



تجربة المملكة المغربية في التعامل مع حل شكايات المستهلك

البحرين، 21 فبراير 2024



الإطار القانوني

1

آليات حل النزاعات بقسم حماية المستهلك

2

دور المجتمع المدني في النهوض بالحركة الاستهلاكية

3

كيفية ضبط ومراقبة حسن صرف مبالغ الدعم المالي

4



- يتوفر المغرب على مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي تعنى بحماية المستهلك، نذكر منها على سبيل المثال:
 - ❖ القانون رقم 28.07 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية؛
 - ❖ القانون رقم 13.83 المتعلق بالزجر عن الغش في البضائع؛
 - ❖ القانون رقم 24.09 المتعلق بسلامة المنتجات والخدمات؛
 - ❖ قانون الالتزامات والعقود لسنة 1913؛
 - ❖ القانون رقم 104.12 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة.



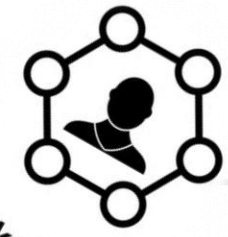


- يعتبر القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك إطارا مكمل للمنظومة القانونية في مجال حماية المستهلك. فقد جاء ل:
- - تتميم المقتضيات القانونية الموجودة؛
- - تعزيز حقوق المستهلكين؛
- - ملائمة الإطار القانوني للمعايير الدولية في هذا المجال.

حدد القانون 31.08 في ديباجته **ستة حقوق أساسية** لحماية المستهلك :

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

الجهات الفاعلة في ضمن حقوق المستهلكين



stakeholder



جمعيات حماية المستهلك



- 12 قطاعا وزاريا أمضوا على القانون 08-31

- تكثيف المراقبين المحلفين لدى القطاعات الوزارية المعنية لتمكين هذه القطاعات من مباشرة تحقيقاتها الخاصة على الميدان (عن طريق إعداد قرارات مشتركة).



- قسم حماية المستهلك بوزارة الصناعة والتجارة
- مندوبيات الصناعة والتجارة بمختلف ربوع المملكة

آليات التعامل مع المستهلك وحل نزاعاته بقسم حماية المستهلك

العربية

تسجيل الدخول



جمعيات حماية المستهلك

حقوقك

النصوص التنظيمية

من نحن؟

الصفحة الرئيسية

ROYAUME DU MAROC
ROYAUME DU MAROC



المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة



منصة المستهلك

هذه البوابة تخص المستهلك، حيث توفر له المعلومات المتعلقة بمجال حماية المستهلك (نصوص تشريعية، وثائق عملية، مجلات إخبارية ...)، كما تمكنه من إيداع شكاياته المتعلقة باقتناء سلع أو خدمات لتلبية حاجياته غير المهنية.

تتبع شكاية

إيداع شكاية

وفقا للقانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، يقصد بالمستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل لتلبية حاجياته غير المهنية منتجات أو سلعاً أو خدمات معدة لاستعماله الشخصي أو العائلي

وتتوخى هذه
البوابة المتوفرة
باللغتين العربية
والفرنسية
تحسيس
المواطن بحقوقه
 ووضع رهن
إشارته
مجموعة
متكاملة من
المعلومات حتى
يُجعل
من هذا الأخير
مستهلكاً
حذراً (قوانين،
بطاقات
عملية، عناوين
الاتصال بشركاء
البوابة، إلخ).

آليات التعامل مع المستهلك وحل نزاعاته بقسم حماية المستهلك

السلطة العامة
وزارة التجارة والصناعة
17048 / 17049
02430 / 02431 / 02432

الصفحة الرئيسية من نحن؟ النصوص التنظيمية حقوقك جمعيات حماية المستهلك تسجيل الدخول العربية

منصة المستهلك

هذه النواة تخص المستهلك، حيث توفر له المعلومات المتعلقة بحل نزاعاته مع المنتج (معرض تنظيمي وثائق عملية سجلات إدارية...) كما تمكنه من إيداع شكائاته المتعلقة بسلع أو خدمات للجهة ذاتها غير المهنية

وفقا للقانون رقم 31-08 الشان في تحديد تدابير حماية المستهلك، يفرض بالمستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري أو يستعمل للجهة ذاتها غير المهنية سلعاً أو خدمات أو سلعاً أو خدمات متعددة الاستعمال الشخصي أو العائلي

لتلبية تطلعات المواطن بشكل أفضل، فقد وُضعت رهن إشارته خدمة إلكترونية للشكايات تسمح له بإيداع ومتابعة الشكايات إلكترونياً أو تقديم مقترحاته.

شكاية تعاقدية

☐ تهم النزاعات بين مستهلك وأحد موردي المنتجات أو الخدمات. فتحال هذه الشكاية على إحدى جمعيات حماية المستهلك

شكاية قانونية

☐ تهم الإخلال بالمتطلبات التنظيمية المنصوص عليها بالقانون 08-31

☐ إذا كانت الشكاية تتعلق بقطاعي الصناعة والتجارة، فتحال على القسم المعني أو المصالح اللا مركزية

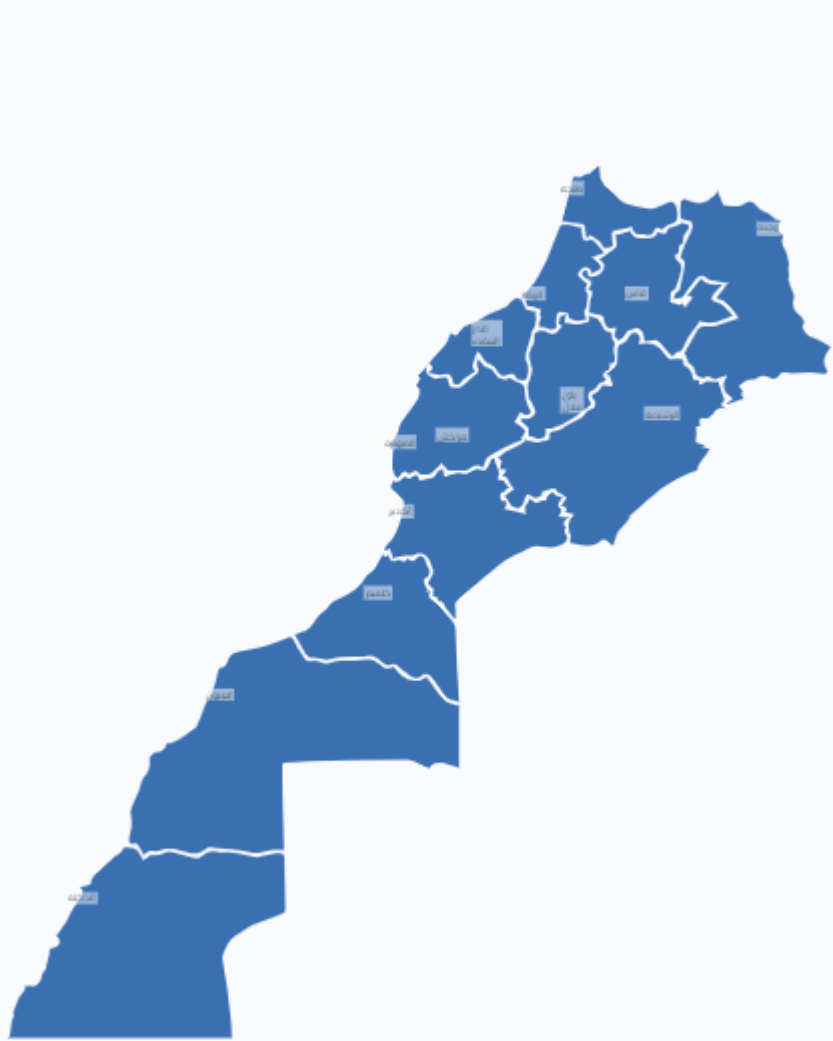
☐ إذا كانت الشكاية تتعلق بموقع إلكتروني، فتتولى خلية مراقبة المواقع الإلكترونية بالإدارة المركزية بمراقبة الموقع، واستدعاء المشتكى به ثم تحرير محضر

☐ إذا كانت الشكاية تهم طابعاً قانونياً يتعلق بقطاع غير الصناعة والتجارة، فيحال على الإدارة أو المؤسسة المعنية.

دور المجتمع المدني في النهوض بالحركة الاستهلاكية

خريطة المغرب

أي جهة أقرب لمساكنك عن موهم حقوقك والتحول عليها



- ❖ خصّ القانون 31.08 قسما خاصا بجمعيات حماية المستهلك اعترافا لها بالدور الطلائعي الذي تقوم به في إعلام المستهلك والدفاع والنهوض بمصالحه.
- ❖ كما مكنها كذلك من إمكانية الدفاع عن المستهلك أمام القضاء في حالة عدم التوصل مع المورد إلى فض النزاعات القائمة بشكل ودي.
- ❖ من أجل تقوية الحركة الاستهلاكية، تم تخصيص دعم مالي للجمعيات منذ 2016 في إطار اتفاقيات شراكة بين الوزارة وثلاث جامعات لجمعيات حماية المستهلك (غلاف مالي سنوي يقدر ب 10 ملايين درهم مغربي)، تهدف ل:
 - ✓ القيام بالدراسات وبالأبحاث في مجال الاستهلاك،
 - ✓ تكوين أعضاء الجمعيات،
 - ✓ اقتناء وثائق تقنية، وطبع وثائق ومطويات لتحسيس المستهلك،
 - ✓ مهنة شبابيك المستهلك (تمت مهنة قرابة 60 شباكا عبر ربوع المملكة وتتطلع الوزارة إلى الرفع من عددها بغية تقريب المستهلك أكثر من جمعيات حماية المستهلك).

كيفية ضبط ومراقبة حسن صرف مبالغ الدعم المالي



- يتم تقييم مدى تحقيق الأهداف المبرمجة وأخذ قرار استمرارية الدعم عن طريق:
- الزيارات الميدانية،
 - تقرير ثلاث أشهر المرسل من طرف المستفيدين والذي يتضمن إثباتات النفقات وسجل الشكايات وملخص المشاريع المنجزة،
 - الافتتاح والتدقيق من طرف مكتب تتبع وافتتاح.

ⵜⴰⵎⴰⵔⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⴰⵎⵓⵔ
ⵜⴰⵎⴰⵔⵉⵜ ⵏ ⵜⴰⵣⵣⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⴰⵎⵓⵔ



المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة

شكرا على حسن تتبعكم

