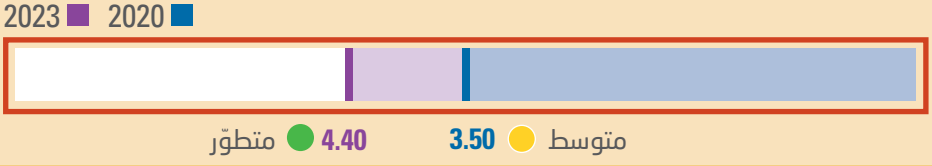
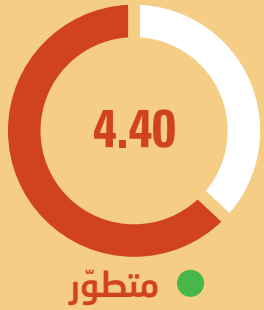
موجز قطري
المملكة المغربية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك



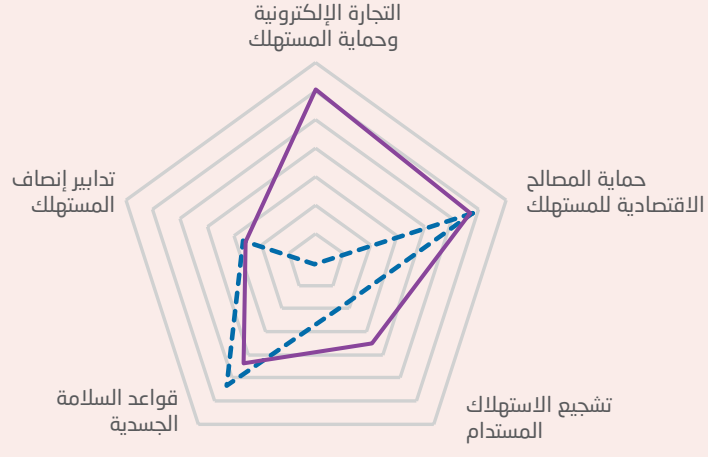


ضعيف جداً ● ضعيف ● ابتدائي ● متوسط ● متطوّر ● قوي ● قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	6.22
تدابير إنصاف المستهلك	2.63	◄ 2.63
قواعد السلامة الجسدية	4.38	◄ 4.38
تشجيع الاستهلاك المستدام	1.75	▲ 3.50
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	5.83	◄ 5.83

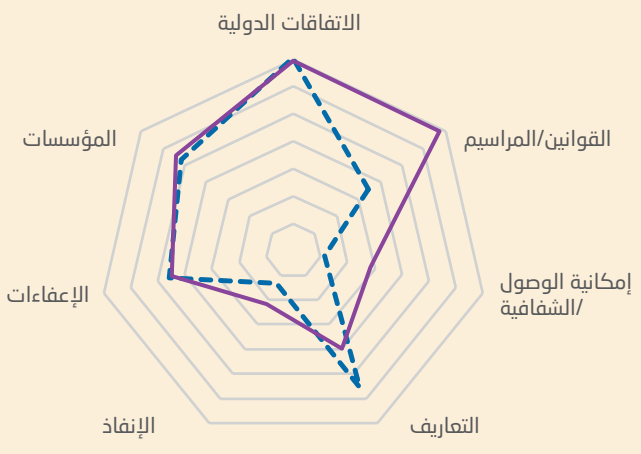
المكونات

2020 ■ 2023 ■



العناصر

2020 ■ 2023 ■



يكفل حمايةَ المستهلك في المغرب القانونُ رقم 31.08 لسنة 2008. ويسلط القانون الضوء على مختلف حقوق المستهلك، بما في ذلك الحق في الحصول على المعلومات والتمثيل والاختيار، وينشئ نظاماً قوياً للعقوبات بهدف الردع.

قواعد السلامة الجسدية

لا يتضمن القانون رقم 31.08 أحكاماً تتعلق بقواعد السلامة الجسدية. إلّا أن المادة 1 تحدد أهداف القانون التي تشمل ضمان الحماية الكاملة للمستهلك وحقوقه، وتحديد الضمانات القانونية والتعاقدية المتعلقة بالمبيعات والإجراءات المتعلقة بالتقاضي. وتنص المادة 2 بوضوح على أن هذا القانون يحدد العلاقات بين المستهلك والمورد. وتلزم المادة 155 من القانون جمعيات حماية المستهلك بالتكتل في إطار جامعة وطنية لحماية المستهلك معترف لها بصفة المنفعة العامة. وتخول المادة 157 كلاً من الجامعة الوطنية وجمعيات حماية المستهلك رفع دعاوى قضائية متعلقة بحماية المستهلك إلى المحاكم المختصة.

ولا إعفاءات في قانون حماية المستهلك، بل إنّه يحظر أي شروط غير واضحة بالنسبة للمستهلك وينص على ضرورة تفسير العقود المبرمة بين المستهلك والمورد لصالح المستهلك (المادة 9).

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تضمن ديباجة قانون حماية المستهلك حقوقه الأساسية، ومنها الحق في الإعلام (لا سيما في ما يتعلق بأسعار المنتوجات ومواصفاتها)، والحق في حماية حقوقه الاقتصادية، والحق في التمثيل، والحق في اختيار المنتوجات. وبموجب المادة 15، يُعتبر شرطاً تعسفياً في العقود المبرمة بين المورد والمستهلك كل شرط تعاقدي يكون غرضه أو أثره إنشاء اختلال كبير في التوازن بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المستهلك.

وتحظر المادة 21 من قانون حماية المستهلك تعميم أو نشر أي معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة. وتقتضي المادة 54 من المنتجين/الموردين ذكر السعر الدقيق بعد التخفيض. كما تحظر المادة 57 الامتناع عن بيع منتوج أو سلعة أو تقديم خدمة من دون سبب مقبول.

ووفقاً للمادة 166، تكون الشرطة القضائية مؤهلة للقيام بأعمال البحث والتحقيق في المخالفات ضد المستهلكين. وتُحال الانتهاكات إلى المدعي العام في غضون 15 يوماً من بدء التحقيق.

تدابير إنصاف المستهلك

عملاً بالمادة 72، يقع على عاتق الموردين واجب منح الضمان التعاقدي و/أو خدمات ما بعد البيع (لفترة محددة) في حالة ثبوت عيب في السلعة أو المنتوج أو سوء تنفيذ الخدمة التي يشملها الضمان. كما تضمن المادة 32 حق المستهلك في التراجع عن العقود المبرمة مع المورد (خلال فترة محددة).

وتنص المواد 173 إلى 195 على نظام قوي ومصنّف للعقوبات الزجرية على كل من المخالفات. وتوضح المادة 152 أدوار جمعيات حماية المستهلك.

تشجيع الاستهلاك المستدام

وضع المغرب خطة وطنية مستدامة للاستهلاك والإنتاج. ويهدف المشروع إلى تقليل انبعاثات الكربون من خلال اقتراح أنشطة وتدابير للمستهلكين. وتهدف المواد 1 و2 و31 من القانون الإطاري رقم 12.99 (الميثاق الوطني للبيئة والتنمية المستدامة) إلى تعزيز حماية وحفظ الموارد الطبيعية والبيئات، والتنوع البيولوجي، والتراث الثقافي، ومنع التلوث ومكافحته.

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

يتناول العديد من أحكام قانون حماية المستهلك التجارة الإلكترونية. ووفقاً للمادة 29، تنطبق أحكام القانون، لا سيما في ما يتعلق بحقوق المستهلك وواجبات الموردين/المنتجين، على المعاملات التي تُجرى عبر الإنترنت من خلال منصة رقمية. كما يتعين على الموردين تضمين بيانات/معلومات دقيقة عن المنتوجات التي تُعرَض عن بعد بالإضافة إلى سعرها ومواصفاتها.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- وضع المزيد من الأحكام المتعلقة بالسلامة الجسدية للمستهلك.
- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- تضمين القانون فصلًا خاصاً عن ممارسات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في السوق الرقمية.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

2301662A

www.unescwa.org

E/ESCWA/CL6.GCP/2023/ABLF/1/Series.2/CP/Morocco