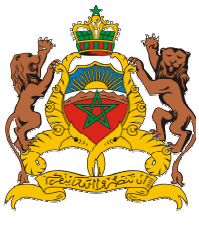


المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين

مجموعة العمل التقدمي

الجلسة الشهرية لتقديم أجوبة
السيد رئيس الحكومة
على الأسئلة المتعلقة بالسياسة العامة

حـــول

السياسة العامة المرتبطة بحماية المستهلك

عبد اللطيف أعمو

الثلاثاء 15 ماي 2018

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة منذ أبريل 1985 و دجنبر 2015 حقوق المستهلك ، واعترفت بأن المستهلكين غالبا ما يعانون من تفاوتات جراء الأوضاع الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة والتفاوض.

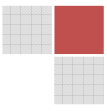
ومراعاة لضرورة تمتع المستهلكين بحق الحصول على منتجات سليمة وتشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمنصفة والمستدامة، مع ضمان حمايتهم من التعسف وعدم استغلال ضعفهم، اعتمدت الأمم المتحدة مبادئ لحماية المستهلك.

فأين سياسة الحكومة من الامتثال لمبادئ الأمم المتحدة في مجال حماية المستهلك ؟

حسب الدراسات المعلنة، فإن 30 % من تكلفة « القفة» المغربية تذهب لتغطية اقتناء المواد الغذائية. مما يعني أن التصور السائد يسير في اتجاه حصر الاستهلاك في المواد الغذائية، في حين أن حماية المستهلك شيء شامل لكل مناحي الحياة، بما في ذلك القروض والترفيه والتطبيب والسكن والإعلاميات والتنقل والتأمين والبيئة ... وهو ما يشمل كذلك حقوق المستهلك في العيش في بيئة سليمة بجانب الحق في تغذية سليمة.

وظهر من خلال تطبيق قانون 08.31 أنه لا يترجم هذا المفهوم الواسع، مع الأسف. حيث أن عددا كبيرا من مواد هذا القانون تتعلق بالقروض، مما يضمر رغبة استغلالية رأسمالية لحقوق الإنسان، كما لو أن القروض هي الهاجس الأساسي للمستهلك المغربي.

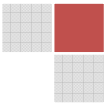
وهو ما أدى إلى الحيلولة دون بلورة الوسائل الكافية للدفاع عن حقوق المستهلك وحمايتها. وهو ما قد يفسر جزئيا بروز ظاهرة سلوك مقاطعة بعض المواد الاستهلاكية في المدة الأخيرة .



ودون الخوض في تحليل دقيق لهذه الظاهرة، نكتفي بالتأكيد بأن هناك مبررات موضوعية لهذا السلوك، والمرتبطة أساسا بارتفاع الأسعار مقارنة مع تدهور الأجور وتراجع القدرة الشرائية للمواطن. مما يزيد في خنق الفئات الفقيرة والمتوسطة، خصوصا بعد التأكد من أن الحكومة سائرة لا محالة في تصفية ما تبقى من صندوق المقاصة.

هاته القوة الضاغطة والمتحكمة في الأسعار هي التي هيأت قانون المنافسة، وضخمته بمواد وشكليات لا تعبر إلا عن شعارات جوفاء، بدليل نتائج تنفيذ هذا القانون. وهي نفس القوى التي استطاعت أن تحاصر مجلس المنافسة و تشل عمله.

هذا المجلس الذي كان من المنتظر أن يكون له دور تقريري بمقتضى قانون 06.99 بجانب قانوني 104.12 (قانون حرية الأسعار) و 20.13 (قانون مجلس المنافسة)، كمؤسسة دستورية تلعب دور محاربة الممارسات



المنافية للمنافسة، مع الحسم في إمكانية الإحالة الذاتية وسلطة البحث والمرافعة. وهي مؤسسة ما زالت مجمدة إلى حد الآن.

فكان من الطبيعي أن يظهر نوع من "العصيان الاستهلاكي المدني"، والذي قد تترتب عنه نتائج وخيمة إذا لم تبادر الحكومة إلى إصلاح الوضع.

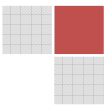
وأن حالة تحكم قوى الاحتكار والضغط قد تؤدي إلى إفساد كل تعاقد قانوني واقتصادي واجتماعي وسياسي فعال وفاعل، يمكن من جهة الشركات والمقاولات من الانتفاع الاقتصادي، ويحقق في ذات الوقت الرفاه الاجتماعي للمواطن.

ويبدو أن هذا الوضع المختل هو نتيجة غياب سياسة وطنية حقيقية لحماية المستهلك، والتي تشجع الممارسات التجارية السليمة؛ وتحمي المواطن من احتكار اللوبيات الاقتصادية ومن جشع المضاربين الذي يعطي

انطباعا بانتشار الظلم والغش وطغيان التزوير والتدليس والتغرير في كل حلقات الاستهلاك دون رقيب أو حسيب.

كما أن هذه الحالة هي التي تؤدي إلى انتشار ظاهرة التزييف *contrefaçon* ، حيث يحتل المغرب المرتبة 11 عالميا في مؤشرات التزييف. هذا التزييف الذي لا يحرم المواطن من الجودة فقط، بل يخلف خسائر تزيد عن 12 مليار درهم، في مجالات النسيج والجلد والكهرباء وقطع الغيار ومواد التجميل وغيرها، كما يساهم في خسائر تتراوح ما بين 0.7 % و 1.3 % من الناتج الداخلي الخام.

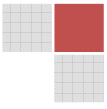
كما أن هذا الوضع له قسط من المسؤولية في انتشار التسممات الغذائية التي تشكل 25 % من مجموع التسممات بالمغرب، وتنتج غالبا جراء تناول المأكولات السريعة، بجانب تفشي استعمال المبيدات في الإنتاج الفلاحي واستعمال المياه الملوثة في عملية السقي، أو غسل المواد الغذائية والتخزين السيئ للمواد الغذائية عند البائع أو في البيت... وغير ذلك.



ولن نذهب بعيدا للبحث عن مؤشرات دالة عن عدم جدية سياسة حماية المستهلك في البلاد، بل يكفي الوقوف على الامتدادات ونتائج هذا الفراغ على صحة المواطن. وهي وحدها كافية لتعطينا صورة واضحة عن وضعية المستهلك المغربي.

فأمد الحياة يقارب 74.3 سنة، ونسبة الوفيات تصل إلى 5.4 في الألف والتطبيب في المستشفيات العمومية لا يغطي إلا 5 % ، مع معدل 6.2 طبيب لكل 10.000 مواطن. و 53.6 % من المصاريف الصحية ما زالت تتحملها الأسر المغربية. ورغم الجهد المبذول لتخفيض أثمنة الدواء، فهي ما تزال مرتفعة ب 50 إلى 60 ٪ مقارنة مع جيراننا .

فيما 40 ٪ من الأسباب الرئيسية للوفاة سببها السرطان، مع ارتفاع معدل الوفيات بسبب أمراض الإسهال والكوليرا والعدوى بالديدان والتهابات الكبد وأمراض القلب والشرايين، بجانب تطور الإصابة بمرض السكري وأمراض القلب والأوعية الدموية والأمراض التنفسية المزمنة، وظهور



مخيف للسمنة في صفوف الأطفال والمسنين. وأغلب هذه الأمراض مرتبط بالتغذية وبالبيئة.

السيد رئيس الحكومة،

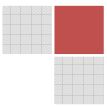
هناك حاجة حقيقية وملحة ومستعجلة إلى وضع سياسة حقيقية من أجل إقرار الحقوق الأساسية الواجب ضمانها من طرف الدولة في مجال الاستهلاك، ومن أهمها:

- الحق في السلامة الصحية، والذي يضمن سلامة الغذاء والحماية من المواد أو الخدمات وطرق الإنتاج المضرة بالصحة.
- الحق في التمتع الملائم بالخيرات والخدمات الأساسية من تغذية وملبس ومسكن ونقل وخدمات صحية وتربية وحفظ للصحة...
- الحق في المعرفة والحصول على المعلومة بتمكين المستهلك من المعطيات الضرورية ليمارس حقه في الاختيار ويكون محميا من الإشهار المغري

والمضلل ومن البيانات الخادعة، بجانب الحق في التربية وتثقيف المستهلك.

- **الحق في الاختيار** : من توفير ظروف المنافسة الشريفة ومنع الاحتكار ، **الحق في التمثيل**، وهو ما يضمن تمثيلية المستهلك وإشراكه في إعداد وتنفيذ أي سياسة حكومية، وتعزيز التقيد الفعال بحماية المستهلكين.
- **الحق في التقاضي والتحكيم**: من ضرورة ضمان الولوج العادل للقضاء في حالة الإخلال بالواجب تجاه المستهلك.

وإن وضع هذه السياسة يتطلب في اعتقادنا: دعم الترسانة القانونية القائمة بإخراج **مدونة استهلاك شاملة ومسايرة للتقدم** العلمي والاجتماعي والاقتصادي والبيئي، تطبيقا لمضامين الخطاب الملكي في 20 غشت 2008.



كما أن الأمر يتطلب تشديد الرقابة على الإشهار المقدم في الإعلام، واعتماد مختبرات علمية حديثة وتفعيل دورها، بهدف فحص السلع ومراقبة جودتها، بجانب ضرورة إشراك مؤسسات التعليم العالي في دعم البحث العلمي المرتبط برصد وتتبع قضايا المستهلك، وإحداث الصندوق الوطني لحماية المستهلك، وإنشاء مجلس استشاري أعلى للإستهلاك.