
**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)**

2nd SESSION
3-4 July 2017
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Monday, 4 July 2017
Afternoon Session

**Agenda Item 3 e. Consumer protection in electronic
commerce**

Contribution by
Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique
Morocco

كيف يحمي المغرب حقوق المستهلكين في إطار التجارة الالكترونية؟

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

كيف يحمي المغرب حقوق المستهلكين في إطار التجارة الإلكترونية ؟

في السنوات الأخيرة، وبفضل التطور الذي عرفه قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المغرب، شهد قطاع التجارة الإلكترونية تقدماً ملحوظاً.

فما هي التدابير المتخذة لحماية المستهلك الإلكتروني ؟

من أجل إرساء أسس مناخ الثقة الرقمية ببلادنا وفي إطار الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي ٢٠٠٩-٢٠١٣، التي تهدف إلى وضع المغرب ضمن الدول الناشئة الديناميكية في مجال تكنولوجيا المعلومات، عرف قطاع التجارة الإلكترونية نمواً بشكل ملحوظ.

كما نشهد الآن، في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية، انتشاراً للمواقع التجارية والخدمات الحكومية عبر الأنترنت. ومن بين المشاريع الأولى التي واكبت هذا البرنامج نجد منها شركة اتصالات المغرب وليدك وكذا الخزينة العامة للمملكة، عبر توفير خدمة إمكانية دفع الفواتير (الهاتف، والمياه والكهرباء والضرائب...) على الأنترنت.

من حيث الأرقام، ووفقاً لأحدث التقارير الصادرة عن الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات، وصل عدد المشتركين بالمغرب إلى 14.5 مليون مشترك في الانترنت، بزيادة سنوية نسبتها ٤٠,٣٣٪. وقد بلغ معدل اختراق ٤٢,٧٨٪¹.

أما بالنسبة للمواقع التجارية التابعة لمركز الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك، فلقد وصل عدد معاملات الدفع عبر الأنترنت من خلال البطاقات المصرفية المغربية والأجنبية إلى ٢,٦ مليون معاملة، لتبلغ مجموع ١٣٣٠,٣ مليون درهم خلال ٩ أشهر الماضية من العام ٢٠١٦، وهو ما يشكل زيادة قدرها ٤٧,٠٪ في الكم و٣١,٧٪ في القيمة مقارنة مع ٩ أشهر من العام ٢٠١٥.

¹ <https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/cp-th-2016-t1-fr.pdf>

² <https://www.cmi.co.ma/PDF/Activit%C3%A9%20mon%C3%A9tique%20marocaine%20au%2030%20Setembre%2016.pdf>

كما يساهم مقدمي خدمة الدفع الجدد في تطور هذا القطاع وذلك عبر إعادة توجيه بعض المواقع التجارية الجديدة لخدمة الدفع عبر الإنترنت. أما فيما يخص تصنيف أنشطة المواقع التجارية المغربية، فغالبيتها تشمل المبيعات المتخصصة في:

- ✓ العروض؛
- ✓ السفر؛
- ✓ أجهزة الحاسوب؛
- ✓ الملابس؛
- ✓ خدمات الكمبيوتر؛
- ✓ المنتجات الثقافية؛
- ✓ الصيدلة؛
- ✓ الأجهزة الكهرومنزلية؛
- ✓ الديكور؛
- ✓ التغذية.

إلا أنه لا تزال هناك عقبات أمام بعض المستهلكين لاستخدام هذا النمط الجديد من الاستهلاك. وتتعلق الأسباب أساسا بمخاوف اختراق بطائق الائتمان أثناء عملية الشراء عبر الإنترنت. كما أن هناك آخرين يبدون قلقهم بشأن حماية بياناتهم الشخصية أو من غياب توجيهات ونصائح المورد خلال عمليات الشراء. نجد من ضمن العقبات أيضا إشكالية الضمان ولا سيما في ما يتعلق بالضمان على التسليم، والدفع ووصف البضائع. ومع ذلك، هناك شريحة كبيرة من المستهلكين الذين يتسوقون عبر الأنترنت ولكن باختيارهم الدفع عند التسليم.

دور وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي : ما هي التدابير المتخذة لمراقبة تطبيق القانون رقم ٣١,٠٨ ؟^٢

تم اتخاذ العديد من الإجراءات لتحقيق أهداف وطموحات الثقة الرقمية. فيما يتعلق بالإطار التشريعي وعلى وجه التحديد الشق الخاص بحماية المستهلك، يرمي القانون رقم ٣١,٠٨ إلى تحديد العلاقات بين المورد والمستهلك، بما في ذلك الجانب المتعلق بالمبيعات عبر الأنترنت. للتذكير، فلقد أنشئت سنة ٢٠١٥، خلية مراقبة المواقع التجارية بهدف التأكد من حسن تطبيق أحكام القانون رقم ٣١,٠٨ القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك وبالأخص الشق المتعلق بالبيع عن بعد.

وشهدت سنة ٢٠١٦ تعزيز الرقابة عن طريق إجراء ١٠٣ عملية مراقبة، ٩٦ منها كانت موضوع إنذار حيث تم إرسال رسائل للشركات المعنية لحثها على احترام مقتضيات القانون. ردود الفعل بعد هاته المراقبة كانت ايجابية حيث استجاب أغلب الموردين لطلب تصحيح عدم المطابقات المشار إليها في الرسائل كما عبروا عن استعدادهم لتصحيح الوضع. إعادة المراقبة التي أجرتها خلية مراقبة المواقع التجارية سمحت بالتأكد من صحة الامتثال بالالتزامات المطلوبة.

فيما يخص القطاعات التي خضعت لعملية المراقبة فتمثل في:

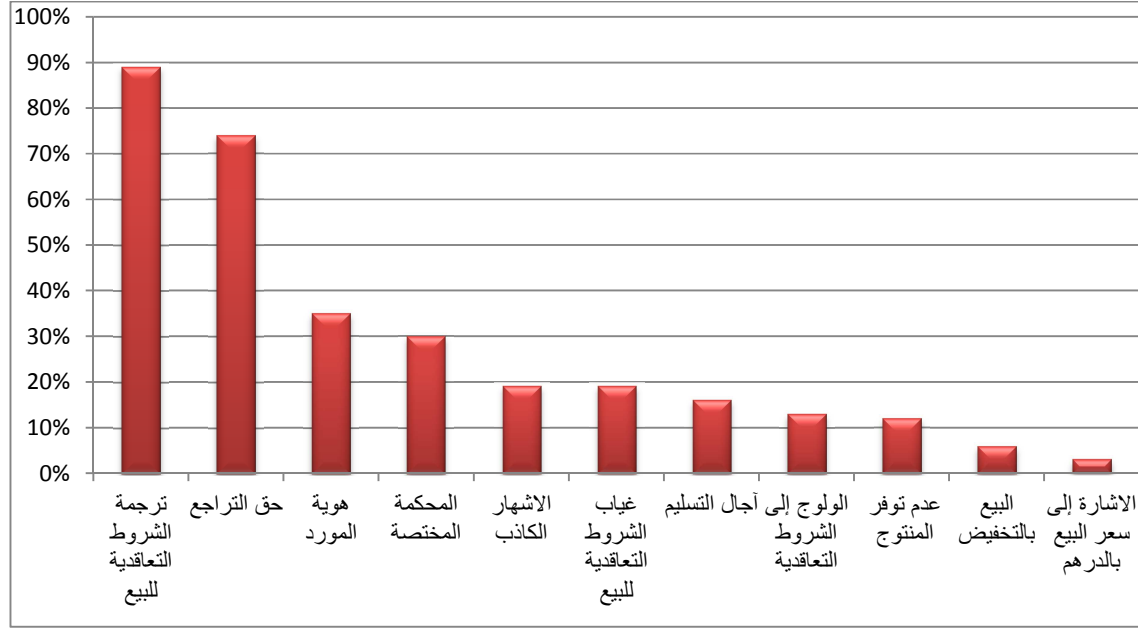
- ✓ المواقع العامة؛
- ✓ الجمال والصحة؛
- ✓ عروض الخصم؛
- ✓ المنتوجات الالكترونية والكهرومنزلية.

أما فيما يخص الخروقات التي تم ضبطها من خلال ١٠٣ مراقبة فتتعلق أساسا بما يلي:

- ✓ عدم تواجد ترجمة للشروط التعاقدية للبيع باللغة العربية؛
- ✓ عدم تواجد معلومات تخص حق التراجع؛

- ✓ عدم وجود معلومات عن هوية المورد وكذا كيفية الاتصال به؛
- ✓ وجود بند متعلق بالاختصاص القضائي الحصري للمحكمة حيث يتواجد مقر المورد؛
- ✓ وجود إشهارات تتضمن ادعاءات أو بيانات كاذبة أو من شأنها أن توقع في الغلط ؛
- ✓ عدم وجود معلومات تخص آجال التسليم؛
- ✓ عدم التذكير بالأحكام والشروط التعاقدية قبل قبول العرض؛
- ✓ غياب الأحكام والشروط التعاقدية للبيع أو استحالة الولوج إليها من خلال الصفحة الرئيسية؛
- ✓ فترة السداد التي تفوق ١٥ يوما في حالة عدم توفر المنتج؛
- ✓ عدم الامتثال للأحكام المتعلقة بالبيع بالتخفيض (عدم تحديد المدة)؛
- ✓ غياب الإشارة إلى سعر البيع بالدرهم.

توزيع الخروقات التي تم ضبطها من خلال عمليات المراقبة:



و تعتزم مصلحة حماية المستهلك مواصلة عملها برسم سنة ٢٠١٧ وذلك من أجل ضمان امتثال الموردين للمواقع السالف مراقبتها ، لأحكام القانون رقم ٣١,٠٨ القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، كما سيتم توسيع نطاق المراقبات ليشمل موردين آخرين متخصصين في البيع عن بعد بما فيهم الموردين الذين هم محط شكايه مجموعة من المستهلكين أو الموردين المتواجدين ضمن قائمة خطة المراقبة لسنة ٢٠١٧ .

لهذا، فعلى الموردين الامتثال لأحكام القانون رقم ٣١,٠٨. وللمزيد من المعلومات حول الشراء أو البيع على الأنترنت، يرجى الاطلاع على الوثائق العملية والكتيبات المتواجدة رهن إشارة المستهلكين على بوابة "khidmat-almostahlik.ma".

كما يمكن للمستهلكين إيداع شكاياتهم في حال وقوع أي مشكل ناتج عن شراء منتج عبر الأنترنت وذلك عبر بوابة خدمة المستهلك.