثبت المشاركة في شبكة إنفاذ قوانين حماية المستهلك الدولية (ICPEN) والحوار الأفريقي لحماية المستهلك نفعها وجدارتها بشكل خاص إذا اضطلعت شعبة حماية المستهلك بصلاحيات إنفاذ القانون. ويمكن لشعبة حماية المستهلك أيضاً استكشاف إمكانية عقد اتفاقات مع نظائرها من السلطات لزيادة الخبرات الدولية الحالية بما يتماشى مع المبدأ التوجيهي للأمم المتحدة رقم ٨٢. يجب أن تستفيد شعبة حماية المستهلك من الاجتماعات الدولية لتتعرف على أفضل الممارسات الدولية وتستعين بها في ممارساتها.

Layout and Printing at United Nations, Geneva – 1817967 **(A)** – June 2018 – 124 – **UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1**