



دور المجتمع المدني .. وسؤال السلامة الصحية للمستهلك بسلا

ذ. ميمون الشطيبي

- رئيس جمعية السلام لحماية المستهلك - سلا

- نائب رئيس الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك بالمغرب

مجاور العرض

السلامة والرفاهية
البيئية
الاجتماعية
والاقتصادية

جمعية حماية المستهلك ومجالات تد

واقف حماية المستهلك بجماعة سلا

توصيات وحلول مقترحة

خاتمة

مقدمة :

اهتم المشرع المغربي بقضية حماية المستهلك منذ عهد بعيد من تاريخ المملكة، فنظم العمليات التجارية والمالية والاقتصادية بقوانين وقواعد واضحة، وتصدى لكل ما من شأنه أن يضر بمصالح المستهلك المادية والمعنوية كأن يلحق به أي ضرر صحي أو مالي ... من غش وتزوير واحتكار للسلع والمنتجات والخدمات... وقد توجت القوانين ذات الصلة بالمعاملات التجارية والاقتصادية .. بإصدار القانون رقم 08 - 31 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك، والذي تم نشره في الجريدة الرسمية رقم 5932 ليوم 7 ابريل 2011 لتعزيز وتتميم التشريع الحالي بشكل فعال وذلك بإدخال العديد من التدابير المناسبة

1- حماية المستهلك : الإطار القانوني العام

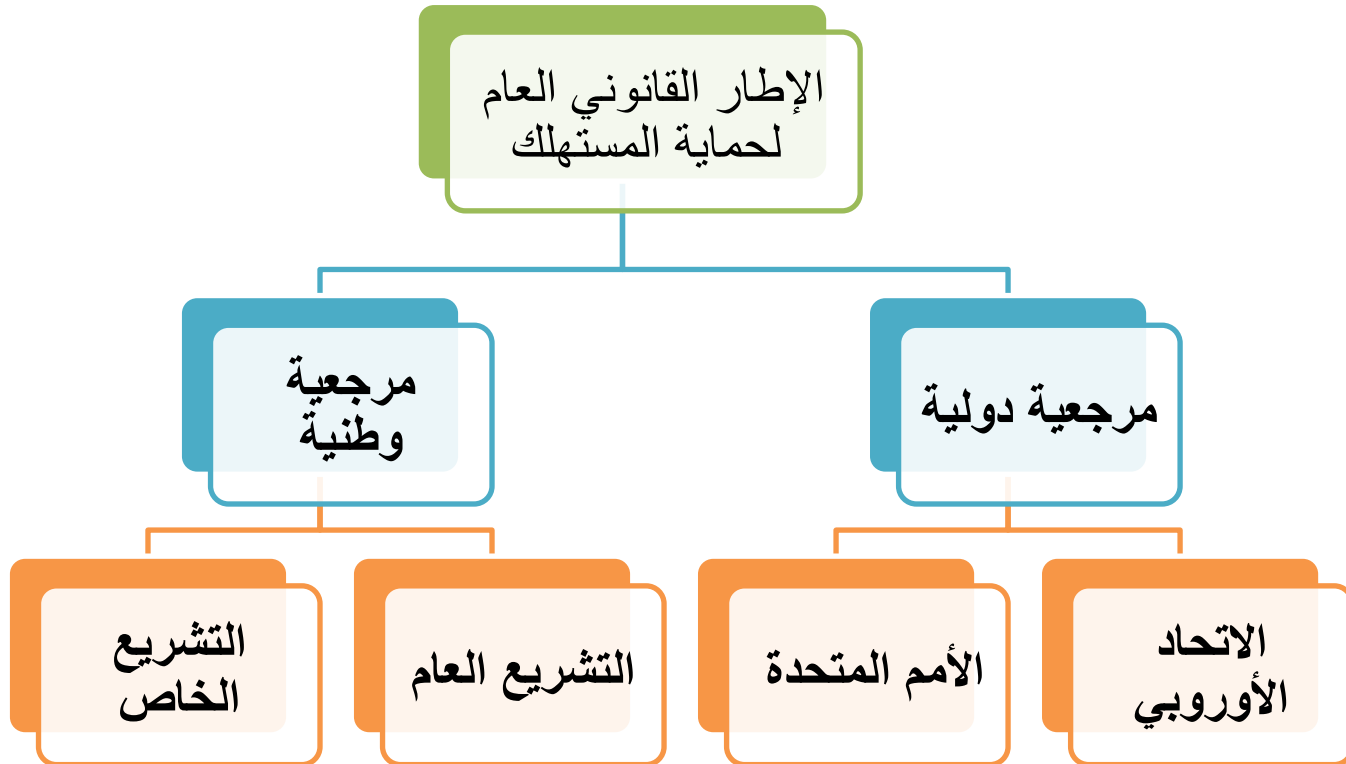
لماذا حماية المستهلك؟

لأن حمايته :

- حق من حقوق الإنسان؛
- مسؤولية المواطن؛
- واجب على السلطة العامة.

1- حماية المستهلك : الإطار القانوني العام

تعددت مرجعيات حماية المستهلك وتكاملت بين ما هو وطني وما هو دولي:



أ- المرجعية الدولية: الأمم المتحدة

◆ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

◆ العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (المادة 11)

◆ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 248/39 بتاريخ 1985/04/09 بشأن

اعتماد المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك والتي حددت في ثمانية حقوق:

1- حق الأمان؛ 2- حق المعرفة؛

3- حق الاختيار؛ 4- حق الاستماع إلى آراء المستهلك؛

5- حق إشباع احتياجات المستهلك الأساسية؛ 6- حق التعويض؛

7- حق التثقيف؛ 8- حق الحياة في بيئة صحية.

ب- المرجعية الدولية: الاتحاد الأوروبي

- ✓ الاتفاقية المنشئة للمجموعة الأوروبية (الباب 14: حماية المستهلكين)
- ✓ التوجيهات الصادرة عن البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي فيما يخص حماية المستهلكين:
- ✓ اتفاقية حماية حقوق الإنسان في نطاق مجلس أوروبا – روما 4 نونبر 1950
- ✓ التوجيه رقم 2011/83 الصادر بتاريخ 2011/10/25 المتعلق بحقوق المستهلكين:
- ✓ وغيرها ...

المرجعية الوطنية لحماية المستهلك

تتوافر المنظومة القانونية المغربية على أكثر من 300 نص قانوني تنظم جميع المجالات والجوانب المرتبطة بحماية المستهلكين. وفيما يلي أهمها:

المقتضيات التشريعية والتنظيمية الصادرة قبل القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك: وهي عبارة عن أحكام عامة تتعلق ب:

| | |
|--------------------------|--|
| (القانون رقم 13.83) | زجر الغش في البضائع |
| (ظهير بتاريخ 1914/10/14) | البحث عن المخالفات واثباتها |
| (القانون رقم 22,82) | المختبر الرسمي للتحليلات والبحوث الكيمياوية بالدار البيضاء |

ت- المرجعية الوطنية لحماية المستهلك

أحكام عامة (تتمة)

| | |
|---|--|
| وحدات القياس | (القانون رقم 2.79) |
| شروط عنونة المواد الغذائية | (مرسوم 2.12.389 بتاريخ 2013/04/22) |
| اختصاصات المحتسب وأمناء الحرف | (القانون رقم 02.82) |
| استعمال المواد المضادة للتعفن والمواد الملونة | (قرار وزيرى بتاريخ 06/02/1916) |
| المجلس المركزي المحدث للصحة والنظافة العمومية | (قرار وزيرى بتاريخ 08/07/1941) |
| حرية الأسعار والمنافسة | (القانون رقم 06.99) |
| المدخرات الاحتياطية | (القانون رقم 009.71) |
| قائمة المنتوجات والخدمات المنظمة أسعارها | قرار رقم 2043.10 بتاريخ 2010/07/13) |

ت- المرجعية الوطنية لحماية المستهلك

المقتضيات التشريعية والتنظيمية الصادرة بعد القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك:

نقل البضائع الخطرة عبر الطرق (القانون رقم 30.05)

بيع السمك بالجملة (القانون رقم 14.08)

حماية أنواع النباتات والحيوانات المتوحشة ومراقبة الاتجار فيها (القانون رقم 29.05)

سلامة المنتجات والخدمات (القانون رقم 24.09)

النجاعة الطاقية (القانون رقم 47.09)

خطر استحداث وإنتاج وتخزين واستخدام الأسلحة الكيميائية وتدميرها (القانون رقم 36.09)

الإنتاج البيولوجي للمنتجات الفلاحية والمائية (القانون رقم 39.12)

تدابير الحماية التجارية (القانون رقم 15.09)

ث- القانون 08-31 :

صدر القانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك لحماية المستهلك بتاريخ 7 أبريل 2011. ويهدف هذا القانون إلى :

- ✓ تعزيز حقوق الإنسان بالمغرب؛
- ✓ تنظيم العلاقة بين المستهلك والمورد؛
- ✓ الدفاع عن مصالح المستهلكين.

ج- الحقوق الأساسية للمستهلك (حسب القانون 08-31)



2- جمعية السلام لحماية المستهلك في سطور

✓ تأسست جمعية السلام لحماية المستهلك بتاريخ 30 نونبر 2007 بمدينة سلا بمبادرة من بعض الفاعلين بالمجمع المدني المهتمين بمجالات الصحة والتغذية و حماية حقوق المستهلك، وهي جمعية غير حكومية لا تهدف إلى الربح وخاضعة لظهير 15 نونبر 1958 المنظم لقانون الجمعيات كما تم تعديله وتتميمه.

✓ تهدف الجمعية إلى: **تحسيس، توعية وتأطير المستهلك، وتعزيز حماية مصالحه الاقتصادية، وتمثيله والتدخل للدفاع عن حقوقه وحل نزاعاته مع مورد السلعة أو الخدمة وفق مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.**

أهداف جمعية حماية المستهلك

من ضمن الوسائل التي تعتمد عليها الجمعية لتحقيق أهدافها:

- إخبار المستهلك وإعلامه بكل الوسائل المتاحة؛
- إعداد الدراسات والبحوث، وعقد المؤتمرات والندوات، وتنظيم الحملات التحسيسية، وتنظيم الدورات التكوينية..
- تمثيل المستهلك أمام المؤسسات والقطاعات العامة والخاصة؛
- شباك المستهلك: آلية من آليات اشتغال الجمعية، إذ عبره تتلقى شكايات المستهلكين و تتدخل لحل نزاعاتهم مع مورد السلعة أو الخدمة.

مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- في مجال التوعوية والتحسيس




إعلان

تنظم كل من جمعية السلام لحماية المستهلك وجمعية أبي رقرق بحي السلام ندوة حول موضوع:

" مستجدات الأبنك التشاركية "

يؤطرها كل من:



ذ. جواد كراكشو
ممثل ومدير وكالة بنكية
عضو بالجمعية المغربية للاقتصاد الإسلامي



ذ. عمر الكتاني
أستاذ جامعي
خبير في الاقتصاد الإسلامي
عضو مؤسس بالجمعية المغربية للاقتصاد الإسلامي

وذلك يوم الاحد 3 يونيو 2018 الموافق ل 18 رمضان 1439
مباشرة بعد صلاة الظهر، بقاعة نادي الكتاب "سعيد حجي"

ملفحة جمعية أبي رقرق نادي الكتاب سعيد حجي، شارع الصمغول، حي السلام -سلا- الهفوف والفاصن: 0537803738
biblohajji@gmail.com لعنوان الإلكتروني:



مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- المستهلك الصغير والشاب



جمعية السلام لحماية المستهلك
و
مؤسسة أرض السلام للتربية والتعليم
تنظمان
نشاطا تربويا و تحميسيا لفائدة تلميذات وتلاميذ المؤسسة حول
موضوع:

” التربية على الاستهلاك والتغذية السليمة “

بإشراف الأستاذ عبد الحميد الزعنوني
ويتضمن النشاط:

عروضاً تفاعلية، ورشات، أنشطة ومسابقات

وذلك يوم السبت 10 نونبر 2018
من الساعة 9:00 صباحا إلى 13:00 زولا
بمؤسسة أرض السلام 2 - سيدي موسى- سلا



مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- اللقاءات العلمية والأيام الدراسية



دورة تكوينية حول الصحة والغذاء

بمناسبة الأيام الوطنية للمستهلك، تنظم جمعية السلام لصحة المستهلك بشراكة مع الصعامة المضمرية لعنابة، دورة تكوينية للتأهيل لأرباب وصالح المطاعم والمقاهل والشكايات ومكوثي الغداء وبنامي الموائد الخفيفة حول موضوع "الصحة والغذاء" تحت شعار: "معاً من أجل غذاء آمن"

يوم السبت 25 مارس 2017
لأسرة الصعامة المضمرية بشفة صلا بالقرب من المنطقة التجارية

| التاريخ | الوقت |
|---|---------------|
| الإستقبال | 08:30 - 09:00 |
| تسليم التذاكر | 10:30-10:50 |
| تلاوة آية من قرآن الكريم بالصعامة المضمرية | |
| تلاوة آية من القرآن الكريم من طرف الصعامة المضمرية | |
| تلاوة آية من القرآن الكريم من طرف الصعامة المضمرية | |
| التكريمات: | |
| المحور الأول: الإفطار الفكري لصحة المستهلك (عرض منسقة) | 11:30-12:00 |
| د. محمد الأندلسي: محاضر استاذ بكلية الصيدلة جامعة الملك سعود | |
| المحور الثاني: صحة المستهلك في إنتاج الغذاء والتحديات الجديدة في مجال الثقافة | 12:30-13:30 |
| د. بوسالم العنبري: أستاذ مساعد بكلية الصيدلة | |
| استراحة - غداء | 14:30-15:30 |
| المحور الثالث: سلامة سلسلة إنتاج الغذاء | 16:30-17:30 |
| العرض الأول: الأضرار الصحية خلال التصدير والتفويض والتفويض | |
| د. أحمد بوجمرا (مديرة الصحة العامة) | |
| العرض الثاني: السلامة المهنية وتلقي الأخطار الصحية | |
| د. زكرياء سان (المدير الوطني للصحة) | |
| المحور الرابع: التسممات الغذائية أسبابها وتكلفتها وسبل الوقاية منها | 18:00-19:00 |
| العرض الأول: أهمية التثقيف والتأهيل للمستهلك الغذائية | |
| د. بولجود سرحان (مديرة الوطني للصحة) | |
| العرض الثاني: الوقاية من الأمراض المنقولة بالغذاء | |
| د. الورودي عبد المولى (المدير الوطني للصحة) | |
| انتهاء أعمال الدورة: علم التواضع | 19:30-19:50 |

تاسي للقاء مع جميع أفرع الصعامة
Tél: 06 64 79 07 66 / 06 64 56 47 54 Fax: 05 37 90 17 88



مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- اللقاءات العلمية والأيام الدراسية



في إطار البرنامج التحسيبي
لجمعية السلام لحماية المستهلك تنظم بشراكة
مع المدرسة الوطنية العليا للمعادن بالرباط
ندوة علمية حول موضوع:

جدل آثار الموجات الكهرومغناطيسية
على الصحة

"Polémique sur les effets des ondes
électromagnétiques sur la santé"

يوم 20 أبريل 2016 ابتداء من الساعة 13:30
بالمدرسة الوطنية العليا بالرباط - قاعة الندوات -

@ www.enim.ac.ma
www.aepcmaroc.com



جمعية السلام لحماية المستهلك بسلا
تنظم بتنسيق مع جمعية أبي رزاق

اليوم الدراسي الثاني للمستهلك بعنوان
أي دور للأجهزة الحكومية
والمجتمع المدني ومؤسسات البحث
العلمي في حماية المستهلك

السبت 11 شعبان 1436 الموافق لـ 30 ماي 2015
ابتداء من الساعة التاسعة صباحا
بمقر نادي الكتاب بسعيد حجري تحت مسجد القديس
شارع الصحراء قطاع 5 حي السلام - سلا

تاسم الجمعية عن طريق الهاتف
على الرقم 34567890
Tél: 06 34 56 78 90 / 06 34 56 43 54
Email: aepcm@gmail.com



مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- تخليد الأيام العالمية والوطنية



وغيرها من الأنشطة المتعلقة بتوعية المستهلك وتحسيسه وتكوينه في مختلف مجالات الاستهلاك وكيف يعمل على حماية نفسه بنفسه. وتعمل جمعية السلام لحماية المستهلك وفق برنامج سنوي متعدد المواضيع وشمولي.

مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

- شباك استقبال شكايات المستهلكين ومعالجتها



تتوفر الجمعية على شباك استقبال شكايات المستهلكين منذ أواخر سنة 2013، إذ بوسطته تستقبل شكايات المستهلكين وتقوم بمعالجتها بالاتصال بالجهات المشتكى بها، بعد دراسة الشكاية من طرف متخصصين، قصد تسوية الخلاف أو المشكل بين المستهلك والمورد.

ملاحظة: أكثر من 90% من الشكايات تحل «حيبا» بالتراضي .

مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

تأهيل شباك المستهلك

بدعم من وزارة التجارة والصناعة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، تم تأهيل شباك المستهلك، حين تتوفر اليوفر على شباك مهني لتلقي شكايات المستهلك من طرف موظفة قارة تستقبل شكايات المواطنين يوميا من الساعة الثانية بعد الزوال إلى الساعة السابعة مساء. يتم وضع الشكايات بشكل مباشر بمقر الجمعية الكائن بحي السلام ، قطاع 12، رقم 858 الطابق الأول، أو عبر البريد الإلكتروني: associationessalam01@gmail.com أو عبر الهاتف 0537895192

شباك المستهلك
استقبال الشكايات
من الإثنين إلى المصعب
من 14:00 - 19:00 بعد الزوال
يوم السبت
09:00 - 13:00 بعد الزوال

جمعية السلام لحماية المستهلك
ASSOCIATION ESSALAM POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

نعمل معا لتفسيين الحياة اليومية للجميع

الجمعية الوطنية للمستهلكات والمستهلكين
FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DU CONSOMMATEUR

N° 858, SECTEUR 12, HAY SALAM, SALE | TEL / FAX : 0537 89 51 92 | www.aepcmoroc.com

مجالات اشتغال الجمعية وأنشطتها في صور:

تأهيل شباك المستهلكين (تابع)

ويمكن وضع شكاية المستهلك عن طريق البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة الخاصة بشكايات المستهلكين. وهي خدمة المستهلك

[Le portail du consommateur](http://www.khidmat-almostahlik.ma)
www.khidmat-almostahlik.ma

3. واقع الاستهلاك وسؤال السلامة الصحية للمستهلك بسلا

بالرغم من المجهودات المبذولة في مجال الحفاظ على شروط السلامة الصحية بمدينة سلا، فإن الواقع على الأرض المتعلق بقضية حماية صحة المستهلك ووقايته من الأمراض والأوبئة ذات الصلة بالغذاء والماء والهواء ... يؤكد وجود مشاكل وصعوبات، بل وأخطار تهدد صحة المواطنين وسلامتهم، نجمال بعضها فيما يلي حسب المجالات :

3-1. مجال الغذاء والسلامة الصحية

من خلال معايناتنا اليومية ورصدنا الميداني لواقع السلامة الصحية للمنتجات الغذائية سجلنا عدد من الملاحظات، نثيرها هنا لإثارة انتباه المسؤولين عن المراقبة وتتبع الوضع الصحي والسلامة الغذائية حماية للمستهلك من الأمراض والأوبئة التي تنشر بالمحلات العشوائية والغير خاضعة للمراقبة. ومنها ما يلي:

1. وجود محلات إعداد وبيع الطعام تنعدم فيها شروط السلامة الصحية:

- ضعف شروط النظافة، شروط غير ملائمة لتخزين الطعام ...
- عدم توفر العاملين بها على البطاقة الصحية . ونفس الملاحظة تنطبق، حسب ملاحظتنا ومصادرنا، على بعض الشركات التي تعمل في مجال الحليب ومشتقاته والعصائر ...

3-1. مجال الغذاء والسلامة الصحية

2. - انتشار إعداد وبيع الطعام في الأزقة وشوارع المدينة بشكل عشوائي بعيدا عن أعين المراقبة وفي غياب أبسط شروط السلامة الصحية، وهو ما يشكل خطرا حقيقيا على صحة المواطنين في ظل غياب المراقبة
3. - انشاي بيع المأكولات والحلويات أمام أبواب المدارس الابتدائية في ظروف غير صحية تماما (العيادة، حي الانبعاث، القرية..)
4. - عرض بعض المواد الغذائية وحلويات الأطفال التي تفسد بتعرضها لأشعة الشمس وبيعها في الشارع العام ودون أدنى احترام للمستهلك وفي غياب أجهزة المراقبة.

2-3. توزيع وبيع اللحوم والأسماك

5. - المذابح لا تستوفي معايير وشروط الصحة والسلامة: بكل من سيدي موسى وسوق الخميس وسوق الاثنين وسوق الاحد مما يؤدي إلى تلوث البيئة وتلوث اللحوم ...
6. - نقل اللحوم وتوزيعها بمدينة سلا عبر سيارات لا تتوفر فيها شروط السلامة ، و أيضا العاملين بها لا يحترمون معايير النظافة والسلامة بالمرة
7. - كذلك انتشار محلات بيع وذبح الدجاج بشكل عشوائي لا تتوفر فيها شروط النظافة والسلامة (سوق الصالحين، حي السلام ، القرية...)

2-3. توزيع وبيع اللحوم والأسماك

8. - انتشار بيع السمك خارج المحلات بالأزقة وأمام أبواب المساجد (مسجد الفتح بحي السلام مثلا، الشيشان) تحت الشمس دون؛
9. - عدم توفر بائعي اللحوم والأسماك على البطائق الصحية؛
10. - ضعف المراقبة وعمليات تحسيس العاملين بالقطاع وغياب دوريات منتظمة لهذا الغرض لردع المخالفة والمتحايين.

3-3. انتشار الأسواق العشوائية والباعة المتجولون

8. - انتشار الأسواق العشوائية وترك أسواق «القرب» التي أقامتها الجماعة (الرسطال، تابريكت، حي الانبعاث /الشيشان)، مما يتطلب إجراء بحث اجتماعي ميداني مع الباعة لمعرفة آرائهم والأسباب الحقيقية لتفاديها.
9. - ازدياد عدد الباعة المتجولين مع حلول شهر رمضان، وتنامي عرض مواد استهلاكية مهربة أو مجهولة المصدر للبيع.
10. - الانتشار العشوائي لمحلات ميكانيك وصباغة السيارات بشكل لا يحترم الساكنة وكذلك الأمر بالنسبة لمهن الحدادة والنجارة مما يؤثر سلبا على صحة السكان وسلامتهم النفسية: سيدي موسى نموذجاً.

4-3. الماء والحمامات التقليدية

11. - غياب تحاليل مخبرية دورية تجرى على الماء الشروب وعلى مواد غذائية وطعام مطاعم المدينة على غرار بعض المدن المجاورة التي تتوفر على مختبرات لها أو تعقد اتفاقيات مع مختبرات متخصصة لهذا الغرض.
12. - غياب مراقبة الحمامات التقليدية (المياه وأماكن الاستحمام)، خصوصا وأن أغلبها تستغل مياه الآبار، مما يتطلب إلزام مالك الحمام إجراء تحاليل مخبرية على المياه المستعملة على الأقل كل ثلاثة أشهر.
13. - غياب مراقبة مستمرة لجودة مياه الشرب، خصوصا مع قلة التساقطات (تحاليل كيميائية وميكروبيولوجية)

3-5. الخدمات والسلامة الصحية للمستهلك

14. - استغلال الملك العام خصوصا من طرف المقاهي وبعض المحلات التجارية والباعة المتجولون بالاستحواذ على الرصيف مما يضطر المواطن الى تعريض حياته للخطر بالمشي في الشارع (حي السلام ، ..).
15. -استمرار تثبيت اللواقط الهوائية لشركات الاتصالات ليلا فوق أسطح المنازل والعمارات دون الاكتراث لرفض السكان لذلك لما تسببه الموجات المنبعثة منها من أمراض ومشاكل صحية (تجزئة سيدي عبد الله نموذجاً) .
16. - غياب المراحيض العمومية..
17. -مخلفات شاحنات جمع النفايات المنزلية (الروائح الكريهة المنبعثة من عصارة النفايات)
18. -مشكل النقل الحضري ومعانات المستهلك مع حافلات مهترئة وما تنبعث منها من روائح وغازات وانعكاسات ذلك على سلامته الصحية،

4- توصيات وحلول مقترحة

- ✓ تكثيف حملات المراقبة كما وكيفا لمنع الاحتكار وضمان جودة المواد الغذائية خصوصا مع حلول شهر رمضان المبارك؛
- ✓ إخضاع المواد الغذائية والماء الشروب لمراقبة دورية منتظمة عبر إجراء تحاليل مخبرية (كيميائية وميكروبيولوجية)؛
- ✓ تعميم الفحص الطبي والبطاقة الصحية على العاملين في المطاعم ومحلات إنتاج المأكولات والحلويات و الصناعات الغذائية؛
- ✓ إنشاء مختبر متخصص في مراقبة الغذاء والماء تابع لجماعة سلا أو التعاقد مع مختبر متخصص مشهود له بالخبرة والنزاهة؛
- ✓ تنظيم الأسواق وإيجاد حلول لظاهرة الباعة المتجولون عبر إنشاء أسواق نموذجية بسيطة بضواحي المدينة تحترم فيها معايير السلامة والصحة؛

4- توصيات وحلول مقترحة (تابع)

- ✓ إنشاء مختبر متخصص بمراقبة الماء والغذاء تابع لجماعة سلا أو التعاقد مع مختبر متخصص مشهود له بالخبرة والنزاهة؛
- ✓ منع تثبيت اللواقط الهوائية للاتصالات فوق أسطح المنازل والعمارات ومنع تثبيتها بالقرب من دور الحضانة والمدارس الابتدائية.. لما تسببه من أمراض وأضرار صحية كبيرة خصوصا على الأطفال والشباب؛
- ✓ دعم أنشطة جمعيات المجتمع المدني في مجال تحسيس وتوعية وتأطير المستهلك وحماية حقوقه؛
- ✓ تشجيع الباحثين ودعم البحوث في مجال الحماية والسلامة الصحية للمستهلك والنهوض بتنمية المدينة.

خاتمة

في الختام نعتقد جازمين أن حماية صحة وسلامة المستهلك، الذي هو : نحن، تبقى مسؤوليتنا جميعا، إدارات، مؤسسات منتخبة ومجتمع مدني، مؤسسات تربوية ومنابر إعلامية...، كل من موقعه من أجل ترسيخ ثقافة استهلاكية راشدة وتكوين مواطن مسؤول حريص على حماية وسلامة صحة الأفراد والمجتمع.

شکرا علی انتباهکم