

Distr.: General
30 April 2018
Arabic
Original: English

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعنى بقانون وسياسات حماية المستهلك

الدورة الثالثة

جنيف، ٩ و ١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨

البند ٣ (ج) من جدول الأعمال المؤقت

استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسات حماية المستهلك في المغرب

استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسات حماية المستهلك: المغرب

لمحة عامة*

* النتائج والآراء والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي للمؤلف، وهي لا تعبر بالضرورة عن آراء أمانة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها. تقدم هذه الوثيقة لمحة عامة عن التقرير الكامل عن استعراض النظراء الطوعي بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك في المغرب.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.18-06842(A)



* 1 8 0 6 8 4 2 *

المحتويات

الصفحة

٣	مقدمة	أولاً -
٣	السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي	ثانياً -
٤	التشريعات الموضوعية	ثالثاً -
٤	ألف - القانون رقم ٣١-٠٨ بشأن حماية المستهلك	
٨	باء - تشريعات أخرى ذات صلة	
١٠	الإطار المؤسسي	رابعاً -
١٠	ألف - المؤسسات العامة	
١٥	باء - الجهات المعنية الأخرى	
١٦	التعاون الدولي	خامساً -
١٧	الاستنتاجات والتوصيات	سادساً -
١٧	ألف - الاستنتاجات	
١٧	باء - التوصيات	
١٧	١- الجوانب الموضوعية في القانون رقم ٣١-٠٨	
٢٠	٢- الأطر المؤسسية	

أولاً - مقدمة

- ١- أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مجدداً، في قرارها ١٨٦/٧٠ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ المتعلق بحماية المستهلك، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بوصفها مجموعة قيمة من المبادئ التي تُتبع في تحديد الخصائص الرئيسية لتشريعات حماية المستهلك حمايةً فعالة، وفي إنفاذ هذه التشريعات ورسم سياساتها. وتعزز المبادئ التوجيهية التعاون الدولي فيما بين الدول الأعضاء في مجال الإنفاذ وتشجع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك. وقد قررت الجمعية العامة أيضاً إنشاء فريق خبراء حكومي دولي معني بقانون وسياسات حماية المستهلك في إطار الأونكتاد بقصد توفير الآلية المؤسسية الدولية لتفعيل المبادئ التوجيهية ذات الصلة.
- ٢- وأسندت الجمعية العامة إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك في الأونكتاد ولاية إجراء استعراضات نظراء طوعية وطنية لقوانين وسياسات حماية المستهلك كما تنفذها السلطات الوطنية لحماية المستهلك^(١). والمغرب أول دولة عضو في الأونكتاد تتطوع للاستعراض.
- ٣- أمّا الغرض من استعراضات النظراء الطوعية فهو تقديم تقييم خارجي ومستقل لمدى فعالية قانون حماية المستهلك؛ وتبيان التحديات التي يتعين التغلب عليها والمجالات التي ينبغي تحسينها في الأطر القانونية والمؤسسية؛ وتقييم مدى وعي الجهات صاحبة المصلحة المعنية بحماية المستهلك وإسهاماتها في هذا المجال؛ وصياغة التدابير المناسبة والتوصية باتخاذها؛ ومساعدة البلدان على تنفيذ التوصيات عن طريق وضع برنامج لبناء القدرات^(٢).

ثانياً - السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

- ٤- نظام الحكم القائم في المملكة المغربية نظام ملكي دستوري ديمقراطي برلماني اجتماعي، ويبلغ عدد سكان المملكة حوالي ٣٥ مليون نسمة^(٣). وقد سجل مؤشر التنمية البشرية في المغرب ٠,٦٤٧ في عام ٢٠١٥. وفي الفترة ما بين عامي ١٩٩٠ و ٢٠١٥، زاد معدل العمر المتوقع عند الولادة في المغرب بمقدار ٩,٦ سنوات وسنوات الالتحاق بالمدرسة المتوقعة بنسبة ٥,٦ سنوات. وزاد نصيب الفرد من الدخل في المغرب بنسبة ٩٠ في المائة ما بين عامي ١٩٩٠ و ٢٠١٥^(٤). وقد جاء في تقارير حديثة صادرة عن البنك الدولي أن المغرب سجل "تقدماً اقتصادياً لا جدال فيه" على مدى ١٥ عاماً، ليس من حيث النمو الاقتصادي

(١) TD/B/C.I/CPLP/9

(٢) TD/B/C.I/CPLP/6

(٣) معطيات عن المغرب لعام ٢٠١٦. انظر World Bank، World Development Indicators database، متاح على هذا الرابط: <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source2=&country=MAR> (تم الاطلاع عليه في ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠١٨).

(٤) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٦، مذكرة إحاطة للبلدان بشأن تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٦ Human Development Report 2016: Human Development for Everyone, Morocco، متاح على هذا الرابط: http://hdr.undp.org/sites/all/themes/hdr_theme/country-notes/MAR.pdf

ومستويات المعيشة فحسب، وإنما في الحصول على الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه والهياكل الأساسية العامة كذلك^(٥). وتمثل الزراعة أكبر القطاعات الاقتصادية، حيث تساهم بنسبة ١٥ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي وتستوعب ٤٠ إلى ٤٥ في المائة من العمالة^(٦). بينما تمثل السياحة ثاني أكبر قطاع اقتصادي حيث تساهم بنسبة ٨ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي و ٥١٥ ٠٠٠ فرصة عمل وبدرّ إيرادات كبيرة بالعملة الأجنبية^(٧).

٥- أمّا قطاع التجزئة فأخذ في التطور بسرعة، حيث سجل نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة. وبالمثل، فإن قطاع التجارة الإلكترونية أخذ في النمو بسرعة؛ وزاد عدد المشتريات على الإنترنت فجاوز ضعف ما كان عليه خلال السنوات الثلاث التي سبقت عام ٢٠١٥، فقارب ٢,٥ مليون. وترد في خطة المغرب الاستراتيجية المقبلة لحماية المستهلك، التي ستضعها وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في المغرب، الإشارة إلى "تغييرات جذرية في كل من العرض وطرائق الشراء والتسليم والتنظيم". ومع ذلك، لا يزال الشراء غير الرقمي هو المهيمن على السوق، بنسبة ٨٧ في المائة من المعاملات^(٨).

ثالثاً- التشريعات الموضوعية

٦- يشير دستور المغرب بصيغته المعدلة في عام ٢٠١١ إلى مختلف المسائل ذات الصلة بحماية المستهلك، دون أن يخص بالذكر المستهلكين صراحةً. ومن بين تلك المسائل، "حماية وتعزيز الحقوق والمصالح الاجتماعية والاقتصادية"، وحق المجتمع المدني في المشاركة في الحياة العامة والحق في حرمة الحياة الخاصة والحق في المعلومة. ويبيّن الفصل ٣١ بالتفصيل حقوق المواطنين في مجالات الحماية الاجتماعية والتعليم والسكن اللائق والحصول على الماء وفي بيئة نظيفة وتنمية مستدامة. ويشير الفصل المتعلق بمؤسسة الوسيط إلى "مرفقي" خدمات تقدمها الإدارة العمومية^(٩).

ألف- القانون رقم ٣١-٠٨ بشأن حماية المستهلك

٧- القانون رقم ٣١-٠٨ (٢٠١١)، القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، قانونٌ يتألف في معظمه من تشريعات أفقية تقع في مائتي مادة وست مواد. ويحدد القانون حقوق المستهلكين الأساسية، فضلاً عن نطاق تطبيقه والتعاريف ذات الصلة. وينظم هذا القانون

(٥) World Bank, 2018, *Morocco 2040: Emerging by Investing in Intangible Capital* (٥) <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28442/9781464810664.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

(٦) World Bank, 2017, *The World Bank in Morocco* (٦) <http://www.worldbank.org/en/country/morocco/overview> (accessed 27 April 2018). (تم الاطلاع عليه في ٢٧ نيسان/أبريل ٢٠١٨).

(٧) المغرب، وزارة السياحة، ٢٠١٧، المعلومات المقدمة إلى أعضاء بعثة الأونكتاد في كانون الأول/ديسمبر.

(٨) المغرب، وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *Stratégie de protection du consommateur*, 2017-2022 (سيصدر قريباً).

(٩) المغرب، الأمانة العامة، ٢٠١١، *الدستور*، المرسوم رقم ١-١١-٩١ (٢٩ تموز/يوليه ٢٠١١).

بالتفصيل التزامات الأعمال التجارية بتوفير المعلومات، ويوفر الحماية من شروط التعاقد التعسفية، ويبيّن الالتزامات التجارية فيما يتعلق بالممارسات التجارية، مثل الضمانات والكفالات، ويتناول مديونية المستهلك وجمعيات حماية المستهلك وتزييف العلامات التجارية والعقوبات الجزائية.

١- ديباجة القانون ونطاقه وأهدافه

٨- تحدد ديباجة القانون رقم ٣١-٠٨ حقوق المستهلك الأساسية كما يلي:

- الحق في الإعلام؛
- الحق في حماية حقوقه الاقتصادية
- الحق في التمثيلية؛
- الحق في التراجع؛
- الحق في الاختيار؛
- الحق في الإصغاء إليه.

٩- وهذه القائمة هي رجوع صدى لبعض أحكام الدستور (الحق في المعلومة والحق في التمثيلية والحق في حماية الحقوق الاقتصادية). وهي، علاوة على ذلك، تذكر أيضاً بعض الاحتياجات الأساسية المشروعة الواردة في المبدأ التوجيهي ٥ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وهي النص الأكثر اقتباساً^(١٠). وتضع المادة ٣ من القانون رقم ٣١-٠٨ مبدأ وجوب إعلام المستهلك في شكل يمكنه من الاختيار الرشيد حسب احتياجاته وإمكاناته.

(١٠) انظر الوثيقة A/RES/70/186، المرفق. وفيما يلي الاحتياجات المشروعة، بموجب المبدأ التوجيهي ٥، التي ترمي المبادئ التوجيهية إلى تليتها: (أ) تيسير حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية؛ (ب) حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛ (ج) حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛ (د) تعزيز مصالح المستهلكين الاقتصادية وحمايتهم؛ (هـ) تيسير حصول المستهلكين على ما يكفي من معلومات بما يمكنهم من الاختيار المستنير وفقاً لرغبات كل فرد منهم ولاحتياجاته؛ (و) تثقيف المستهلكين، ومن ضمن ذلك تثقيفهم بشأن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على اختياراتهم؛ (ز) تيسير تسوية منازعات المستهلكين تسوية فعالة وتيسير سبل الانتصاف لهم؛ (ح) حرية تشكيل مجموعات أو منظمات لحماية المستهلك وغيرها من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلك؛ (ط) تشجيع أنماط الاستهلاك المستدامة؛ (ي) توفير درجة من الحماية للمستهلك الذي يستخدم التجارة الإلكترونية لا تقل عن الحماية المتاحة له في أشكال التجارة الأخرى؛ (ك) حماية حياة المستهلك الخاصة، وحرية تدفق المعلومات على نطاق عالمي.

الحق في التراجع مسألة محددة لم يتطرق إليها الدستور المغربي ولا مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. وتتناول تشريعات أخرى في المغرب بعض الاحتياجات المشروعة المذكورة في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، مثل سلامة المنتجات الاستهلاكية (القانون رقم ٢٤-٠٩ المتعلق بسلامة المنتجات والخدمات، والقانون رقم ٢٨-٠٧ المتعلق بسلامة المنتجات الغذائية، والقانون رقم ٢٥-٠٨ المتعلق بالمكتب الوطني لسلامة المنتجات الغذائية، والقانون رقم ١٣-٨٣ المتعلق بقمع الغش في بيع المنتجات، والقانون رقم ١٨-٨٨ المتعلق بتاريخ انتهاء الوسم، والقانون رقم ٧٥-٢٩١ المتعلق بصحة ونوعية التفتيش على المواشي) وحماية المعطيات (القانون رقم ٠٩-٠٨ المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي). المغرب، الأمانة العامة، ٢٠١٠، سلسلة الوثائق القانونية المغربية.

١٠- وتتضمن الأهداف مبادئ رفيعة، مثل المبدأ المؤيد للمستهلك: "تظل مطبقة جميع أحكام النصوص التشريعية المتعلقة بنفس الموضوع والتي تكون أكثر فائدة للمستهلك". وتتناول المادة ٢ من القانون ٣١-٠٨ مسألة تعريف المستهلك بهذا التعريف: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل لتلبية احتياجاته غير المهنية منتوجات أو سلعاً أو خدمات معدة لاستعماله الشخصي أو العائلي". ويتمثل عنصر من العناصر الأخرى الهامّ نطاقها في تطبيق حماية المستهلك على المؤسسات المملوكة للدولة، حيث يبدو أن التشريعات المغربية الصادرة في عام ٢٠٠٨ قد استبقت التوجه الدولي نحو إخضاع هذه الأنواع من المؤسسات التجارية لتطبيق قانون حماية المستهلك، على النحو المراد في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك المنقحة في عام ٢٠١٥.

٢- شروط التعاقد التعسفية

١١- تنص المادة ١ من القانون رقم ٣١-٠٨، في قائمة غير حصرية، على نوع شروط التعاقد التي يتعيّن تجنّبها، بينما تبدي المادة ١٦ منه بعض المرونة في تحديد متى يمكن اعتبار شرط تعاقدي ما تعسفياً. وجاء في المادة ١٦ أن إيلاء الاعتبار ذاك ينبغي أن يراعي "جميع الظروف المحيطة بإبرام العقد"، مما يعكس أيضاً مزيداً من الاهتمام بالسياق والمبدأ بدلاً من الاهتمام بالتنظيم لوحده.

٣- الممارسات التجارية

١٢- ينظم القسم الرابع بالتفصيل مختلف الممارسات التجارية، بوسائل منها الإشهار، والعقود المبرمة عن بُعد (التي تشمل التجارة الإلكترونية)، والبيع خارج المحلات التجارية، والبيع بالتخفيض، والبيع أو الخدمة بمكافأة، والبيع المقترن، ومخططات بونزي، واستغلال الضعف أو الجهل وأوراق اليانصيب.

١٣- ومن الحقوق الأساسية المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك ٣١-٠٨ الحق في التراجع عن الشراء، المذكور في كل من ديباجة القانون وفي النص الوارد تحت عنوان "العقود عن بُعد" (المواد ٢٥-٤٣). ولهذا الأمر أهمية خاصة بالنسبة للبيع على الإنترنت، إذ يُعتبر إغراءً للمستهلكين كي يثقوا في التجارة الإلكترونية.

١٤- ويتضمن الباب المتعلق بالممارسات التجارية حكماً غاية منه مكافحة استغلال ضعف الناس أو جهلهم. وتنص المادة ٥٩ على أن مثل ذلك الاستغلال من شأنه أن يؤدي إلى إبطال العقد ويقتضي أن تعاد إلى المستهلك المبالغ التي يكون قد دفعها، بالإضافة إلى تعويضه عن أي ضرر يكون قد لحق به. وتتقدم هذه المادة على العديد من الاختصاصات القضائية الأخرى، وهي منسجمة مع المبدأ التوجيهي ٥ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، المتعلق بحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين.

٤- المديونية

١٥- يكرّس القسم السادس أكثر من ٧٥ مادة لمديونية المستهلك، بما فيها قروض الاستهلاك والسكن، من نوع المواد المنصوص عليها في أكثر التشريعات القطاعية شيوعاً. وحماية مستهلكي الخدمات المالية أمر حديث نسبياً. فقبل صدور القانون رقم ٣١-٠٨، كانت إدارة

القطاع تتم من خلال الخدمة ذاتها، فكانت في المقام الأول شكلاً من أشكال التنظيم الذاتي أو عن طريق التحكيم، وتقوم جزئياً على العُرف والممارسة وذات صلة بـ ٢٧ من القوانين المختلفة.

٥- جمعيات حماية المستهلك

١٦- ينظم القسم السابع من القانون دور جمعيات حماية المستهلك. فملخص مهامها الرئيسية في ضمان الإعلام والدفاع عن مصالح المستهلك والمساهمة في التقيد بالقانون. ويُشترط فيها أن تكون جمعيات غير ربحية وأن تؤدي وظيفتها دون الحصول على أي إعانة من أي مؤسسة تجارية وألا تقوم بأي إشهارات تجارية وألا يكون لديها انتماء سياسي.

١٧- ويجوز للدولة أن تعترف لجمعيات حماية المستهلك بصفة المنفعة العامة وشريطة تلبية معايير بعينها ورد ذكرها في الفقرة ١٥٣. وحتى الآن، لم تحصل أي جمعية من جمعيات حماية المستهلك على هذه الصفة التي هي شرط عام مسبق لتمثيل المستهلكين أمام القضاء. وتذهب المادة ١٥٧ شوطاً أبعد من ذلك حيث تتيح إمكانية تدخل الجمعيات غير المعترف لها بصفة المنفعة العامة في الدعاوى القضائية، إذا ما أُذِن لها المستهلك بذلك "وحسب الشروط التي يحددها نص تنظيمي". ولا يزال قيد النظر قرار وزارة العدل تفصيل شروط السماح لجمعيات حماية المستهلك بالوقوف في المحكمة.

١٨- ويسمح القسم السابع لجمعيات حماية المستهلك بتلقي أموال عامة. وتشير المادة ١٥٦ إلى إنشاء صندوق وطني تديره وزارة الصناعة والتجارة بهدف "تطوير الثقافة الاستهلاكية". وهي مبادرة رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد استثمرت الوزارة أكثر من مليون دولار في إنشاء الصندوق.

١٩- وتمشياً مع المبدأ ٤٥ من المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة المتعلقة بتثقيف المستهلك، يذكر الظهير ٢-١٢-٤٦٢ تثقيف المستهلك من ضمن أهداف جمعيات حماية المستهلك، إلى جانب "الإرشاد والتوعية في مجال النظافة الصحية وفي المجالات الغذائية والبيئية والتجارية". وهذا يسد ثغرة في القانون رقم ٣١-٠٨ الذي لا يذكر تحديداً تنظيم جمعيات حماية المستهلك حملات تثقيفية. وتضطلع وزارة الصناعة والتجارة وجمعيات حماية المستهلك التي يمولها الصندوق الوطني مباشرةً بالحملات التثقيفية والإعلامية.

٦- آليات التشاور

٢٠- تدعو المادة ٢٠٤ إلى إنشاء مجلس استشاري أعلى للاستهلاك، ليكون مؤسسة مستقلة تكلف باقتراح وتقديم آراء في التدابير المقترحة. ولم تنشأ هذه المؤسسة بعد، على الرغم من أنها تشكل في الوقت الراهن إحدى أولويات وزارة الصناعة والتجارة للفترة ما بين عامي ٢٠١٨ و٢٠٢١.

٧- وضع الأحكام التنظيمية الخاصة بالقانون رقم ٣١-٠٨

٢١- يتوخى القانون رقم ٣١-٠٨ وضع أحكام تنظيمية شتى عن طريق الأنظمة التي تضعها الحكومة والمعروفة باسم النصوص التطبيقية^(١١). وتسمح التقاليد القانونية المغربية بمرور

(١١) المواد ٣ و٤ و١٢ و٦١.

فترات تأخير طويلة بين تاريخ اعتماد القوانين وبين تاريخ وضع الأحكام التنظيمية الخاصة بها، الأمر الذي يمكن أن يعطل في بعض الحالات آثار الأحكام القانونية. وبسبب شمول حماية المستهلك لعدة قطاعات، فإنها معرضة بشكل خاص لمثل هذا التأخير لأن السلطات المعنية بحماية المستهلك تعتمد على العديد من الوزارات في تحديد طرائق تطبيقها. وفي حالة المغرب، يستلزم تطبيق القانون رقم ٣١-٠٨ اتخاذ إجراءات التطبيق من جانب نحو عشر إدارات وزارية.

٢٢- وعلى الرغم من هذه الصعوبات، طُبّق القانون رقم ٣١-٠٨ سلسلة من ١٥ نصاً تطبيقياً (من جملتها مراسيم وقرارات). وقد انبثقت معظم هذه النصوص عن وزارة الصناعة والتجارة بيد أن بعضها انبثق أيضاً عن وزارة الاقتصاد والمالية ووزارة الداخلية^(١٢). ويسري العديد من اللوائح التنظيمية على الوظائف التقنية والقضائية التي تؤديها المفتشيات^(١٣).

٢٣- وتشمل القيود الرئيسية التي تعترض إنفاذ القانون ٣١-٠٨ إنفاذاً صحيحاً، حسب وزارة الصناعة والتجارة، ما يلي^(١٤):

- عدم نص القانون على جزاءات إدارية؛
- الحاجة إلى وضع أدوات بسيطة للتعويض عن الأضرار دون اللجوء إلى رفع دعوى قضائية؛
- تقييد نطاق تطبيق القانون مع التركيز على بعض الممارسات التجارية، مثل الإشهارات المضللة؛
- ضرورة تعزيز حماية المستهلك فيما يتعلق بالائتمان؛
- ضرورة تعزيز حماية الفئة الهشة من السكان.

٢٤- ويمكن معالجة هذه القيود مستقبلاً في تعديلات تُجرى على القانون رقم ٣١-٠٨، تمشياً مع الممارسات الفضلى الدولية وبما يتفق مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

باء- تشريعات أخرى ذات صلة

١- الخدمات المالية

٢٥- منذ تنفيذ القانون المصري الجديد رقم ١٠٣-١٢ في عام ٢٠١٥، أصبح لكل شخص الحق في أن يكون له حساب مصرفي. واليوم، هناك ٢٠ نوعاً من الخدمات المصرفية المتاحة بالمجان^(١٥). وفي الوقت الحاضر، يمتلك ٦٠ في المائة من سكان المغرب حساباً مصرفياً. وينص

(١٢) المغرب، قانون رقم ٣١-٠٨ القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك ونصوصه التطبيقية (١٨ شباط/فبراير ٢٠١١)

(١٣) للاطلاع على أمثلة، انظر الأونكتاد، ٢٠١٨، *Voluntary Peer Review of Consumer Protection Law and Policy: Morocco* (سيصدر قريباً).

(١٤) المغرب، وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، *Stratégie de protection du consommateur*، 2017-2022 (سيصدر قريباً).

(١٥) معلومات قدمتها إلى الأونكتاد وزارة الاقتصاد والمالية في المغرب أثناء بعثة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧. يمنح القانون رقم ١٠٣-١٢ المتعلق بمؤسسات الائتمان والمنظمات ذات الصلة، المنشور في *الجريدة الرسمية* رقم ٦٣٤٠ بتاريخ ٥ آذار/مارس ٢٠١٥، الحق لكل شخص في أن يكون له حساب مصرفي. وتشرف وزارة الاقتصاد والمالية على تنفيذ القانون رقم ١٠٣-١٢.

القانون على منح ضمانات على الإيداع المصرفي قد تبلغ قيمتها ٨ ٨٠٠ دولاراً تقريباً وتقتضي تحديد مؤشرات الأسعار، وسهولة حمل الحسابات، وتوفير خدمات الشكاوى إلزامياً داخل المصارف، ومسك سجل بحالات التخلف عن الدفع، وفرض جزاءات في حال الإخلال بالقانون. ويتعيّن أن تحصل المصارف على تراخيص ويُمنع منح القروض غير الرسمية.^(١٦) وتنظّم أسعار الفائدة على القروض عن طريق تحديد سقف ثابت لسعر الفائدة.

٢- حماية المستهلك من الأخطار التي تهدد الصحة والسلامة

٢٦- يحدد القانون رقم ٢٨-٠٧، المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، شروطاً مسبقة لإنتاج المواد الغذائية ولمعالجتها بالإضافة إلى توفير معلومات عنها وتوسيمها. وتُحذر الإشارة إلى أن القانون يتضمن مبدأ الاحتياط، المعروف أيضاً باسم نهج الاحتياط. وهو مبدأ معترف به في المادة ٥-٧ من اتفاق تطبيق تدابير الصحة والصحة النباتية لمنظمة التجارة العالمية. ويتعلق بالحالات التي قد يكون فيها ما توصل إليه العلم من معارف غير كاف لإصدار حكم نهائي بحجب منتج ما، ولكنه يسمح باتباع نهج تحوطي حتى تتضح درجة الخطر^(١٧).

٢٧- ويفرض القانون رقم ٢٤-٠٩، المتعلق بسلامة المنتجات والخدمات، "واجب المحافظة على السلامة العامة" على "منتجي ومستوردي المنتجات وكذا مقدمي الخدمات"، ويشير إلى أن العقوبات تسري في حالة المخاطرة بما عن علم أو عندما تقع على عاتق الجهات المسؤولة مسؤولية العلم بوجود الخطر. ويجنّب هذا الالتزام مشكلة شائعة في بلدان شتى تتمثل في إثبات العلم المسبق بالمخاطر، التي هي مهمة شاقة بالنسبة للمكلفين بالإنفاذ. ولا يحتمل القانون رقم ٢٤-٠٩، المتمم للظهير بمثابة قانون العقود والالتزامات، المسؤولية المطلقة للمنتجين والموزعين، كما هي الحال في بلدان أخرى^(١٨).

٣- حماية خصوصيات المستهلك

٢٨- يعزز دستور المغرب، بصيغته المنقحة في عام ٢٠١١، حقوق المستهلك عن طريق حماية حياته الخاصة، فينص في الفصل ٢٤ منه على أن "لكل شخص الحق في حماية حياته الخاصة". وينص القانون رقم ٠٩-٠٨، بشأن حماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، على الحقوق التالية^(١٩):

- اشتراط الموافقة الصريحة لتجميع المعطيات؛

(١٦) على سبيل المثال، تم في عام ٢٠١٧ الترخيص بالعمل للمصارف التشاركية (الإسلامية)، على النحو المتوخى في القانون رقم ١٠٣-١٢.

(١٧) الأونكتاد، ٢٠١٧، دليل حماية المستهلك (منشورات الأمم المتحدة. نيويورك وجنيف)، ٢٠٠٩. ويسري اتفاق تطبيق تدابير الصحة والصحة النباتية على المواد الغذائية ولا يسري على المنتجات المصنعة أو الخدمات.

(١٨) على سبيل المثال، استحدث مفهوم المسؤولية المطلقة الأمر التوجيهي المتعلق بسلامة المنتجات ضمن قانون الاتحاد الأوروبي لعام ١٩٨٥ (والمعدل عام ١٩٩٩)، الذي اعتمده مجلس الجماعات الأوروبية في ٢٥ تموز/يوليه ١٩٨٥. متاح على هذا الرابط: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31985L0374&from=EN>.

(١٩) المغرب، القانون ٠٨-٠٩، المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية رقم ٥٧١٤ بتاريخ ٥ آذار/مارس ٢٠٠٩.

- معلومات عن استخدام المعطيات؛
 - الحق في الاطلاع على المعطيات المحفوظة، وعلى أصولها ووجهاتها؛
 - الحق في تصحيح المعطيات دون مقابل في حالات الخطأ في غضون أجل زمني محدد؛
 - الحق في الطعن أمام اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي؛
 - الحق في الاعتراض على تجميع المعطيات.
- ٢٩- ويتعين على مستخدمي المعطيات، وعلى المؤسسات التجارية في هذا السياق، ضمان تجميع المعطيات بصورة عادلة وقانونية وشفافة.

٤- التقييس

- ٣٠- يشكل تطوير علاقة قائمة على المنافسة الحرة بين الدولة وهيئات التقييس عنصراً أساسياً في تطوير المقاييس في جميع أنحاء العالم. ويتيح القانون رقم ١٢-٠٦ المتعلق بالتقييس قدراً أكبر من حرية اتخاذ القرار للمعهد المغربي للتقييس، وهو جزء لا يتجزأ من وزارة التجارة والصناعة^(٢٠). وقد احتفظت حكومة المغرب ببعض صلاحيات التوجيه، ولكن المادة ٢٢ دليل على اعتزام استخدام هذه الصلاحيات وفق ما نصح به الشركاء الاقتصاديون والاجتماعيون واللجان التقنية في المعهد.
- ٣١- ويحافظ المغرب على صلة قوية بين التقييس والتنظيم. فتتوخى المادة ٣٣ من القانون رقم ١٢-٠٦ أيضاً الانتقال من مواصفات قياسية طوعية إلى مواصفات قياسية إلزامية عندما "كلما تبين لها أن هذا الإجراء ضروري". بيد أن الأغلبية الساحقة من المواصفات القياسية، في الممارسة العملية، لا تزال طوعية. حيث لا يعد إلزامياً سوى ٢٨٠ فقط من المواصفات القياسية المعتمدة البالغ عددها ٤٠٠ ١٤ مواصفة قياسية.

رابعاً- الإطار المؤسسي

ألف- المؤسسات العامة

١- الحكومة

- ٣٢- وزارة التجارة والصناعة مسؤولة عن وضع وتنفيذ السياسات الحكومية في مجالات الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الجديدة، باستثناء الحالات التي تكون فيها هذه المجالات مسندة إلى إدارات وزارية أخرى بموجب قوانين أو أنظمة سارية^(٢١). ومن مسؤوليات وزارة

(٢٠) القانون رقم ١٢-٠٦ المتعلق بالتقييس والشهادة بالمطابقة والاعتماد، الجريدة الرسمية رقم ٥٨٢٢ بتاريخ ١٨ آذار/مارس ٢٠١٠.

(٢١) المغرب، وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، انظر <http://www.mcinet.gov.ma/en/content/missions> (تم الاطلاع عليه في ٢٥ نيسان/أبريل ٢٠١٨).

الصناعة والتجارة "ضمان المراقبة في مجالات القياسة والاعتماد والجودة والسلامة في تنفيذ المشاريع، ومراقبة السوق وحماية المستهلك" (٢٢).

٣٣- يوجد في مديرية حماية المستهلك والجودة ومراقبة السوق، التابعة لوزارة الصناعة والتجارة، قسم حماية المستهلك، وهو هيئة حماية المستهلك في المغرب. وللعديد من الوزارات الأخرى مصلحة في حماية المستهلك بسبب الطابع الأفقي لحماية المستهلك (٢٣). ويبدل قسم حماية المستهلك جهداً كبيراً لأجل اتخاذ ترتيبات التعاون الثنائي مع الوزارات ذات الصلة.

٢- هيئة حماية المستهلك

٣٤- تعزيز الإطار التنظيمي للقانون رقم ٣١-٠٨ وإنفاذه. مديرية حماية المستهلك مكلفة بمهمة تعزيز الإطار القانوني، والإشراف على تطبيق قانون حماية المستهلك في السوق، والتواصل مع المستهلكين وتوعيتهم بحقوقهم في السوق، إلى جانب الجهات المعنية الأخرى ولا سيما جمعيات حماية المستهلك (٢٤) والمؤسسات التجارية، وتنشئة حركة للمستهلكين. وتتألف مديرية حماية المستهلك من عشرة موظفين فقط. وبالإضافة إلى ذلك، لدى وزارة الصناعة والتجارة أكثر من ٧٠ مفتشاً مؤهلاً ومعتمداً يعملون في الميدان. وتقوم وزارة الداخلية بتدريب ٤٠٠ مفتش بمساعدة وزارة الصناعة والتجارة، ومن المقرر أن يبدأ هؤلاء المفتشون العمل في جميع أنحاء المغرب بحلول أيار/مايو ٢٠١٨. أما مفتشو وزارة الصناعة والتجارة الذي دُرِّبوا وأدوا اليمين رسمياً، فقد شرعوا في القيام بعمليات تفتيش ميدانية في عام ٢٠١٦.

٣٥- وفيما يلي سجل عمليات المراقبة التي نُفذت حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧:

- تم تفتيش ٨٣٦ مؤسسة، ولا سيما دكاكين البقالة ودكاكين متخصصة وغيرها من متاجر البيع بالتجزئة؛
- تمت مراقبة ٦٣٦ ١١ جانباً (الوسم، والعرض، والفواتير، وغير ذلك)؛
- تم ضبط ٤٢٩ ٢ مخالفة، يتعلق معظمها بعرض الأسعار والوسم والفواتير؛
- وُجِّهت ١٠٥ تحذيرات إلى المخالفين تتعلق بعدم الامتثال.

٣٦- وأنجزت مفتشية التجارة الإلكترونية، التابعة لقسم حماية المستهلك، ١٢٠ عملية مراقبة شملت ٢٠ موقعاً كانت قد خضعت للتفتيش وتلقت إنذارات في عام ٢٠١٦. وأدت هذه العمليات إلى إرسال أكثر من ١٠٠ رسالة إنذار إلى المؤسسات التجارية المعنية بهدف حثها على الامتثال للقانون رقم ٣١-٠٨. وفي الماضي، كافحت الإدارات العمومية من أجل ممارسة السلطات التي تخول لها تفتيش المواقع على شبكة الإنترنت بمقتضى القانون رقم ٣١-٠٨. ومنذ

(٢٢) المرجع نفسه.

(٢٣) وزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة، ووزارة الداخلية، ووزارة الاقتصاد والمالية، ووزارة الإسكان وسياسة المدينة، ووزارة الفلاحة والصيد البحري، ووزارة التجهيز والنقل، ووزارة السياحة، ووزارة الصناعة التقليدية، ووزارة الصحة، والوزارة المكلفة بالشؤون العامة والحكامة، ووزارة العدل. انظر هذا الرابط: <http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/administration-etablissement-public>

(٢٤) بغض النظر عما إذا كانت تملك صفة المنفعة العامة أم لا (انظر الفقرة ١٧ من هذه الوثيقة).

كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، يشرف على التجارة الإلكترونية مركز مراقبة التجارة الإلكترونية، وهو وحدة جديدة داخل وزارة الصناعة والتجارة^(٢٥).

٣٧- دعم الحركة الوطنية لحماية المستهلك. في عام ٢٠١٧، وقعت وزارة الصناعة والتجارة على اتفاقات تمويل جديدة مع ثلاث فيدراليات لجمعيات حماية المستهلك، وهي:

- الفيدرالية المغربية لحقوق المستهلك؛
- الفيدرالية الوطنية لجمعيات حماية المستهلك؛
- فيدرالية الجنوب لجمعيات حماية المستهلك.

٣٨- وسعيًا إلى إضفاء الطابع المهني على شبائيك أو نقاط نصيحة المستهلك التي تديرها جمعيات حماية المستهلك، وضعت لها مديرية حماية المستهلك دليل تشغيل موحد^(٢٦).

٣٩- النشر والتوعية والتدريب أنجزت مديرية حماية المستهلك عدة أنشطة للإعلام والتوعية والتدريب، وبخاصة ما يلي:

- بوابة المستهلك الإلكترونية وهي متاحة على هذا الرابط: www.khidmat-mostahlik.ma وهي منصة على شبكة الإنترنت متاحة باللغتين العربية والفرنسية. والغاية منها زيادة وعي المواطنين بحقوقهم. وتتيح البوابة طائفة واسعة من المعلومات، من بينها لوائح تنظيمية وصحائف وقائع وأدلة، ووسائل الاتصال بجمعيات حماية المستهلك. وتقدم البوابة معلومات إلى المستهلكين بشأن حقوقهم القانونية، وهي بمثابة نقطة الدخول إلى عدة مؤسسات ومنظمات معنية بحماية المستهلك. وقد سجلت البوابة ٤١ ٧٧٠ زيارة في عام ٢٠١٧، بمعدل زيادة في عدد الزيارات يبلغ ١٤ في المائة من سنة إلى أخرى. وفي عام ٢٠١٧، تلقت البوابة ٧٩١ شكاية مقبولة، وهو ما يمثل زيادة بنسبة ٦٤ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٦. وأكثر القطاعات المعنية بالشكايات هي الاتصالات اللاسلكية (٢٩ في المائة) والتجزئة العامة (٢٢ في المائة)، تليها الفلاحة وصيد الأسماك والخدمات المالية. أما فيما يتعلق بأنواع الشكايات، فإن ٢٧ في المائة منها يتعلق بعدم الامتثال للضمانات القانونية والتقليدية وبالسلع المعيبة وبخدمة ما بعد البيع، بينما يتعلق ٢٤ في المائة منها بعدم توفر معلومات عن السعر والوسم وحالات التأخير غير المبرر في التسليم؛
- الأيام الوطنية للمستهلك. ونظمت إدارة حماية المستهلك عدة اجتماعات سنوية جمعت أصحاب المصلحة المعنيين جميعهم بهدف الترويج لثقافة حماية المستهلك في المغرب. وتنظّم هذه الجلسات بالتعاون الوثيق مع الشركاء المعنيين، وخاصة مع جمعيات حماية المستهلك والإدارات الوزارية. وفي عام ٢٠١٧، نُظِمَ ٣٠ لقاءً محلياً في ٢٨ مدينة. وترأس فعاليات اليوم الوطني لعام ٢٠١٨ وزير الدولة في وزارة الصناعة والتجارة، الذي أكد استمرار التزام الوزارة بحماية المستهلك قائلاً إن: "هذا مشروع يحظى بالأولوية حيث إنه يضع المواطن في صميم العمل وقد شرعت الحكومة في اتخاذ سلسلة من التدابير الملموسة بشأنه".

(٢٥) المغرب، MIICEN, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (سيصدر قريباً).

(٢٦) المغرب، MIICEN, 2017, *Manuel de fonctionnement des guichets consommateur*، الرابط.

٣- المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية

٤٠- المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وكالة مستقلة عن الحكومة، أنشئت في عام ٢٠١٠. والمكتب مسؤول عن طائفة واسعة من التدابير المتعلقة بسلامة المنتجات الغذائية، منها فحص المسالخ، وهو محمول له الاستيلاء على المنتجات غير المطابقة وتدميرها عند الضرورة، فضلاً عن تحصيل غرامات. ولدى المفتشين الإقليميين التابعين للعمليات صلاحية إغلاق المنشآت. ويتمتع المفتشون التابعون للعمليات بالاستقلال، ويجري إخضاع صلاحيتهم لسلطة المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية. وينظم المكتب دورياً حملات لتحذير المستهلكين من المخاطر، ولا سيما أثناء الاحتفالات الوطنية، ويدير نظام إنذار عبر خط هاتفي أزرق.

٤- حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

٤١- اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي سلطة مستقلة بذاتها مكلفة بضمان عدم إخلال استخدام المعطيات ذات الطابع الشخصي بالحياة الخاصة. وتمتع اللجنة بسلطة الإشراف على المؤسسات الخاصة والعامّة وعلى توافيقها مع القانون رقم ٠٩-٠٨ بشأن حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي. ويجوز للجنة أن ترفع دعاوى قضائية وأن تطلب تطبيق جزاءات مالية وجنائية في حال انتهاك القانون^(٢٧).

٤٢- وتؤدي اللجنة وظائفها على النحو التالي:

- معالجة الشكاوى الفردية؛
- معالجة طلبات الترخيص التي يقدمها مستخدمو المعطيات (المفوضية مخلولة صلاحية سحب التصاريح لتجميع المعطيات والاحتفاظ بها، وعليه فإنها في الواقع من بين مانحي رخصة التجارة)؛
- حفظ السجل العام لمستعملي المعطيات؛
- الرد على طلبات المشورة التي تقدمها الحكومة والبرلمان.

٥- التقييس

٤٣- المعهد المغربي للتقييس هيئة عامة تابعة لوزارة الصناعة والتجارة تؤدي مهام الأمانة وتتصرف باعتبارها مقررة المجلس الأعلى للتقييس والشهادة بالمطابقة والاعتماد، الذي يرأسه رئيس الوزراء. ويضم المجلس الأعلى للتقييس ممثلين عن الشركاء الاقتصاديين من قبيل الغرف التجارية القطاعية ونقابات العمال وجمعيات حماية المستهلك ومثلي الهيئات التي تجري أبحاثاً في التقييس. ومن شأن تجربة المجلس الأعلى للتقييس والشهادة على المطابقة والاعتماد أن تؤسس

(٢٧) المغرب، اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، نشرة، متاحة على هذا الرابط:

<http://www.cndp.ma/images/documents/CNDP-depliant-fr.pdf>

لتطوير آليات تشاورية بشأن مسائل حماية المستهلك، والتي يمكن أن توضع تحت قيادة مديرية حماية المستهلك^(٢٨).

٦- الخدمات المالية

٤٤- سعى البنك المركزي إلى إقامة روابط مع الإدارات الحكومية المعنية بحماية المستهلك، مثل مديرية حماية المستهلك ومجلس المنافسة. وقد استطاعت جمعيات حماية المستهلك أن تطور عقوداً نموذجية مع المصارف التي تعمل وفق الممارسات الدولية الجيدة، مثل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك^(٢٩). وتُنشر العقود النموذجية في الجريدة الرسمية.

٤٥- ويجري وضع وسيلة بديلة لحل المنازعات في هذا القطاع. ويوجد مركز الوساطة، ينظمه البنك المركزي واتحادات المصارف تُرفع إليه ٥٠٠ قضية في السنة. وللمستهلك الحق في التوجه مباشرة إلى البنك المركزي في حال حدوث نزاع. والمصارف ملزمة بتنفيذ القرارات التي تصدر عن مركز الوساطة. وقد ساهمت التوصيات المنبثقة عن مركز الوساطة في تطوير الممارسات الجيدة.

٧- النيابة العامة والجهاز القضائي

٤٦- النيابة العامة مكلفة بالقضايا الجنائية، وهي تعمل تحت إشراف وزارة العدل وتمتع باستقلال ذاتي ولها ميزانيتها الخاصة بها. وقد أصدر قضاة الفرع القضائي مجموعة من الأحكام المتعلقة بالقانون رقم ٣١-٠٨، فتعزز بذلك دورها كأداة لحماية المستهلك. وقد ثبتت صحة هذا الأمر لا سيما في مجال الائتمان الاستهلاكي. ومن التأويلات الهامة التي تؤيد المستهلك ما يلي:

- المادة ٩: التأويل القاضي بأن المفترض هو أن يكون القانون رقم ٣١-٠٨ لصالح المستهلك؛
 - المادة ٣٤: إلقاء عبء الإثبات على عاتق المورد؛
 - المادة ٢٠٢: تحديد المحكمة المختصة بناءً على محل إقامة المستهلك؛
 - المادة ٥٩: استغلال جهل المستهلك أو ضعفه باعتباره جريمة جنائية، الأمر الذي يؤدي إلى إبطال العقد؛
 - علو حماية المستهلك على القانون التجاري فيما يتعلق بالقروض المصرفية.
- ٤٧- ويدل هذا على الأهمية التي يمكن أن يحظى بها التطبيق الكامل لهذا القانون رقم ٣١-٠٨، حتى دون تعديل إضافي.

(٢٨) المغرب، القانون رقم ١٢-٠٦ المتعلق بالتقييس والشهادة على المطابقة والاعتماد والمرسوم ١٠-٠١-٥١ الصادر بتاريخ ١١ شباط/فبراير ٢٠١٠.

(٢٩) A/RES/70/186، المرفق، المبدأ التوجيهي ٦٦، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ٢٠١١، مجموعة من ٢٠ مبدأً رفيع المستوى بشأن حماية المستهلك المالية، متاح على هذا الرابط: <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>.

باء- الجهات المعنية الأخرى

١- غرف التجارة

٤٨- هناك ١٢ غرفة من غرف التجارة الإقليمية تقع تحت إشراف وزارة الصناعة والتجارة. وتشارك غرف التجارة في الأسبوع الوطني للجودة، الذي نظّمته مديرية حماية المستهلك ومراقبة السوق والجودة، كما تشارك في فعاليات مع جمعيات حماية المستهلك بأن تقدم، مثلاً، إحاطات إعلامية بشأن القانون رقم ٣١-٠٨.

٤٩- ويتطلع اتحاد غرف التجارة إلى المشاركة في المجلس الاستشاري للاستهلاك، على النحو المتوخى في المادة ٤٠٤ من القانون رقم ٣١-٠٨^(٣٠). ومن شأن المجلس، بمجرد إنشائه، أن يصبح محفلاً لتطوير قواعد تنظيم ذاتي.

٢- جمعيات حماية المستهلك

٥٠- هناك ٩٠ إلى ١٠٠ جمعية من جمعيات حماية المستهلك في الوقت الراهن على الصعيد المحلي، تعمل ٣٨ منها على حماية المستهلك بوصفها نقطة نصيحة. ولا يتضمن المرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢، الذي يتناول صفة المنفعة العامة لجمعيات حماية المستهلك، أي إشارة صريحة إلى الدور الذي يُحتمل أن تؤديه جمعيات حماية المستهلك في وضع السياسة العامة. ويحظى دور جمعيات حماية المستهلك بالاعتراف بالإشارة إلى اعتزام ضمّها إلى المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك، الذي لم يُنشأ حتى الآن، على النحو المتوخى في القانون رقم ٣١-٠٨ الصادر في عام ٢٠٠٨.

٥١- وعلى الرغم من أن المادة ٦ من المرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢ تشير إلى تمثيل المستهلك، فإنها لا تقدم مزيداً من التفاصيل في هذا الشأن^(٣١). وتنص المادة ٦ من المرسوم (الأهداف والمهام) على أن من الأهداف الرئيسية "الإسهام في تسوية المنازعات خارج نطاق القضاء". وتقتضي المادة ٢٤ أن ترافق التسوية محاولات للتوصل إلى حل ودي، وإلا أمكن اللجوء إلى القضاء. وفي الواقع، تقدر الفيدرالية الوطنية لجمعيات حماية المستهلك أن ٧٢ في المائة من المنازعات التي تُعرض عليها تسوّى ودياً. ومع ذلك، ترى جمعيات حماية المستهلك أنها استُبعدت خطأً من الدعاوى القضائية. ولحل هذه المسألة، لا بد من إصدار قرار يتناول مسألة دور جمعيات حماية المستهلك في تسوية المنازعات. ويبدو أن التشريعات لم تتطور بالسرعة التي تطورت بها الأنشطة الفعلية.

٥٢- وعلاوة على ذلك، منح القانون رقم ٣١-٠٨ جمعيات حماية المستهلك الحق في التدخل في الدعاوى القضائية نيابة عن المستهلك. غير أن جمعيات حماية المستهلك لم تمارس هذا الحق على النحو المتوخى. وقد يبرز ذلك بالشروط المرهقة المطلوبة لممارسة هذا الحق (إعلان صفة المنفعة العامة أو الإذن الخاص). وقد يبرز ذلك أيضاً بافتقار جمعيات حماية المستهلك إلى القدرات التقنية للتدخل في المحاكم.

(٣٠) المغرب، MIICEN, *Stratégie de protection du consommateur, 2017-2022* (سيصدر قريباً).

(٣١) المرسوم رقم ٢-١٢-٤٦٢ الصادر في ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ بشأن القانون التأسيسي النموذجي لجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة.

خامساً- التعاون الدولي

٥٣- أثبتت وزارة الصناعة والتجارة ومديرية حماية المستهلك أنهما نشطتان جداً في تعزيز التعاون الدولي مع البلدان المجاورة بوسائل منها، على سبيل المثال، برنامج توأمة مع الاتحاد الأوروبي في إطار اتفاقٍ للتعاون الأوروبي. وهذا البرنامج، الذي يربط بين وزارة الصناعة والتجارة ومجموعة فرنسية - بلجيكية، بدأ في أيار/مايو ٢٠١٥ واستمر لمدة ٢٧ شهراً^(٣٢).

٥٤- وعلاوة على ذلك، يعد المغرب من بين المستفيدين الثماني (إلى جانب الجزائر ومصر والأردن ولبنان وتونس واليمن ودولة فلسطين) من برنامج الأونكتاد للتعاون التقني لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (٢٠١٥-٢٠١٩)، الذي تموله السويد، ويرمي إلى تعزيز التكامل الاقتصادي الإقليمي من خلال تحسين سياسات المنافسة وحماية المستهلك، سعياً إلى إحداث أثر إيجابي على التوازن بين الجنسين والحكم الرشيد ومكافحة الفساد. ويعطي هذا البرنامج الأفضلية للصكوك والمبادرات، ولا سيما لتعزيز قدرات الهيئات العامة والجهات المعنية صاحبة المصلحة، مع التركيز إقليمياً على إتاحة تبادل الخبرات وزيادة التعاون. ويتمثل أحد نواتج البرنامج في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: هيكل الوكالة وفعاليتها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، التي صيغت في عام ٢٠١٧ بالاستناد إلى المعايير الدولية لحماية المستهلك^(٣٣).

٥٥- وفي الوقت نفسه، يمكن لمديرية حماية المستهلك أن تتوخى أشكالاً أخرى من التعاون. فعلى سبيل المثال، يسعى المغرب إلى تحقيق قدر أكبر من المشاركة والتواصل مع نظام الاتحاد الأوروبي للإخطار بالمنتجات الخطرة غير الغذائية^(٣٤). ومنذ فترة أقرب، أنشأت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، في مجال سلامة المنتجات، بوابة الشبكة العالمية للإبلاغ، وهي شبكة عالمية للإخطار بالمنتجات التي تُسحب من الأسواق الوطنية^(٣٥). وهذه البوابة الإلكترونية ليست مقصورة على الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. ويجري تحديث هذه البوابة بانتظام كي تتضمن معلومات عن أوامر سحب المنتجات الاستهلاكية، سواء أكانت هذه الأوامر إلزامية أم طوعية، التي تصدر عن هيئة حكومية. وبإمكان المستهلكين والمنشآت التجارية الدخول إلى البوابة ومن المقرر إتاحة تغطية عالمية في النهاية.

٥٦- وتتألف الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون من منظمات من أكثر من ٥٠ بلداً (على الرغم من أن المغرب ليس عضواً فيها) وتهدف إلى تبادل المعلومات عن الأنشطة التجارية العابرة للحدود التي يمكن أن تؤدي إلى إلحاق ضرر بالمستهلك^(٣٦). وأغلب الأعضاء فيها من بلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ولكن هناك بلدان أخرى أعضاء

(٣٢) حماية المستهلك المغربي، twinning project no. MA/34, under the Réussir le Status avancé programme, (ENPI/2011/022-778)، الذي يموله الاتحاد الأوروبي.

(٣٣) الأونكتاد، ٢٠١٧، المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: هيكل الوكالة وفعاليتها (منشورات الأمم المتحدة)، نيويورك وجنيف.

(٣٤) نظام الإنذار السريع بالمنتجات الخطرة غير الغذائية الذي وضعته المفوضية الأوروبية، متاح على هذا الرابط: https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/

(٣٥) <https://globalrecalls.oecd.org/>

(٣٦) <https://www.icpen.org/>

أيضاً. ومن شبكات التبادل الأخرى ذات الصلة شبكة الحوار الأفريقي لحماية المستهلك، المدعومة من لجنة التجارة الاتحادية بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد يستفيد المغرب من المشاركة في هذه المحافل لزيادة القدرات وتعزيز التعاون.

سادساً - استنتاجات وتوصيات

ألف - استنتاجات

٥٧ - الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك في المغرب راسخ تماماً ويؤدي وظيفته بالكامل. وما برح المغرب يتقدم على ولايات قضائية أخرى في مجالات بعينها مثل سن تشريعات شاملة تتعلق بحماية المستهلك منذ عام ٢٠١١، وتتناول حقوق المستهلك وواجباته الأساسية والأعمال التجارية وتهيئة بيئة مميّنة لمنظمات حماية المستهلك.

٥٨ - كما أن الإطار المؤسسي لحماية المستهلك في المغرب جامع مانع ومعقد. ونتيجةً للطابع الأفقي لحماية المستهلك، تتقاسم مختلف السلطات العامة المسؤوليات فيما بينها عن حماية المستهلك، كما هي الحال في العديد من البلدان الأخرى. لذا، فإن توحّي نهج مشترك بين الوزارات أمر أساسي، يتعزز بالتدريب والإحاطة الإعلامية في جميع الوزارات ذات الصلة. ويحظى النهج التربوي الذي اتخذته مديرية حماية المستهلك بتأييد واسع من جانب الوزارات الأخرى، فهو يحد من خطر الازدواجية.

٥٩ - ولدى المغرب شبكة نشيطة من رابطات الأعمال التجارية وجمعيات حماية المستهلك. وقد بذلت مديرية حماية المستهلك جهوداً كبيرة في سبيل إذكاء الوعي وزيادة القدرات لدى الأعمال التجارية وجمعيات المستهلكين. وما فتئت المديرية تؤدي وظائفها بفعالية وتحظى أكثر فأكثر بالاعتراف بدورها كمركز تنسيق فيما يخص مسائل حماية المستهلك على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.

٦٠ - وتتضمن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة حديثاً إرشادات قيمة بشأن التحسينات التي يمكن إدخالها في المستقبل على المستويين القانوني والمؤسسي معاً. وعلاوة على ذلك، تتضمن مبادئ الأونكتاد التوجيهية لحماية المستهلك: هيكل الوكالة وفعاليتها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عدة توصيات لتحسين الأطر القانونية والمؤسسية.

باء - التوصيات

١ - الجوانب الموضوعية من القانون رقم ٣١-٠٨

(أ) تطوير اللوائح التنظيمية

٦١ - توخياً للتنفيذ الفعلي للقانون رقم ٣١-٠٨، يحتاج المغرب إلى استكمال عملية اعتماد التشريع المتعلق بتنفيذه. وعلى الرغم من الجهود الملحوظة التي بُذلت في هذا الاتجاه (بصدور مرسومين و١٣ قراراً)، لا بد من السعي إلى تحقيق التعاون المشترك بين الوزارات من أجل ضمان

عدم وجود قيود تنظيمية تحد من التطبيق الكامل للقانون رقم ٣١-٠٨ على يد وكالات حماية المستهلك وموظفيها.

(ب) مبادئ الممارسات التجارية غير المنصفة

٦٢- يتناول القانون رقم ٣١-٠٨ بالتفصيل العديد من عناصر الممارسة التجارية المبينة في استعراض النظراء الطوعي المقبل للأونكتاد لقوانين وسياسات حماية المستهلك: المغرب. ويبين كذلك المبدأ القائل إنه ينبغي، في حالة وجود غموض في العقود، أن يكون التأويل لصالح المستهلك. ويعاقب بموجب المادة ٥٩ على استغلال جهل المستهلك أو ضعفه؛ فيمكن أن يؤدي تطبيق هذه المادة إلى إبطال العقود كما يمكن الإسهاب في تحديدها في القانون رقم ٣١-٠٨ أو في لوائح تنظيمية. ويمكن على سبيل المثال أن تمتد إلى تناول الممارسات التسويقية المتوحشة؛ وفي مثل هذه الحالات، يمكن أن تمتد الممارسات الواقعة في نطاق مفهوم الضعف كي تشمل طائفة واسعة نسبياً من السكان.

٦٣- والمادة ٥٩ مثال جيد على التشريعات القائمة على المبادئ العامة التي تسري على مستوى عام من الحماية. ويُستحسن توسيع نطاق استخدام التشريعات القائمة على المبادئ. وتدل الخبرة في العديد من الولايات القضائية على أن المحظورات المفصلة للغاية في ممارسات بعينها يمكن أن تؤدي بالمؤسسات التجارية إلى الرد بوضع إجراءات للتهرب من القيود القانونية. ومن شأن تشريعات أكثر مرونة تستند إلى المبادئ أن تشكل أساساً قيمياً لأحكام أكثر تفصيلاً فيما يوضع من أنظمة وسياسات لاحقاً.

٦٤- وعلى وجه الخصوص، ترد في المادة ١٦ من القانون رقم ٣١-٠٨ قوائم بأنواع شروط العقود التي تعتبر تعسفية، بينما تشير المادة ١٨ منه إلى سياق المعاملة ككل. وليس من الضروري أن يكون كل مثال يُدرج دقيقاً، ولا ينبغي أن يكون شاملاً؛ أي أنه يمكن قبول ممارسات تجارية أخرى غير مدرجة في القائمة. ومن ثم، يوصى بتعديل القانون رقم ٣١-٠٨ بحيث يتضمن أمثلة شائعة على الممارسات التجارية غير العادلة، تسري على جميع قطاعات التجارة، كما يوصى بترك تحديدها للقوانين التنظيمية أو السوابق القضائية أو الممارسة الإنفاذية.

(ج) اللجوء إلى القضاء

٦٥- على الرغم من أن القانون رقم ٣١-٠٨ منح جمعيات حماية المستهلك الحق في التدخل في الدعاوى القضائية نيابة عن المستهلكين، فإن جمعيات حماية المستهلك لم تمارس هذا الحق على النحو المتوخى. ويوصى بتنقيح المرسوم ٢-١٢-٤٦٢ المؤرخ في ١٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ الذي يحدد شروط مشاركة جمعيات حماية المستهلك في الدعاوى القضائية تيسيراً لممارسة هذا الحق. وعلاوة على ذلك، يمكن أن تتيح مديرية حماية المستهلك التدريب القانوني لاتحادات حماية المستهلك كي تعزز قدراتها على التقاضي.

(د) السبل البديلة لتسوية المنازعات

٦٦- تسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم من اختصاص السلطة القضائية في المغرب. بيد أن الوساطة من أجل تسوية منازعات المستهلكين تجري على أساس قطاعي في المغرب في قطاعي الخدمات المالية والاتصالات السلكية واللاسلكية. ويمكن توسيع نطاقها لتشمل

قطاعات أخرى حتى تُكفل تغطية أكبر عدد ممكن من علاقات المستهلكين، بما يشمل جميع القطاعات الاقتصادية في أحسن الأحوال. وترد في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، المبادئ التوجيهية ٣٧ إلى ٤١ المتعلقة بتسوية المنازعات وإنصاف المستهلكين، توصيات مفيدة في هذا الصدد.

٦٧- ومديرية حماية المستهلك في موقع مميّز يؤهلها لتشجيع تطوير الوساطة في مسائل حماية المستهلك، إذ بإمكانها التنسيق وكفالة مشاركة الوزارات المعنية والمؤسسات العامة والجهات الأخرى صاحبة المصلحة. ولدى المديرية بوابة على شبكة الإنترنت يمكن أن تؤسس لتطوير ونشر خدمة تسوية منازعات المستهلك على الإنترنت.

(هـ) التجارة الإلكترونية

٦٨- تمثيلاً مع المبدأ التوجيهي ٥ (ز) (الاحتياجات المشروعة) والمبدأ التوجيهي ٦٣ (التجارة الإلكترونية) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ينبغي للمغرب أن يكفل تمتع المستهلكين عبر الإنترنت مستوى من الحماية لا يقل عن مستوى الحماية المتوفر لأشكال أخرى من التجارة.

٦٩- ويتضمن القانون رقم ٣١-٠٨ أحكاماً تتصل بالتجارة الإلكترونية، بما في ذلك الحق في التراجع، يمكن استعراضها في ضوء مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، بغية دراسة تحديات جديدة مثل التزامات المنصات. وعند القيام بذلك، يوصى بأن يحافظ المغرب على التنظيم القائم على المبادئ تحسباً لتطورات السوق مستقبلاً.

(و) الخدمات المالية

٧٠- يتضمن القانون رقم ٣١-٠٨ أحكاماً مفصلة جداً بشأن الائتمان الاستهلاكي وقروض السكن. إلا أنه لا يتطرق إلى المديونية المفرطة والوقاية منها ونتائجها، ولا إلى الإدماج، وكلاهما من بين أفضل الممارسات الدولية الناشئة وهما من ضمن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

٧١- وعلى وجه الخصوص، يوصى بأن يتضمن القانون رقم ٣١-٠٨ المزيد من الأحكام العامة المتعلقة بتعزيز وحماية مصالح المستهلك المالية الواسعة وأن يتضمن أنظمة ممكنة لتشجيع تعميم الخدمات المالية والحماية من المديونية المفرطة. وقد يكون من الأفضل تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المرخص لهم بتقديمها بموجب القانون^(٣٧).

٧٢- فعلى سبيل المثال، يمكن أن يوجب القانون رقم ٣١-٠٨ التحقق من الجدارة الائتمانية للمقترض. فمن شأن هذا أن يساهم في إنشاء الإقراض المسؤول، وهو مبدأ ناشئ أيضاً للمبدأ التوجيهي ٦٦ (و) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. ويمكن أيضاً أن يتوخى القانون رقم ٣١-٠٨ وضع خطط لتسديد الديون في الحالات التي لا تنجم فيها المديونية عن أي من مخالفات المستهلك أو المقرض، بل عن نواب الدهر.

(٣٧) انظر الوثيقة A/RES/70/186، المرفق، المبادئ التوجيهية ١١ و٥٨ إلى ٦٦.

(ز) *صلاحيات الإنفاذ*

٧٣- يتوخى القانون رقم ٠٨-٣١ إنفاذ حماية المستهلك قضائياً. واستكمالاً للإجراءات القضائية، يمكن تعديل القانون رقم ٠٨-٣١ بحيث يتيح الإنفاذ الإداري. ومن شأن ذلك أن يعزز مراقبة المديرية للسوق وتمكينها من تجاوز إصدار الإنذارات إلى إصدار أوامر زجرية إدارية وفرض جزاءات على انتهاكات قوانين حماية المستهلك. ومن الممكن منح صلاحيات إنفاذ إدارية مباشرة لأجهزة الإنفاذ، ولا سيما لمديرية حماية المستهلك، دون الحاجة إلى اللجوء إلى المحاكم.

(ح) *التدوين*

٧٤- تتطرق التشريعات المستفيضة المتعلقة بحماية المستهلك في المغرب إلى معظم الأنشطة الاقتصادية وهي تتقاطع مع تشريعات شتى. فعلى سبيل المثال، يتناول القانون رقم ٠٨-٣١ الائتمان الاستهلاكي، بينما تتطرق تشريعات قطاعية أخرى لحقوق المستهلك، كما هي الحال بالنسبة لقانون الخدمات المالية وقانون المرافق العامة.

٧٥- وبغية كفاءة تنظيم شامل ومتناسك لحماية المستهلك وزيادة فهم أصحاب المصلحة لقضايا المستهلك المعقدة، وضعت بعض البلدان، مثل البرازيل وفرنسا، مدونة/قانون المستهلك. فتضم هذه المدونات تشريعات حماية المستهلك وتسردها بطريقة ممنهجة وترشد الأطر المؤسسية. ومن الممكن أن تتيح التقاليد القانونية المغربية (القوانين المدنية والتجارية وقوانين العمل مدونة بالفعل) وضع مدونة بهذه القوانين. ومن شأن هذا أيضاً أن يكون فرصة سانحة لاستعراض التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في المغرب ككل، في سياق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

٢- *الأطر المؤسسية*(أ) *الإنفاذ والتنسيق والصورة العامة*

٧٦- يمكن تشديد القانون رقم ٠٨-٣١ كي يتيح الإنفاذ الإداري لحماية المستهلك. وباعتبار أن مديرية حماية المستهلك هي الهيئة المكلفة بحماية المستهلك في المغرب، فإنها في موقع يؤهلها للقيام بهذه الصلاحيات التي من جملتها إجراء تحقيقات والأمر باتخاذ جزاءات إدارية وأوامر زجرية.

٧٧- وتبذل مديرية حماية المستهلك جهوداً جبارة حرصاً على التنسيق مع وزارات ومديريات الأخرى، فضلاً عن التشاور مع جمعيات حماية المستهلك وممثلي الأعمال التجارية. وقد يكون مفيداً في هذا الصدد إنشاء آليات تشاور رسمية، مثل المجلس الاستشاري الأعلى للاستهلاك المنصوص عليه في المادة ٢٠٥ من القانون رقم ٠٨-٣١. ويمكن للمديرية أيضاً أن تطلع بدور أنشط في تقديم الفتاوى بشأن مشاريع اللوائح التنظيمية والسياسات التي تضعها الحكومة، حرصاً على وضع مصالح المستهلكين في الاعتبار.

٧٨- وينبغي أن تعزز المديرية أكثر دورها كمركز تنسيق لمسائل حماية المستهلك عن طريق الترويج لصورتها العامة. وتقدم بوابة المديرية على الإنترنت معلومات يسهل على المستهلك

الوصول إليها وتتيح له تقديم الشكاوى إلكترونياً. وينبغي الترويج للموقع الشبكي وإثراء محتواه عن طريق التثقيف وتنظيم حملات إعلامية، وإصدار منشورات وأبحاث ودراسات تنجزها المديرية في المستقبل. ويمكن للمديرية تسخير منصات وسائط التواصل الاجتماعي والخطوط الهاتفية الساخنة من أجل بناء صورتها العامة في ذهن المستهلك والمؤسسات التجارية.

(ب) بناء القدرات

٧٩- يمكن لمديرية حماية المستهلك أن تضع برامج تدريبية موحدة لفائدة المسؤولين الحكوميين والقضاة مستخدمة أدوات بناء القدرات التي يقدمها الأونكتاد من قبيل دليل الأونكتاد إلى حماية المستهلك^(٣٨)، والمبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك: هيكل الوكالة وفعاليتها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وبإمكان المديرية أيضاً أن تضع برنامجاً تدريبياً عاماً لفائدة جمعيات حماية المستهلك والمؤسسات التجارية، كان الأونكتاد قد نشر بخصوصه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: إشراك قطاع الأعمال^(٣٩) في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بينما ستصدر قريباً المبادئ التوجيهية المتعلقة بجمعيات حماية المستهلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

٨٠- وفي إطار هذا المسعى، ينبغي لمديرية حماية المستهلك أن تحاول إقامة شراكات ثابتة مع فيدراليات وجمعيات حماية المستهلك ومع الغرف التجارية والمؤسسات الأكاديمية عن طريق أنشطة تدريب المدربين، بما يكفل مضاعفة الأثر الإيجابي. ومن الممكن أيضاً التفكير في تنظيم حملات توعية مشتركة مع جمعيات حماية المستهلك^(٤٠).

(ج) جمعيات حماية المستهلك

٨١- يشكل الدعم المالي الذي يوفره المغرب لجمعيات حماية المستهلك تجربة رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث يعالج المشكلة الدائمة المتمثلة في قدرة جمعيات حماية المستهلك على الاستمرار. وإذ يجري تفعيل الصندوق الوطني لجمعيات حماية المستهلك، من المهم ضمان مساءلة هاته الجمعيات عن أنشطتها وتقييم نتائجها ذات الأثر البالغ، عن طريق استمرار إخضاعها للتقييم وإجراءات مراجعة الحسابات. وإسهاماً في تأهيل جمعيات حماية المستهلك مهنيًا، ينبغي لمديرية حماية المستهلك أيضاً أن تستمر في إتاحة التدريب لها، لا سيما إذا كانت النصوص التنظيمية الجديدة تمكن جمعيات حماية المستهلك من مواصلة أداء مهامها الجديدة.

(د) الموارد

٨٢- تمشياً مع المبدأ التوجيهي ١٥ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، المتعلق بالسياسة الوطنية لحماية المستهلك، ينبغي للمغرب أن يعمل على ضمان امتلاك الوكالات المختصة بإنفاذ حماية المستهلك ما يلزمها من موارد بشرية ومالية بقصد الترويج للامتثال الفعال

(٣٨) الأونكتاد، ٢٠١٧، دليل حماية المستهلك (منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف).

(٣٩) الأونكتاد، ٢٠١٧ (منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف).

(٤٠) يتوخى القانون رقم ٣١-٠٨ فيدرالية واحدة.

للقانون وحصول المستهلك على تعويض أو تيسير حصوله عليه في الحالات التي تقتضي ذلك. ومديرية حماية المستهلك موجودة في جميع أنحاء المغرب بواسطة مندوبياتها الإقليمية البالغ عددها ٢٩ مندوبية. إلا أن الموارد البشرية والمالية المتوفرة لها حالياً تعوق المكاتب الإقليمية عن أداء مهام مديرية حماية المستهلك بشكل كامل، لا سيما فيما يتعلق بالمراقبة والتوعية. ولهذا الغرض، يوصى بزيادة عدد موظفي المديرية وتوفير التدريب لهم.

(هـ) التعاون الدولي

٨٣- تقوم مديرية حماية المستهلك بدور نشط في الحصول على التعاون الدولي وفي تبادل الممارسات الفضلى في الأونكتاد والمفوضية الأوروبية. وقد يكون من المفيد بصفة خاصة المشاركة في الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، وفي منظمة الحوار الأفريقي لحماية المستهلك إذا كانت ستُمنح لمديرية حماية المستهلك صلاحيات الإنفاذ. وبإمكان مديرية حماية المستهلك أيضاً أن تستكشف إمكانية إبرام اتفاقات مع السلطات النظرية بغية الاستفادة من الخبرة الدولية المتاحة، تمشياً مع المبدأ التوجيهي ٨٢ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، المتعلق بالتعاون عبر الحدود. وينبغي أن تستفيد مديرية حماية المستهلك من الاجتماعات الدولية كي تستأنس بأفضل الممارسات الدولية، ومن ثم تدمجها في ممارسة أعمالها.