جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس
UNIVERSITÉ SIDI MOHAMED BEN ABDELLAH DE FES
مكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية
FACULTÉ DES SCIENCES JURIDIQUES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES

ماستر الوسائل البديلة لفض المنازعات -الفوج السادس-

وحدة تسوية منازعات الاستهلاك

عرض تحت عنوان

دور الوساطة في تسوية منازعات الاستهلاك

من عداد الطالبات:

مريم الدريوش

نزهة السالمي

أسماء الأكحل

فاطمة أبجاو

سكينة الشواي

تحت إشراف ذ:

إبراهيم الغندور

السنة الجامعية 2021/2020

لائحة المختصرات:

ص. الصفحة

م.س. مرجع سابق

ط. الطبعة

ق. ح. م. قانون حماية المستهلك.

مقدمة:

يعتبر القضاء من المرافق الهامة في الدولة [1]، إذ تعهد إليه مهمة الفصل في المنازعات التي يرفعها المواطنين، نظرا لما تقوم به من دور طلائعي في توفير العدالة بين أفراد المجتمع وتحقيق الحماية اللازمة، إلا أنه في المقابل نجد أزمة لا يمكن إنكارها راجعة لعدة أسباب منها كثرة الملفات المعروضة على القضاء وتعقيد مساطره وطول مدة التقاضي وغيرها من الأسباب الشيء الذي أدى إلى البحث عن أرضية ملائمة لتسوية النزاعات في أسرع وقت وبأقل تكلفة، خاصة في نزاعات الإستهلاك.

ذلك أن التطورات التي عرفها ميدان الإستهلاك ،وما أصبح يطرحه من نزاعات التي تشكل بعدا خطيرا على المستهلك خاصة و تسوية منصفة لهذه النزاعات فقد أضحى المستهلك يحتاج أكثر من أي وقت مضى إلى قانون لحمايته من شتى العواقب التي قد تسفر عنها معاملاته بهذا الخصوص ،الأمر الذي أدى بالمشرع إلى إصدار قانون 31.08القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك حيث أنه أشار إلى بعض الوسائل أو الآليات لضمان هذه الحماية ،ذلك أنه تبقى النزاعات المطروحة بين المستهلك و المهني ذات طبيعة خاصة و بسيطة في الغالب .ولا يبدوا من اللازم إثقال كاهل القضاء بعرضها عليه.

وبذلك أصبحت الوسائل البديلة بمختلف تفرعاتها موضوع اهتمام من لدن كل المهتمين بموضوع تسهيل الولوج إلى العدالة في إطار إصلاح المنظومة القضائية والمهن المرتبطة بها وكل ذلك لضمان الفعالية الاقتصادية والرفع من جودة الخدمات المقدمة لأطراف المتنازعة. ذلك أن هذه الوسائل تساهم في ترسيخ ثقافة الحوار وتحسين العلاقات بين الأفراد إضافة إلى ذلك تسمح باستمرار العلاقات بين الأطراف المتنازعة، مما يؤدي إلى إشاعة السلم والأمن بين الأفراد.

---

[1] عثمان بوسعد، الوساطة كوسيلة من وسائل لحل النزاعات الدولية، مذكرة لنبل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية-قسم القانون نظام (ل، م، د) جامعة معمري تيزي وزو، السنة الجامعية 2016.2015.ص2

وبصدد موضوعنا هذا سنركز على الوساطة باعتبارها من أنجع الوسائل فهي الأساس الذي يقوم عليه نظام الوسائل البديلة باعتبارها المحرك والسبيل الأول لإيجاد حل توافقي بين المتنازعين، ونظرا لما تحققه من المرونة والفعالية في تسوية نزاعات الإستهلاك،

تعتبر الوساطة في لسان العرب "الوسط والتوسط "بمعنى الإعتدال في القول والفعل والفكر، وأوسط الشيء أفضله وخياره، والوسيط في القوم حسيبهم[2].

ويقال "وسط يوسط وساطة "أوصار وسيطا فيهم «أي أرفعهم مقاما وأشرفهم نسبا وأعدلهم، ويقول سبحانه وتعالى "وكذلك جعلناكم أمة وسطا لتكونوا شهداء على الناس ويكون الرسول عليكم شهيدا"[3]

وإذا كان المشرع المغربي قد وضع الإطار القانوني لمسطرة الوساطة الاتفاقية من خلال قانون 08.05القاضي بنسخ وتعويض الباب الثامن من قانون المسطرة المدنية بشأن التحكيم والوساطة، والذي خصص لها الفصول من 327.55إلى 327.69من نفس القانون، إلا أنه لم يعطي تعريفا للوساطة تاركا مهمة التعريف لأهل الفقه والقضاء وقد عرفها الفقه المغربي "هي المساعي التي يقوم بها وسيط محايد بين طرفي النزاع و تتمثل في تقديم المساعدة لهما معا حتى يتمكن كل منهما من تقييم مركز ه القانوني و الواقعي في النزاع، و يكون على بينة المكاسب و الأضرار الكامنة وراء استمرار النزاع"[4].

وبالتالي يمكن القول على أن الوساطة تشكل مجموعة من الأدوات القانونية لحسم المنازعات بشكل متميز عما تقتضيه المساطر القضائية التقليدية. وتتيح للأطراف المتعاقدة فرصة المشاركة في إيجاد حل للنزاع، وتوفر إطارا قانونيا يضمن للأطراف الحصول على عدالة في

---

[2]إبن منظور، لسان العرب، المجلد الخامس عشر دار صادر للطباعة والنشر ببيروت طبعة 2010.

[3] الآية 42من سورة البقرة.

[4] محمد أطويف، الطرق البديلة لتسوية نزاعات الشغل، دار نشر المعرفة، (بدون طبعة)، (بدون سنة) ص 146.

ظروف يمكن الاطمئنان إليها. بحيث تبحث عن التوافق والتراضي دون أن يكون هناك غالب أو مغلوب، وذلك بقصد الحصول على حل فعال وملائم يراعي المصالح المتبادلة للمتنازعين[5].

وأمام غياب مفهوم تشريعي وفقهي لنزاعات الإستهلاك. يمكن تعريفه من خلال قانون الواجب التطبيق 31.08وكذا صفة الأطراف المتنازعة، بأنه مختلف الإجراءات والمساطر التي يخولها ق ح م والقوانين ذات الصلة لحل النزاعات الحاصلة بين المستهلك والمهني[6].

فالوساطة ظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1947بموجب القانون الفيدرالي للوساطة والمصالحة، ثم انتقل لتأثير إلى فرنسا في نهاية الثمانينيات من القرن الماضي ثم انتقل إلى كندا فباقي الأنظمة المقارنة العربية وخاصة الأردن ومصر.

أما في المغرب فأغلب الدراسات الفقهية تربط الوساطة تاريخيا بثقافة التصالح ومسطرة الصلح عموما، حيث تعتبر الوساطة قديمة وليس وليدة اليوم، حيث أنها ابتدأت باعتماد العرف والعادة، ثم انتقلت إلى المحتسبين والأمناء الذين كان لهم دور في قيام بالوساطة لحل النزاعات خاصة النزاعات الاستهلاك، إلى أن ثم صدور قانون رقم 08.05المتعلق بالوساطة الاتفاقية والتحكيم ونظمها في النصوص 327.55إلى327.69 وأيضا قانون 31.08المتعلق بحماية المستهلك[7].

ومما سبق يتضح أن للموضوع أهمية على المستويين:

فعلى المستوى النظري: تتجلى هذه الأهمية من خلال اهتمام المشرع الذي أولاه للوساطة باعتبارها آلية بديلة لفض النزاعات الاستهلاكية، حيث خصص لها مجموعة من الفصول 327.69،327.55 في القانون 08.05 وكذا القانون 31.08في الفصل 111.

---

[5]اسماعيل أوبلعيد، الطرق البديلة لتسوية المنازعات، المطبعة: طوب بريس- الرباط، الطبعة الأولى: رجب 1436ه-ماي 2015م.

[6] المهدي العزوزي. تسوية نزاعات الإستهلاك-في ضوء القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك. مطبعة المعارف الجديدة(cpt)-الرباط. الطبعة الأولى 2013.ص18

[7] علي إدريس الحسني، وعبد الحميد كميرو، الوساطة في حل المنازعات-دراسة على ضوء القانون 08.05، بحث نهاية تدريب الملحقين القضائيين الفوج 34المعهد العالي للقضاء الرباط، فترة التدريب 2007.2009، ص11.

أما على المستوى العملي: فتتجلى هذه الأهمية من خلال الفعالية التي حققتها الوساطة لفض نزاعات الإستهلاك، حيث تساهم في وضع حد لهذه النزاعات بشكل متميز عن القضاء العادي، من أجل المحافظة على العلاقة التي تربط بين المستهلك والمهني.

ومن خلال ما سبق فإن الموضوع يثير إشكالية مفادها:

إلى أي حد يمكن اعتبار الوساطة كآلية فعالة لفض النزاعات المرتبطة بالإستهلاك؟

ولإجابة عن هذه الإشكالية سنعتمد على المنهج التحليلي.

وعليه سنعتمد على التصميم التالي:

المبحث الأول: الإطار النظري التشريعي للوساطة في تسوية نزاعات الإستهلاك

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي العملي للوساطة في تسوية نزاعات الإستهلاك

المبحث الأول: الإطار النظري التشريعي للوساطة كآلية لحل نزاعات الإستهلاك

استجابة للتطورات التي عرفها ميدان حماية حقوق المستهلك وللحد من النزاعات المثارة في هذا الشأن، عمل المشرع المغربي على إعطاء مفهوم جديد للعدالة في ميدان النزاعات المرتبطة بالإستهلاك ويتجلى ذلك في اعتماده لطريق بديل عن القضاء، يتمثل في الوسائل البديلة لفض النزاعات والتي تعتبر الوساطة إحدى أهم آلياتها.

إذ عمل المشرع المغربي على إغناء ترسانته التشريعية في هذا مجال من خلال التأكيد على دور الوساطة في قانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك وهو ما نعمل على توضيحه في (المطلب الأول) هذا من جهة، ومن جهة أخرى تطرق من خلال قانون 05-08 الخاص بالتحكيم والوساطة الاتفاقية بوضوح للوساطة كآلية لحل النزاعات المدنية والتجارية التي تدخل في خانتها المنازعات الإستهلاكية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإطار التشريعي للوساطة كآلية لحل نزاعات الإستهلاك في قانون 08-31 والقانون 82-02

عمل المشرع المغربي على بلورة الوساطة كآلية لفض نزاعات الإستهلاك تزامنا مع صدور القانون 08-31 [8]القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك، في ظل ظرفية شهد فيها المغرب أوراشا تنموية كبرى صاحبتها تغيرات عميقة على مستوى المنظومة القانونية.

[8] ظهير شريف رقم 03-11-1 صادر في 14 ربيع الأول 1432 (18 فبراير 2011) بتنفيذ القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية عدد 5932 بتاريخ3جمادى الأولى 1432 (7أبريل 2011) ص 1072.

حيث عمل المشرع على إدماج آليات العدالة البديلة لفض المنازعات التي تنشأ بين المستهلك والمورد من خلال إدراجه مصطلح الوساطة المنصوص عليه صراحة في المادة 111 من قانون 08-31 عند تطرقه للإجراءات الرامية إلى صيانة حقوق الزبون المقترض في إطار العقود الائتمانية.[9]

وبالرجوع لمقتضيات المادة 111 السالفة الذكر نجدها تنص على أنه:" إذا كان عدم تسديد الأقساط ناتجا عن الفصل من العمل أو عن حالة اجتماعية غير متوقعة، فإن إقامة المطالبة بالإذا ء لا يمكن أن تتم إلا بعد إجراء عملية الوساطة لا يحتسب أجل سقوط الحق إلا بعد استنفاذ مسطرة الوساطة والتي يجب أن تبدأ داخل أجل سنة من تاريخ التصريح بتوقف المقترض عن الإذا ء. وفي حالة اللجوء إلى الوساطة لا يمكن تحميل المقترض فوائد التأخير أو أي مصاريف مترتبة عن هذه المسطرة."

غير أن الملاحظ في هذه النقطة هو سكوت المشرع عن باقي الطرق الأخرى لتسوية النزاعات وديا كالتحكيم باعتباره أحد أهم هذه الطرق.[10]

من خلال قراءة مقتضيات هذه المادة نجد أن المشرع قد أكد على إلزامية الوساطة في هذا النوع من النزاعات التي قد تنشأ بين الزبون المقترض والمؤسسة المقرضة قبل مباشرة أي إجراء للمطالبة بإذا ء الأقساط المستحقة وكذا عدم احتساب أجل السقوط إلا بعد استنفاذ المسطرة، نص صراحة على مجانيتها.[11]

---

[9] سلمى مبتكر، الوساطة والتحكيم في المنازعات الإستهلاكية، أية حماية؟ مقال منشور بمجلة القانون والمقاولة www.doitetentreprise.com

تاريخ النشر9أبريل 2019، تاريخ الاطلاع 18ماي 2021 على الساعة 14:15.

[10] هند الحدوشي، تسوية منازعات عقود الإستهلاك، المجلة العربية للدراسات القانونية والإقتصادية والاجتماعية (مؤلف جماعي حول حماية المستهلك) الطبعة الأولى 2020ص 129.

[11] المهدي العزوزي، تسوية نزاعات الإستهلاك في ضوء القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، سلسلة أعمال جامعية، منشورات مجلة القضاء المدني، (بدون سنة) ص102.

بالإضافة لما سبق نجد مظهرا أخر للوساطة أقره المشرع في قانون حماية المستهلك والمتعلق بدور جمعيات حماية المستهلك في هذا الصدد، إذ تنص المادة 152 منه على أنه: " تتولى جمعيات حماية المستهلك المؤسسة والعاملة وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل المتعلقة بحق تأسيس الجمعيات الإعلام والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك وتعمل على احترام أحكام هذا القانون".

هذا من جهة ومن جهة أخرى يعتبر المحتسب و أمناء الحرف وسطاء في إطار قانون 02-82 [12]حيث نص الفصل العاشر منه على أنه:" يساعد الأمناء المحتسب في مزاولة مهامه ويتمتعون تحت إمرته كل منهم فيها يخص حرفته بسلطة توفيقية للعمل على أن تفض على سبيل التراضي الخلافات و النزاعات الناشبة بين الحرفيين و تجار المنتجات المشار إليها في الفصل الأول والمتدربين لديهم ومستخدميهم فيما يخص القضايا التي تهم علاقاتهم المهنية ،وبين الحرفيين والتجار المذكورين وزبنائهم بشأن الإنجازات أو المعاملات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي يراقبها المحتسب.

المطلب الثاني: الأحكام العامة للوساطة الاتفاقية

كما سبق ذكره فالمشرع خص الوساطة الاتفاقية بتنظيم قانوني شامل في قانون 08.05، وبالتالي سو نعمل في إطار هذا المطلب بدراسة كل الأحكام الخاصة بها لتبيان هل تتلاءم وخصوصية نزاعات الإستهلاك بحيث سندرس في الفقرة الأولى نطاق وأشكال الوساطة الاتفاقية بالإضافة إلى الشروط، على أن نخصص الفقرة الثانية للمراحل التي تمر منها الوساطة والأثار التي تترتب عنها.

[12] ظهير شريف رقم 70-82-1 بتاريخ 28 شعبان 1402 (21 يونيو1982) يتضمن الأمر بتنفيذ القانون رقم 82-02 المتعلق باختصاصات المحتسب وأمناء الحرف الجريدة الرسمية عدد 3636 بتاريخ 07-07- 1982 الصفحة 836.

الفقرة الأولى: أشكال ونطاق الوساطة الاتفاقية وأهم شروطها

أولا- نطاق الوساطة الاتفاقية

بالرجوع للفصل 327/56 نجده ينص على أنه لا تجوز الوساطة فيما لا يجوز فيه الصلح، بحيث أحال على الفصل 1100 من قانون الالتزامات و العقود ينص "لا يجوز الصلح في المسائل المتعلقة بالحالة الشخصية أو بالنظام العام أو بالحقوق الشخصية الخارجة عن دائرة التعامل" بالإضافة إلى أن إبرام اتفاق الوساطة يستوجب عدم مخالفته لمقتضيات الفصل 62 من قانون الالتزامات و العقود الذي ينص " الالتزام الذي لا سبب له أو المبني على سبب غير مشروع يعد كأن لم يكن"، أي أن اتفاق الوساطة يجب أن يكون مبني على سبب مشروع غير مخاف للنظام العام والأخلاق الحميدة.

ثانيا- أشكال الوساطة الاتفاقية

بقراءتنا للفصل 327/57 من قانون المسطرة المدنية نجد أن الوساطة الاتفاقية تتخذ صورتين إما عقد الوساطة أو شرط الوساطة.

فعقد الوساطة هو الذي يتم إبرامه بعد نشوب النزاع وأتناء سريان المسطرة أمام المحكمة[13]،عقد الوساطة حسب الفصل 327/59هو الاتفاق الذي يلتزم فيه أطراف نزاع ناشئ بعرض هذا النزاع على وسيط.

أما شرط الوساطة هو اتفاق يكون سابقا لنشوب النزاع، وقد عرفه المشرع في الفصل327/61شرط الوساطة هو الاتفاق الذي يلتزم فيه أطراف عقد بأن يعرضوا على الوساطة النزاعات التي قد تنشأ عن العقد المذكور.

---

[13] ابن سالم أوديجا، الوساطة كوسيلة بديلة لفظ المنازعات، دار القلم الرباط الطبعة الأولى 2009 الصفحة 94

ثالثا- شروط الوساطة الاتفاقية:

لتكون الوساطة إذا ة بديلة فعالة لحل النزاع لابد أن يتم فيها مراعاة مجموعة من الشروط[14] والتي يمكن تقسيمها لشروط شكلية وأخرى موضوعية والمنصوص عليها في قانون 08.05 المتعلق بالتحكيم والوساطة الاتفاقية وهي كالتالي:

أ-الشروط الشكلية:

الكتابة:

فعلى غرار التحكيم أوجب المشرع في الفصل327/58 أن يبرم اتفاق الوساطة دوما كتابة سواء في عقد رسمي أو عرفي وكذلك في محضر يحرر أمام المحكمة إذا كان النزاع معروضا أمامها، وجدير بذكر أن المشرع وسع من مفهوم الكتابة تسهيلا على الأطراف حيث يشمل صور عديدة من المحررات التي تتيحها تكنلوجيا الاتصال الحديثة[15]

وبالتالي يلاحظ أن شرط الكتابة في الوساطة الاتفاقية يجعل منها شكلية إثبات أكتر من أنها للانعقاد، وذلك لحماية أطراف الوساطة والتأكيد على وجود صلح بين الأطراف في حالة إخلال أحد الأطراف بالتزامه[16]بالإضافة إلى أنه عند تذييله بالصيغة التنفيذية أمام الجهة المختصة لابد أن يكون مكتوبا ليتسنى لها الاطلاع على ما تم التوصل إليه بين الطرفين.

احترام الوسيط آجال الوساطة وتقييده بأحكام السر المهني:

---

[14] الوساطة الاتفاقية بالمغرب ورقابة القضاء عليها، مقال منشور على موقع Talibdroit.com تاريخ الاطلاع 2021/27/05 الساعة20.56

[15] عبد المجيد غميجة، نظام الوساطة الاتفاقية بالمغرب، مقال منشور في المجلة المغربية للوساطة والتحكيم، العدد7 الصفحة95.

[16]. الوساطة الاتفاقية بالمغرب ورقابة القضاء عليها، مقال منشور على موقعTalibdroit.com تاريخ الاطلاع 2021/27/05 الساعة21.01.

على خلاف باقي التشريعات فالمشرع في قانون 08.05 المتعلق بالتحكيم و الوساطة حدد للوسيط أجلا يجب أن يقوم فيه بالمهمة المسندة إليه وهي حسب الفصل327/65 3أشهر من التاريخ الذي قبل فيه المهمة كما أن المشرع في إطار هذا الفصل خول للأطراف إمكانية تمديد الأجل المذكور باتفاق يبرم وفق نفس الشروط المعتمدة لإبرام اتفاق الوساطة، لكن ما يعاب على هذا الفصل أن المشرع لم يحدد عدد المرات التي يمكن فيها تمديد مهمة الوسيط الشيء الذي من شأنه أن يضرب بأهم خاصية للوساطة وهي السرعة خلافا للمشرع الفرنسي الذي حددها في مرة واحدة [17] ،وإذا ما قمنا بمقارنة هذه المدة بالتشريعات المقارنة كالتشريع اللبناني الذي حدد مدة الوساطة في 15 يوما ابتداء م تاريخ أول جلسة وذلك حماية لمصالح المستهلك[18] وهي مدة قصيرة مقارنة بالتشريع المغربي.

وكما هو معلوم فالخاصية التي تميز الوساطة عن القضاء هي السرية وهو ما نجده واضحا في الفصل327/66 بحيث ألزم المشرع الوسيط بكتمان السر المهني تحت طائلة المساءلة الجنائية، فالحوارات والمفاوضات والوثائق والمعلومات المتداولة أثناء مسطرة الوساطة سواء في حالة نجاحها أو فشلها يجب أن تحاط بالسرية التامة.

ب: الشروط الموضوعية:

إضافة للشروط الشكلية التي نص عليها المشرع للقول بصحة اتفاق الوساطة فإنه استلزم كذلك احترام بعض الشروط الموضوعية وهي كالتالي:

-البيانات الواجب توفرها في عقد الوساطة:

كما أشرنا سابقا فعقد الوساطة هو الاتفاق الذي يبرم بعد نشوء النزاع وبالرجوع للفصل327/60 نجد المشرع ألزم وتحت طائلة البطلان أن يتم في العقد تحديد موضوع النزاع

---

[17] محمد أطويف، الوساطة الاتفاقية على ضوء قانون 08.05 مقال منشور في مجلة القضاء المدني، سلسلة الدراسات والأبحاث العدد3 سنة 2013ص 30.

[18]مرجع مهدي العزوزي تسوية نزاعات الإستهلاك في ضوء قانون رقم 31.08 القاضي لتحديد تدابير حماية المستهلك سلسلة أعمال جامعية منشورات القضاء المدني بدون سنة ص 107.

لكي يتم استبعاده إذا كان لا يجوز فيه الصلح بالإضافة إلى تعيين الوسيط أو طريقة تعيينه، فيمكن أن يتم تعين الوسيط باسمه أو بصفته كمحامي أو مديرا، يعني المؤسسة التي ستجري الوساطة تحت رعايتها والتي ستتولى تحديد شخص طبيعي من ضمن لائحة الوسطاء المعتمدين لديها.

وإذا رفض الوسيط المعين القيام بالمهمة المسندة إليه للأطراف الاتفاق على اسم وسيط آخر وإلا اعتبر العقد لاغيا (الفصل 60-327 م).

-البيانات الواجب توفرها في شرط الوساطة:

بالإضافة لشرط الكتابة وضرورة تضمين شرط الكتابة في العقد الأصلي أوجب المشرع كذلك أن يتضمن شرط الوساطة تعين الوسيط أو طريقة تعيينه ولم يشترط ذكرموضوع النزاع لأنه لم ينشأ بعد حسب الفصل 327/67.

الفقرة الثانية: مراحل وأثار الوساطة الاتفاقية

أولا- مراحل الوساطة الاتفاقية:

تبتدئ مسطرة الوساطة الاتفاقية بتعين الأطراف لوسيط يكلف بتسهيل إبرام صلح ينهي النزاع، وبمجرد قبول الوسيط للمهمة المقترحة عليه يتعين أن يخبر الأطراف بذلك في رسالة مضمونة مع الإشعار بالتوصل أو بواسطة مفوض قضائي[19]

وبعده يقوم الوسيط باستقبال الأطراف تم يعقد جلستان ، الجلسة الأولى يحضرها جميع الأطراف و محاميهم ويستهلها الوسيط بتقديم فكرة عن مهمته ويحث الأطراف على الالتزام بالموضوعية والجدية و الصراحة في بسط وجهات نظرهم بعده يطلب من الأطراف الإدلاء بوجهة نظرهم في النزاع، أما في الجلسة الثانية فتكون منفردة مع كل طرف على حدى بحيث

[19] الفصل 327/67 من قانون المسطرة المدنية

يطلب من المدعي حصر طلباته النهائية ويقوم بعرضها على المدعى عليه في جلسة منفردة[20] وبتالي فبعد استماع الوسيط للأطراف و مقارنة وجهات نظرهم حسب الفقرة 1من الفصل 327/68 من قانون المسطرة المدنية فإنه لحل النزاع يجوز له بعد موافقة الأطراف الاستماع إلى الأغيار و يمكنه كذلك من أجل حل النزاع القيام بالخبرة، وفي الأخير حسب الفقرة 5 من نفس الفصل يقترح الوسيط على الأطراف مشروع الصلح و يحرر في وثيقة الصلح ما تم التوصل إليه.

ثانيا-أثار الوساطة الاتفاقية:

بعد قيام الوسيط بجميع إجراءات الوساطة فإن هذه الأخيرة قد تتوج إما بنجاح الأطراف في صياغة حل نهائي بواسطة الوسيط أو قد تنتهي بفشل الأطراف في التوصل إلى حل.

نجاح الوساطة الاتفاقية:

تتوج الوساطة بالنجاح إذا اتفق الأطراف على نقط الاختلاف ويتحقق ذلك بالانخراط الجدي في المفاوضات، كما يتم التوصل إلى نجاحها إذا وقعت تنازلات عن بعض الحقوق، وقد يكون الاتفاق الذي تم التوصل إليه إما كليا أو جزئيا وذلك باتفاقهم على بعض النقط التي كانت محلا للاختلاف.[21]

وجدير بالذكر أن نجاح الصلح المتوصل إليه في إطار الوساطة الاتفاقية يخضع لمقتضيات القسم 9 من الكتاب الثاني من ظهير الالتزامات و العقود الخاصة بالصلح حسب الفقرة الأخيرة 327/68 ، وبتأمل في الفصل1105 فإنه يترتب عن صدور وثيقة الوساطة أي فض النزاع انقضاء جميع الحقوق و الادعاءات التي كانت محل لهذا النزاع وبالتالي يحق لكل طرف التمسك بما تم الاتفاق بشأنه لصالحه[22]، وينتج عن نجاح الوساطة الاتفاقية أن الصلح المبرم

---

[20] محمد السلام، الطرق البديلة لحل النازعات التجربة الأمريكية كنموذج، العدد11 سنة 2011, جمعية نشر المعلومات القانونية والقضائية، مطبعة المحمدية، توزيع دار التعلم الرباط ص 83.

[21] محمد أطويف، الوساطة الاتفاقية على ضوء قانون 08.05 مرجع سابق ص37.

في إطارها حسب الفصل 327/69 يكتسي حجية الشيء المقضي به ويمكن أن يذيل بالصيغة التنفيذية أمام رئيس المحكمة المختصة محليا للبت في موضوع النزاع.[23]

فشل الوساطة الاتفاقية:

يتجلى فشل الوساطة عندما لا يتمكن الوسيط من تسوية النزاع كليا أو جزئيا بسبب وصول المفاوضات إلى طريق مسدود وعدم تقبل الحوار بالإضافة إلى تغيب الخصوم وعدم متابعتهم لإجراءات الوساطة.

وحسب الفقرة 6من الفصل 327/68 فإنه في حالة عدم وقوع الصلح لأي سبب فالوسيط يسلم وثيقة عدم وقوع الصلح التي تحمل توقيعه للأطراف.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي العملي للوساطة في تسوية نزاعات الاستهلاك.

لا يمكن الحديث عن الوساطة بشكل نظري فقط، بل لا بد من تسليط الضوء على بعض النماذج التطبيقية التي تفعل فيها الوساطة، كإذا ة لتسوية المنازعات وديا، لذا سوف نتناول الوساطة البنكية ودورها في تسوية نزاعات الاستهلاك في (المطلب الأول) ثم الهيئات القائمة على تفعيل آلية الوساطة لحماية المستهلك والدفاع عن حقوقه في (المطلب الثاني).

[23] عرض بعنوان الوساطة الاتفاقية في القانون المغربي، منشور على موقعElkanounia.com تاريخ الاطلاع 28/05/2021 على الساعة 00: 22.

المطلب الأول: دور الوساطة البنكية في تسوية نزاعات الاستهلاك.

لقد أحدث المشرع المغربي مؤسسة الوساطة البنكية، من أجل معالجة بعض المشاكل التي تثور بين الزبون ومؤسسته البنكية، حيث تعمل هذه الآلية على تقريب وجهات النظر بين الطرفين بهدف التوصل إلى حلول مقبولة من لدنهما، كما تسمح باستمرار العلاقات التجارية القائمة قبل نشوب النزاع. وتقوم الوساطة البنكية على التفاوض بين الطرفين بمساعدة وسيط محايد ومستقل ملم بهذه العملية ومتمرس على تقنيات الوساطة.[24]

وتستمد الوساطة البنكية مرجعيتها من القانون 05-08 المتعلق بالتحكيم والوساطة الاتفاقية، وتأتي هذه المبادرة من أجل وضع آلية للتسوية الودية للنزعات التي يمكن أن تنشأ بين المؤسسات البنكية والمستهلكين في إطار المعاملات البنكية.[25]

كما تنص الفقرة الرابعة من الفصل 111 من قانون حماية المستهلك على ما يلي: " إذا كان عدم تسديد الأقساط ناتجا عن الفصل عن العمل أو عن حالة اجتماعية غير متوقعة، فان إقامة دعوى المطالبة بالإذا ء لا يمكن أن تتم إلا بعد إجراء عملية للوساطة..."

وعليه يلاحظ أن الوساطة أتت لتحسن من وضعية المستهلك عوض اللجوء للقضاء الذي يعرف بطول مسطرته وتكلفته، أضف إلى ذلك أن هذه الأخيرة "الوساطة البنكية" تتميز

---

[24]تعريف مقتبس من الموقع الإلكتروني للمركز المغربي للوساطة البنكية. http://cmmb.maتاريخ الاطلاع 20/05/2021 على الساعة 16 :00.

[25]المهدي العزوزي، مرجع سابق. ص104.

بالاختيارية والمجانية والسرعة في إنهاء النزاع[26]. بالإضافة إلى ذلك تتسم بالمرونة التي تخدم مصالح المستهلكين.

وتعتبر النزاعات المرتبطة بتدبير ما يلي، مؤهلة لوساطة المركز المغربي للوساطة البنكية:[27]

– الحسابات الجارية،

– حسابات الأجل؛

– حسابات التوفير؛

– ووسائل الإذا ء.

وخاصة القضايا المتعلقة بـ:

– سيرورة حسابات التوفير أيا كانت طبيعتها؛

– سيرورة حسابات السندات؛

– التأمين المصرفي؛

– الاعتراض على القيود المحاسبية؛

– الشروط المتعلقة بتطبيق العمليات البنكية؛

– تدبير الحسابات المشتركة والجماعية؛

---

[26] الحسين بويقين، "مدى إمكانية تطبيق نظام الوساطة بالمغرب"، المرافعة عدد مزدوج 14-15، دجنبر 2004، ص4. مأخوذ من مؤلف المهدي العزوزي ص 105.

[27] الموقع الرسمي للمركز المغربي للوساطة البنك htt://cmmb.ma

– تنفيذ الالتزامات المتخذة في إطار العقود البنكية؛

– إغلاق الحسابات؛

– استرداد الديون في حالة ما إذا كان عدم التسديد راجعا لحالة طرد أو لوضعية اجتماعية غير متوقعة/ وذلك طبقا لمقتضيات الفصل 111 من القانون رقم 08-31 الذي ينص على تدابير حماية المستهلك؛

– صعوبات تسديد المقاولات الصغيرة جدا والمتوسطة للديون البنكية؛

– عدم احترام شروط تسديد المساعدات المالية؛

– تسليم وثائق للزبناء (رفع اليد، جدول استهلاك الدين، شهادة جاري الحساب...)؛

لا تدخل في نطاق الوساطة القضايا المتأصلة في سداد ديون مؤسسات الائتمان.

لذا سأحاول تقسيم هذا المطلب إلى الهيئات المكلفة بالوساطة البنكية (الفقرة الأولى) ثم الإجراءات المسطرية التي يسلكها الزبون من أجل إجراء عملية الوساطة البنكية (الفقرة الثانية).

<u>الفقرة الأولى: جهاز حكامة المركز المغربي للوساطة البنكية.</u>

يتألف جهاز حكامة المركز المغربي للوساطة البنكية من ثلاث هيئات هي:

- ✓ مجلس الإدارة.
- ✓ اللجنة الإدارية.
- ✓ الوسيط / مدير المركز المغربي للوساطة البنكية.

<u>أولا-مجلس الإدارة:</u>

يتكون المجلس الإداري لمؤسسة الوساطة من مجموعة من الأعضاء وهم:

- ✓ والي بنك المغرب وهو رئيس مجلس الإدارة ممثل المجموعة المهنية لبنوك.
- ✓ المغرب ممثل الجمعية المهنية لشركات التمويل.
- ✓ ممثل فدرالية الجمعيات المانحة للقروض الصغرى.
- ✓ ممثل الوكالة الوطنية للنهوض بالمقاولة الصغرى والمتوسطة.
- ✓ الوسيط مدير المركز المغربي للوساطة البنكية أعضاء متصرفين مستقلين يتم انتقاؤهم على أساس الأمانة والخبرة والتجربة في المجال القانوني والبنكي والمالي.

والملاحظ على هذه التشكيلة، هو الغياب التام لممثلي المجتمع المدني والمتمثل في جمعيات حماية المستهلك التي يمكنها الدفاع عن حقوق ومصالح المستهلك داخل هاته الهيئة، وهذا يمثل إقصاءا واضحا لممثلي الزبناء الذين يتوفرون على فدراليتين للمستهلكين، أزيد من 100جمعية مسجلة لدى وزارة الصناعة والتجارة[28]،ورغم هذا العدد الهائل من جمعيات حماية المستهلك فلا واحدة منها تتوفر على ممثل ضمن أعضاء المجلس الإداري للمركز المغربي للوساطة البنكية.[29]

ثانيا-اللجنة الإدارية.

تتكون من أعضاء يمثلون الأبناك ومؤسسات التمويل يتم تعيينهم من طرف مجلس الإدارة، حيث يفوض هذا الأخير جزءا من صلاحياته لهاته اللجنة. ونفس الملاحظة المسجلة

---

[28]الموقع الرسمي لوزارة التجارة والصناعة www.mcinet.gov بتاريخ 2021/10/05 على الساعة 15:00.

[29]مؤلف جماعي حول حماية المستهلك، المجلة العربيــة للدراسات القانونية والاقتصادية والاجتماعية « Al-Arabiya Review of Legal, Economic and Social studies». اقتطف منه الوساطة البنكية ودورها في حماية المستهلك المقترض ذة. بهيجة فردوس ص312.

على المجلس الإداري، تسجل على اللجنة الإدارية حيث لا نجد أية تمثيلية لجمعيات حماية المستهلك داخل أعضاء هذه اللجنة.

ثالثا-الوسيط

يعين من طرف المجلس الإداري ويتمتع بكافة السلطات التي تؤهله لإذا رة المركز واتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لتدبيره اليومي. وهكذا نلاحظ أن مجلس إذا رة مؤسسة الوساطة يترأسه والي بنك المغرب، الذي يتمتع بالحياد التام سواء تجاه المؤسسات البنكية أو الزبناء.[30]

وهكذا يتولى المجلس الإداري تنظيم عمل جهاز الوساطة البنكية، ويقوم بإنشاء المواثيق الأخلاقية المهنية، وتحديد طرق ومواصفات ممارسة نشاط الوساطة، ويسهر على ضمان استقلال الوسيط الذي يقوم باختياره من بين الأشخاص الذين تتوفر فيهم الكفاءة المهنية في المجالات القانونية والقضائية. ويمارس الوسيط مهامه لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، إلا إذا اتخذ المجلس قرارا يقضي بالتجديد لأكثر من مرة واحدة.[31]

ويجتمع المجلس الإداري مرة كل سنة، أو كل ما اقتضت الضرورة ذلك، بدعوة من رئيسه أو غالبية الأعضاء.

أما مهمة الوسيط فتتجلى أساسا في اقتراح الحلول التوافقية للنزاعات المحالة عليه من طرف عملاء المؤسسات البنكية، شريطة ألا يكون هذا النزاع قد فصل فيه حكم قضائي أو قرار تحكيمي. ويشرف الوسيط على مختلف المراحل التي يتطلبها الوصول إلى

---

[30]مؤلف جماعي حول حماية المستهلك، المجلة العربيــة للدراسات القانونية والاقتصادية والاجتماعية « Al-Arabiya Review of Legal, Economic and Social studies» م. س. ص313.

[31]الموقع الرسمي للمركز المغربي للوساطة البنكية htt://cmmb.ma_تم الاطلاع يوم 2021/05/12 على الساعة 22:00.

الحل الودي للنزاع، حيث يجوز له في سبيل ذلك، أن يطلب من الزبون المشتكي الإدلاء بكل الوثائق التي يراها ضرورية لممارسة مهامه على الوجه المطلوب.[32]

كما يمكن للوسيط اختيار مساعدين له، بعد استشارة اللجنة الإدارية للوساطة البنكية، من بين الأشخاص المشهود لهم بالكفاءة المهنية في القطاع البنكي والقانوني أو القضائي. ويتوجب على الوسيط البنكي وكذا مساعديه، أو أي طرف آخر يشارك في معالجة القضايا المعروضة على الجهاز، احترام مقتضيات مسطرة أخلاقيات المهنة الذي تعده لجنة الوساطة البنكية.[33]

ويحرر الوسيط البنكي تقريرا سنويا يتضمن جميع الأنشطة والتدخلات التي قام بها، ويتضمن التقرير أيضا إحصائيات بخصوص مختلف الشكايات المعروضة عليه، والشكايات المتوصل بشأنها إلى حلول ودية.

الفقرة الثانية: الاجراءات المسطرية للوساطة البنكية.

تمر الإجراءات المسطرية للوساطة البنكية بهذه المراحل:[34]

يمكن إحالة الطلبات على المركز من قبل الزبون أو المؤسسة. قبل الإحالة على الوسيط، يجب على الزبون أن يخبر المصالح المختصة داخل المؤسسة المعنية بالنزاع. يحق لأي زبون لم يتلق رداً من مؤسسته في غضون 40 يوم عمل، أو من كان غير راض عن الرد الذي تلقاه، أن يحيل نزاعه على الوسيط وذلك بأية وسيلة متاحة له من قبل المركز.

---

[32] الموقع الرسمي للمركز المغربي للوساطة البنكية htt://cmmb.ma

[33] مؤلف جماعي، حول حماية المستهلك م س، ص314.

[34] تم الاطلاع على هذه الإجراءات من الموقع الرسمي للمركز للوساطة البنكية htt://cmmb.ma

يجب أن يكون طلب الوساطة مصحوبًا بنسخة من الطلب المقدم إلى المؤسسة المعنية. في حالة عدم وجود هذه النسخة، يقوم المركز بإبلاغ المؤسسة بطلب الزبون للوساطة.

بغض النظر عن المهلة الممنوحة للمؤسسة للرد على طلب الزبون، يجوز للمركز معالجة الملف إذا وافقت المؤسسة المعنية على بدء عملية الوساطة، مباشرة بعد استلام الطلب وقبل انتهاء المهلة المذكورة.

كل طلب للوساطة موجه أو مُودَع بالمركز يجب أن يحدد بوضوح، موضوع النزاع وأن يكون مدعومًا بالمستندات والمعلومات اللازمة لمعالجته، وعند الاقتضاء، جواب المؤسسة المعنية.

قد يطلب الوسيط من الزبون او المؤسسة المعنية تقديم أي معلومات أو مستندات إضافية، تعينه على معالجة الطلب.

وبعد تقديم الطلب فهنا يكون مصير الطلب إما القبول أو الرفض:

- دواعي عدم قبول الملفات هي كالتالي:

أي نزاع سبق أن شكل موضوع قرار قضائي أو تحكيمي؛

الملفات الخارجة عن نطاق الاختصاص؛

الملفات الغير المكتملة، عندما تكون المعلومات أو المستندات الغير المتوفرة، حاسمة لمعالجة الملف. يتم قبول:

المنازعات المتعلقة بتنفيذ قرارات المحكمة. بناءًا على طلب الطرفين، أي نزاع يكون موضوع دعوى جارية أمام محكمة أو هيئة تحكيم إذا كان ملف ما قيد المعالجة وقام أحد الأطراف بإحالة ذات الملف على سلطة أو حكم، يتعين على هذا الطرف إبلاغ المركز في غضون 8 أيام. لا يمكن للمركز أن يستمر في معالجة الملف إلا بموافقة الطرفين. وإذا استحال ذلك، وجب على الوسيط إغلاق الملف عند استلام الملف، يجب على المركز اتخاذ قرار بشأن

قبوله من عدمه. وللمؤسسة 8 أيام عمل للبث فيه. عند انقضاء هذا الوقت، دون التوصل برد من المؤسسة، يعتبر الملف مقبولاً.

والجدير بالذكر أن مسطرة الوساطة مجانية بالنسبة للملفات التي تقل عن 1 مليون درهم سواء تعلق الأمر بالأشخاص الذاتيين أو المعنويين، في حين يتم إذا ء نسبة تتراوح ما بين % 0.20إلى % 0.70من قيمة المبلغ المتنازع عليه بكيفية تدريجية بالنسبة إلى الملفات التي تتجاوز مليون درهم.[35]

-في حالة القبول

يكون لدى المركز 30 يوم عمل لمعالجة الطلب. ومع ذلك، قد يمكن تقديم طلب مبرر للتمديد من قبل أحد الطرفين. في نهاية فترة التمديد هذه، يجوز للوسيط إما إغلاق الملف أو اقتراح حل للنزاع ضمن النطاق المحدد في المادة 10 من هذا القانون.

يتمتع الوسيط بالصلاحية الكاملة في الاستماع إلى الزبون الذي قدم بين يديه طلبا للوساطة وكذا إلى ممثل المؤسسة المعنية، وذلك بغية التوفيق بين وجهات نظرهم واقتراح مشروع اتفاق التسوية عند الاقتضاء.

يمكن للزبون أن يستعين بأي شخص يَعتبِر وجوده مناسبًا وذلك بعد أن يقدم هويته وصفته ويبرر سبب اللجوء إليه. في هذه الحالة، يتعين على هذا الشخص أن يوقع اتفاقا بخصوص السرية طبقا للنموذج الذي بلوره المركز، ويستثنى الشخص أو الأشخاص الملزمون قانونًا بالسرية المهنية، من هذا الإجراء

يتعين على المؤسسة المعنية بالنزاع وضع رهن اشارة الوسيط جميع المستندات والمعلومات التي تعينه على إنجاز مهمته. وفقًا للمادة 66-327 من القانون رقم 05-08،

---

[35]ونلاحظ في الآونة الأخيرة ارتفاع في عدد الملفات المعروضة على المركز. فمنذ إنشاءه سنة 2014استقبل المركز أزيد من 2000طلب وساطة، 830في سنة، 2016هذا المنحى التصاعدي استمر كذلك في سنة ،2017حيث ارتفعت نسبة طلبات الوساطة في الستة أشهر الأولى من هذه السنة إلى أكثر من. % 7

يكون الوسيط ملزما بالسرية المهنية. ولأغراض الوساطة، يتم تحرير المؤسسة من واجب السرية البنكية المتعلقة بزبونها.

- **في حالة الاتفاق على التسوية:**

في نهاية مهمته وفي حالة نجاح الوساطة، يقترح الوسيط على الطرفين مشروع اتفاق التسوية. وتشتمل وثيقة التسوية على وقائع النزاع وشكل تسويته ونتائجه وما اتفق عليه الطرفان لوضع حد للنزاع. ويتم توقيع اتفاقية التسوية من قبل الوسيط والطرفين.

يحدد الوسيط للطرفين الآثار القانونية لاتفاقية التسوية من حيث أنها تستلزم قوة الشيء المقضي به بينهم ويمكن أن يذيل بالصيغة التنفيذية.

- **محضر عدم التسوية:**

في حالة تعذر الوصول، لأي سبب من الأسباب، إلى اتفاق بشأن حل النزاع، يحرر الوسيط محضرا يحمل توقيعه يفيد بعدم التوصل الي تسوية

لا يمكن عرض نتائج الوسيط والبيانات التي يتلقاها من الزبون والمؤسسة على القضاء بغية البت في النزاع، إلا بموافقة الطرفين. ولا يمكن استخدام هذه النتائج والبيانات في أي حالة أخرى.

إلا أنه ورغم هذه الجهود إلا أن الوساطة البنكية تعتريها مجموعة من السلبيات وهي كالآتي:

- ✓ تمركز جهة الوساطة بالدار البيضاء فقط وعدم وجود فروع للمركز بالمدن الأخرى أو حتى مكاتب جهوية على صعيد جهات المملكة.
- ✓ عدم وجود تمثيلية للزبون داخل أجهزة المركز المغربي للوساطة البنكية، ذلك أن طريقة تأسيس المركز توحي بأنه جهة عليا لمؤسسات الائتمان، باعتبار أن جل أعضاء المجلس الإداري وكذا اللجنة الإدارية ينتمون للقطاع البنكي

والمؤسسات المالية الأخرى، وهذا من شأنه أن يفقده مصداقيته والثقة التي يمكن أن يضعها فيه الزبون المشتكي.

ولتفادي سلبيات مؤسسة الوساطة البنكية ارتأينا طرح بعض المقترحات.

- ✓ إحداث فروع محلية وجهوية للوساطة البنكية التركيز على المجتمع المدني عن طريق تعريفه بالوساطة ومزاياها، وكذا حثه على القيام بدوره في التعريف بها والمساهمة في تفعيل مقتضياتها.
- ✓ تعزيز دور جمعيات حماية المستهلك في إطار الوساطة البنكية من خلال تمثيليتها في المجلس الإداري واللجنة الإدارية للمركز المغربي للوساطة البنكية.

المطلب الثاني: دور هيئات الوساطة في تسوية نزاعات الاستهلاك:

سنحاول تسليط الضوء على الهيئات الخاصة التي تقوم بإجراءات الوساطة الفقرة **الأولى**، إلى جانب الهيئات التابعة للدولة **الفقرة الثانية**

الفقرة الأولى: هيئات الوساطة ذات الطابع الخاص:

ويتعلق الأمر بجمعيات المستهلكين، التي تشكل مركز استقبال الاحتجاجات والشكايات، يقصدها المستهلكون في الغال لطلب المساعدة، من أجل تفادي الوقوع في نزاع معين أو لغرض تسويته.

فحماية المستهلك من أولويات المشرع المغربي، وذلك من خلال تكريسه لمنظومة قانونية تؤطر عمل جمعيات حماية المستهلك، كما هو الشأن بالنسبة للمشرع الفرنسي الذي نص على جمعيات حماية المستهلك لأول مرة في قانون المؤرخ في **27 شتنبر 1973**المعروف بقانون

ROYER، وخاصة الفصل **46** منه[36] ، حيث يسعى من خلال ذلك إلى تبسيط المساطر للمستهلك المتضرر المفتقد للخبرة والتجربة.

وتسعى جمعيات حماية المستهلك المنظمة في القسم السابع من قانون **31.08** القاضي بتدبير حماية المستهلك، إلى التأثير على المهني من خلال تنظيم إعلانات تفرض عليه الخضوع لطلبات الجمعية مما يحتم على المهني تحت وطأة الحاجة وبغرض الحفاظ على الزبناء الخضوع لطلبات الجمعية وهذا ما أكده المشرع من خلال قانون **31.08.**

وعلاوة على ذلك، في التشريعات المقارنة يضاف إلى هذه الجمعيات هيئات المهنيين أنفسهم، التي أنشأت في بعض القطاعات لجانا خاصة بالمستهلكين، يتوجهون إليها باحتجاجاتهم بغية تسويتها وديا [37] ، ومعالجة ما يمكن أن يطرأ على العلاقات التعاقدية من نزاعات، ومنح المشرع الفرنسي لهذه المنظمات المهنية سلطة حقيقية، واستقلالية تضمن شفافيتها وحيادها في حل القضايا المطروحة عليها. بل ومن أنشطتها التي تميزها بخاصية الديمقراطية، قيامها بعقد الاجتماعات بحضور المهنيين والمستهلكين معا.[38]

والملاحظ أن المشرع المغربي اهتم بدوره بتنظيم هذا النوع من اللجان الخاصة بتسوية المنازعات الاستهلاكية بصورة ودية، غير أنه لم يتبع نفس الشكل المطبق في فرنسا، فحسب الفصل العاشر من ظهير رقم **1.82.7**، الذي يتضمن بتنفيذ القانون رقم **02.82** ينص على أنه: **"يساعد الأمناء المحتسب في مزاولة مهامه، ويتمتعون تحت إمرته، كل منهم فيما يخص حرفته، بسلطة توفيقية للعمل على أن تفض على سبيل التراضي الخلافات والنزاعات الناشئة:**

---

[36] اسية شعبان، فض المنازعات المرتبطة بالاستهلاك، رسالة لنيل الماستر في القانون الخاص كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة مولاي الحسن مكناس السنة الجامعية2012/2011 ص 58-59.

[37] مهدي العزوزي، تسوية منازعات الاستهلاك م سم. ص103

[38] مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية وجدة، جامعة محمد الأول، وحدة الأعمال، السنة الجامعية 2004-2005 الصفحة 389

1 - بين الحرفيين والتجار المنتوجات

2 –بين الحرفيين والتجار المذكورين وزبنائهم بشأن الإنجازات أو المعاملات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي يراقبها المحتسب. «هذا النص ضبط بشكل دقيق دور المحتسب الممثل في محاولة التوفيق بين المستهلك والتاجر بمساعدة أمين الحرفة. وتبعا لذلك، حرص المشرع أن تتم المسألة في جو يتسم بالهدوء والود والوئام، إذ يعمل المحتسب على الاستماع إلى الطرفين معا والتقرير بين وجهات النظر بغرض الوصول إلى اتفاق نهائي يحسم الخلاف[39]. وبنفس الإجراء الذي يتم بموجبه توثيق المصالحة، التي تتم بين أطراف المتنازعين في التشريع الفرنسي، ينص الفصل الحادي عشر من نفس القانون المغربي على أنه: **"يثبت التوفيق بمحضر يحرره المحتسب ويوقعه بمعية الأطراف المعنيين، وإذا صرح الأطراف المذكورون أو أحدهم بأنه لا يحسن التوقيع أشير إلى ذلك في المحضر نفسه وأكد بالبصمة مع تفسيرها بكتابة اسم صاحبها وتكون لمحضر التوفيق المحرر وفق الإجراءات المقررة أعلاه قوة الالتزام الخاص وينتهي به النزاع ضمن حدود الاتفاق المثبت فيه."**

ونعتقد بأنه يجب على المشرع المغربي أن يتجاوز النقص الذي يعتري هذه المقتضيات القانونية، ويبادر إلى النص على ضرورة مشاركة ممثلي المستهلكين إلى جانب الأمناء في إجراء المصالحة، وهو الأمر الذي تشير إليه المادة 165 من مقترح القانون المتعلق بإخبار وحماية المستهلك التي تنص على أنه: "تتكون لجان التسوية الودية لقضايا الاستهلاك بالتساوي من ممثلين من جمعيات المستهلكين، وممثلين عن المهنيين." [40]

---

[39] يوسف الزوجال، نظام الوسائل البديلة لفض منازعات عقود الاستهلاك بالمغرب بين التأصيل والتأويل والتحليل، الطبعة الاولى، دون ذكر السنة، الصفحة 138 - 139

[40] مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، م.س.ص 390

الفقرة الثانية: هيئات الوساطة ذات الطابع العام:

إضافة إلى المحتسب الذي يشرف على اتفاق التسوية الودية الذي يبرمه أمناء الحرف والمستهلك، وهو خاضع للدولة بشكل غير مباشر حيث أنه يمكن للمستهلكين بموازاة مع ذلك أن يعرضوا نزاعهم على الجهة المختصة تقترح حلا معينا لفض نزاعهم مع المورد هذا الإجراء يكون إجباريا في بعض الأحيان قبل رفع الدعوى القضائية وهو ما نص عليه المشرع المغربي في المادة 111 من قانون حماية المستهلك.[41]

من خلال ذلك يتضح أن المشرع المغربي لم يحدد شروط أو الجهة المكلفة بعملية الوساطة على خلاف المشرع الفرنسي الذي كرس في قانون الاستهلاك إجراءات المتابعة أمام لجنة الإشراف في الاستدانة، وذلك من المادة 331.1 إلى المادة 331.12 وهذه المواد تبين كيفية تشكيل هذه اللجنة وكيفية عرض النزاع عليها وكيفية عملها ...

في أواخر القرن العشرين، قامت الدولة الفرنسية بإنشاء عدد كبير من هيئات الوساطة، أنشأت خصيصا لتسوية نزاعات الاستهلاك وعلى رأسها الصندوق البريدي الذي يحمل الرقم 5000 ،والذي تم إنشاؤه سنة 1971 في مقر كل منطقة بوصفه قناة توجه إليه جميع الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين ، وبعثها إلى مديرية المنافسة والاستهلاك وقمع الغش DGCCRF[42] من أجل فرزها ، [43] وتقوم هذه المديرية بمعالجة القضايا التي تدخل في إطار اختصاصاتها، وتتولى توزيع باقي الشكايات على جمعيات المستهلكين والمنظمات المهنية، والإذا رات المعنية

[41]اسية شعبان فض المنازعات المرتبطة بالاستهلاك، م س. ص 65.

[42]la direction générale de la concurrence de la consummation et de la repression des frauds

[43] مهدي العزوزي، تسوية منازعات الاستهلاك.م.س.ص.103

بالأمر، للبت فيها ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها. وفي حالة عدم نجاح هذه الخطة، يتم اللجوء إلى لجان المصالحة التي تشتغل تحت إشراف الدولة.[44]

وما تجدر الإشارة إليه في الأخير هو أن القانون المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة نص على لجنة المنافسة والتي تعتبر جهاز الضبط الإداري والاستشاري المكلف بمراقبة الأعمال المنافية للمنافسة.

ففلسفة مجلس المنافسة تهدف بالأساس إلى تكريس مبدأ المبادرة الحرة، وضبط سير السوق، ومحاربة التواطؤات المنافية للمنافسة، والتعسف في استغلال وضعية احتكارية...[45]

هذا المجلس يمكن أن يقوم بدور الوساطة في نزاعات الاستهلاك ، حيث أن المشرع المغربي من خلال الترسانة القانونية المتمثلة في القانون 104.12 و الفصل 166 من الدستور منح اختصاصات لا يستهان بها لمجلس المنافسة، و هذه الاختصاصات الممنوحة تصب وجوبا في مصلحة المستهلك، و لم تعد تستهدف النسيج المقاولاتي فحسب، و لا شك أن تضرر المستهلك من التمركز الاقتصادي أو الاحتكار أو أي ممارسة أخرى منافية للمنافسة الحرة والعادلة ، و التي من شأنها أن تسلبه إحدى حقوقه المكفولة بحكم القانون[46]،تخول له المطالبة بتطبيق المبدأ الدستوري القائل بربط المسؤولية بالمحاسبة ، و يسوغ له الالتجاء للمجلس الوطني لحقوق

---

[44] مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، م.س.ص.390

[45] سلمى مبتكر الوساطة والتحكيم في المنازعات الإستهلاكية، أية حماية؟، م.س. تاريخ الاطلاع 28 ماي 2021 على الساعة 18.00

[46] أضحت الحقوق الأساسية للمستهلك المضمنة في قانون 31.08 مكسبا مجتمعيا لا يمكن التراجع عنه خصوصا أن هذا التنصيص دليل واضح على اعتراف المغرب الصريح بأنها تندرج ضمن المنظومة الكونية لحقوق الإنسان التي نصت عليها الوثيقة الدستورية الصادرة في شهر يوليوز 211

الإنسان إعمالا للفصل 161 من دستور المملكة[47]، أو مؤسسة الوسيط طبقا للفصل162 من الدستور[48]، أو مطالبة مجلس المنافسة للتدخل كوسيط لحل النزاع القائم.[49]

كما يمكن أن يلعب مجلس المنافسة دورا رياديا في حماية المستهلك إما بصفة مباشرة من خلال محاربة عرقلة تكوين الأسعار عن طريق الآليات الحرة للسوق بافتعال ارتفاعها أو انخفاضها أو بصفة غير مباشرة من خلال محاربة عرقلة منافسة بوجه عام.[50]

---

[47] الفصل 161 من الدستور" المجلس الوطني لحقوق الإنسان مؤسسة وطنية تعددية ومستقلة، تتولى النظر في جميع القضايا المتعلقة بالدفاع عن حقوق الإنسان والحريات وحمايتها، وبضمان ممارستها الكاملة، والنهوض بها وبصيانة كرامة وحقوق وحريات المواطنات والمواطنين، أفرادا وجماعات، وذلك في نطاق الحرص التام على احترام المرجعيات الوطنية والكونية في هذا المجال."

[48] الفصل 162 من الدستور" الوسيط مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية."

[49] سلمى مبتكر الوساطة والتحكيم في المنازعات الإستهلاكية، أية حماية؟، م.س.

[50]اسية شعبان فض المنازعات المرتبطة بالاستهلاك. م.س. ص 67.

خاتمة:

إن تصاعد نزاعات الاستهلاك المطروحة أمام المحاكم، جعل تطوير وإنعاش وسائل بديلة لحل النزاعات أمرا استعجاليا، خاصة الوساطة، لما تتميز به من سرعة في حسم النزاع والمرونة والفعالية في تسوية نزاعات الإستهلاك، وكذا اهتمام المشرع بهذه الالية والتنصيص عليها في نصوص تشريعية.

وبالرغم من هذه الفعالية التي تمتاز بها الوساطة في تسوية نزاعات الإستهلاك، فإن هناك مجموعة من الصعوبات التي تعرقل فعاليتها: كغياب ثقافة الوسائل البديلة خاصة الوساطة لدى الكثير من المستهلكين وغياب تكوين خاص في مجال إعمال الوساطة، كما نجد لغياب التام والمريب للمجتمع المدني أو جمعيات حماية المستهلك التي من المفترض أن تصاحب المستهلك وأن تؤازره في رحلة تحقيق مطالبه وحقوقه. بالإضافة الي أن المشرع في ق ح م لم يعطي اهتماما لتسوية الودية لنزاعات الاستهلاك. حيث أنه اقتصر فقط على الإشارة إليها في الفصل 111.

لذلك نقترح مجموعة من الاقتراحات التي يجب العمل بها لتفعيل الوساطة وتحقيق نجاعتها في تسوية نزاعات الإستهلاك:

- نطالب المشرع المغربي بتعزيز منظومته القانونية الخاصة بالوسائل البديلة بصفة عامة والوساطة بصفة خاصة فيما يخص العقود الاستهلاكية التي أصبحت تشغل حيزا فائق الأهمية في حياتنا اليومية.
- ضرورة النص على إلزامية المرور بالوساطة بالنسبة لنزاعات الإستهلاك البسيطة
- مراعاة خصوصية نزاعات الإستهلاك ذات العلاقات غير المتكافئة بين المهني والمستهلك باعتباره الطرف الضعيف
- خلق المزيد من المراكز والهيئات المتخصصة في هذا الميدان

- إجراء حملات تحسيسية بأهمية الوساطة في تسوية نزاعات بشكل ودي عبر وسائل الإعلام ...

ملحق عقد الوساطة:

-ملاحق مقتبسة من كتاب تقنيات الوساطة لتسوية النزاعات دون اللجوء إلى القضاء تأليف امحمد برادة غزيول. الدار العالمية للكتاب الدار البيضاء، الطبعة الأولى، الصفحات من 249 إلى 290.

الملحق رقم 1: شرط الوساطة الذي يمكن إدراجه في العقود التي يمكن أن تبرم بين طرفين أو أكثر أو بين الشركاء في الشركات

يتفق الطرفان على أت كل نزاع ينشأ في هذا العقد أو بمناسبة تطبيقه أو تفسيره أو فسخه أو بطلانه، يتم تسويته عبر الوساطة الاتفاقية بإحدى مراكز مكاتب الوساطة بمدينة ...طبقا لظهير 19ذي القعدة 30'1428نونبر2007بتنفيذ القانون رقم 08.05الفقاضي بنسخ وتعويض الباب الثامن بالقسم الخامس من قانون المسطرة المدنية وخصوصا الفصل327.56الذي ينص على «أن اتفاق الوساطة هو العقد الذي يتفق الأطراف بموجبه في تعيين وسيط يكلف بتسهيل إبرام صلح لإنهاء نزاع نشأ أو قد ينشأ فيما بعد".

ويمكن أن يكون الشرط جزءا من النظام التأسيسي حيث يضاف هنا ما يلي:

"كل نزاع قد ينتج عن صلاحية، تأويل أو تنفيذ هذا العقد بين الشركاء فيما بينهم من جهة وبين الشركاء والمسيرين من جهة ثانية أو بين المسيرين فيما بينهم من جهة أخرى، يخضع للوساطة قبل الإقدام على أي إجراءات أخري".

يعين الوسيط باتفاق مشترك بين الأطراف وفي حالة عدم اتفاقهما يتم تعيينه من لذن رئيس المحكمة ب.

ستعلق الوساطة كل المدد الإجرائية بين تاريخ تعيين الوسيط وانتهاء الوساطة، من جانب واحد على الأقل من الأطراف أو الوسيط.

في حالة طوارئ، يمكن طلب تعليمات أو تدابير وقرائية من العدالة، أثناء الوساطة، كما يمكن إدراج المسطرة خلال عملية الوساطة، لكن لا يمكن إصدار أي قرار قبل انتهاء هذه العملية.

وفي حالة فشل الوساطة فإن جميع المنازعات التي قد تحدث من جراء تنفيذ هذا العقد والتي لم يتمكن الطرفان من الوصول لحلها عن طريق الوساطة تصبح من اختصاص المحاكم المتواجدة بمدينة....

الملحق رقم 2: الالتزام بالسرية:

(يحرر ويوقع هذا الالتزام من طرف المتنازعين وممثليهما القانونيين ومن طرف كل شخص شارك في مسطرة الوساطة)

نحن الموقعون أسفله ..... نؤكد أننا على علم بأن..... و.....قد التجأ إلى الوسيط الذي سينحصر دوره في مساعدة لتسوية النزاع القائم بينهما (أو بيننا تبعا لوضعية الملتزم في هذه المسطرة).

نلتزم باحترام السرية والتي تغطي كل ما يخص العقود التي تتعلق بسير الوساطة حتى في حالة فشلها. ونظرا لكوننا سنشارك في هذه المسطرة فإننا نلتزم بالمحافظة على سرية كل ما راج في جلسات الوساطة التي ستحضرها كما تلتزم بعدم تسريب أي معلومات أو وثائق يتم الإدلاء بها في هذه المسطرة وتؤكد أنا على علم بأن كل ما يقال أو يكتب خلال مسطرة الوساطة لا يمكن الإدلاء به كحجة في مسطرة قضائية أو مسطرة أخرى. كما أنا على علم بأن الوسيط لا يمكن استدعاؤه من أجل إذا ء شهادة بما راج أمامه في حالة فشل الوساطة واللجوء إلى مساطر قضائية أو غيرها.

يجب على أي شخص متدخل في سياق وساطة أن يوقع على هذا الالتزام.

قدم العديد من النسخ الأصلية لكل طرف من أطراف الوساطة، بالإضافة إلى نسخة واحدة للوسيط

فاس .....في .....اليوم والشهر ..... السنة .....

الملحق رقم 3:يتعلق بنموذج لخطاب افتتاح الوسيط لعملية الوساطة:

فيما يلي نسوق نموذجا لخطاب افتتاح الوساطة الذي يمكن للوسيط أن يلقيه أثناء افتتاحه لجلسة الوساطة.

"أيها السادة أيتها السيدات/سيداتي، سادتي

مرحبا بكم في مكتب الوساطة الخاص بي:

أشكركم على الثقة التي وضعتموها في تعييني كوسيط في القضية التي اجتمعنا من أجلها اليوم جميعا.

ومن أجل توضيح كل شيء فإن من واجبي أن أذكركم ما هي الوساطة وكيف تتم عادة.

الوساطة هي عملية لا تتم بقرار قضائي أو قرار تحكيمي، والذي يفرض كل منهما من الخارج على الأطراف المتنازعة.

-أثناء هذه العملية للأطراف كامل الحرية للإشراك في الاتفاق الذي قد وصلوا إليه فالتزامهم الوحيد فيما وقعوا عليه.

-عملية الوساطة يمكن أن تعطي للوسيط فرصة الاستماع لكما معالكن أيضا بإمكانه الاستماع لكل منكم على حدة بشكل منفصل وبكل سرية.

للسير الجيد للوساطة هناك قاعدتين أو ثلاث التي أدعوكم لاحترامها:

لكل منكم حرية التحدث قولوا ما شئتم شريطة إلتزام اللباقة واحترام الوقت الممنوح للتأكد من حرية الكلام يجب تجنب مقاطعتكم لمحاوركم واحترام سرية كل ما يقال هنا.

للتأكد من أن اتفاقكم لا يحمل أي حيف على حقوقكم، فلكم الحق في غرفة غير المكتب والتي هي تحت تصرفكم وذلك زيادة في الحذر للاستشارة مع مستشاريكم في أية لحظة شئتم.

إن دوري يقتصر على طلب توضيحات أحيانا من الطرفين.

إذن قبل البدء لنوقع التزاما للسرية ولنحدد تاريخ الموعد القادم إذا أمكن...

جيد من يسمح للأخر بالتحدث أولا؟

عموما من خلال هذا النموذج يتضح أن خطابا من هذا النوع ينبغي أن يتضمن مجموعة من العناصر، التي توضح لمن يحضر جلسة الوساطة من الأطراف المتنازعة ودفاعهم ومستشاريهم الخطوات التي ستمر منها هذه العملية ومراحلها وأهذافها، والدور الذي سيطلع به الوسيط بصفته مسيرا وليس قاضيا أو محكما، مع ضرورة إثارة انتباه الأطراف إلى ضرورة التمسك بالسرية والحياد، وحث المتنازعين على ضبط أنفسهم ومحاولة التقدم إلى الأمام.

وقد أشار أستوبل إلى إيجابيات كلمة الافتتاح بأنها:

1- تضع القواعد الأساسية وتؤسس لدور الوسيط في جلسات الوساطة.
2- تؤسس لسيطرة/توجيه الوسيط لجلسات الوساطة.
3- تعمل على خلق جو من الراحة بين الموجودين.
4- توجد بين الأطراف إحساسا بأن الوسيط واثق من نفسه ويملك مهارات في عمله مما يدفعهم للثقة بالوسيط وبعملية الوساطة.
5- تعمل على تسوية أية توقعات متضاربة بخصوص ما يمكن أن يحصل عليه كل طرف من خلال الوساطة وتجعل الأمور أكثر واقعية.

ملحق رقم 4: بروتوكول اتفاق يتعلق بإبرام عقد الوساطة:

الموقعين أسفله

و

المادة الأولى- عرض النزاع

المادة الثانية- اختيار الوسيط

يتفق الطرفان الموقعون أسفله على اللجوء إلى الوساطة قصد إيجاد الوسائل الكفيلة بفض النزاع وذلك بمساعدة الوسيط المتفق عليه سواء كان وسيطا حرا أو تابعا لمركز).

المادة الثالثة- تنظيم الوساطة:

الوسيط الحر أو مركز الوساطة يعلن قبوله للمهمة الموكلة إليه بموجب هذا البروتوكول، سيقوم بإبلاغ الأطراف دون أي تأخير عن اسمه كوسيط سيتدخل، والذي سيدعوهم لمقابلة أو أكثر.

لا يجوز أن تتجاوز مدة الوساطة ثلاثة أشهر بدءا من تاريخ التوقيع على هذا البروتوكول، بعد هذه الفترة، يتفق الطرفان على أن هذا البروتوكول سيصبح ملغى. ومع ذلك، لا شيء يمنعهم من إيقاف الوساطة في وقت مبكر من ذلك. كما يمكنهم الاتفاق بطريقة مشتركة، وبموافقة الوسيط، على تمديد مهمته، بواسطة اتفاق.

المادة4- قواعد الوساطة:

بالرجوع للوساطة يلتزم الأطراف خصوصا بملاحظة المبادئ التي تحكم هذا النسق من "البدائل لتسوية النزاعات " والتي سيتم التذكير بها.

الوسيط، السيد----------

- يقوم الوسيط بإبلاغ الأطراف في أقرب وقت على أنه، تم تعيينه وعلى القواعد التي منحكم سير الوساطة كما يخبر مستشاري الأطراف إذا أمكن ويقوم بدعوتهم لأول اجتماع في أقرب الآجال ليستفيدوا من حقا من سرعة ومرونة الوساطة.
- قد يطلب كل المستندات أو السجلات اللازمة لتعزيز حوار مثمر بين الأطراف.
- يذكر الأطراف بادئ الأمر أن أي اقتراح لا يحترم النظام العام أو مصلحة المعنيين الآخرين يؤدي إلى توقف تلقائي للوساطة.
- يسهر على الشروط الرسمية لحوار نزيه وفعال حيث يقوم في بداية الوساطة بجمع، سلط وتوكيلات الأطراف وكذا التزاماتهم الكتابية بالسرية.
- يسهر على الشروط الإنسانية لحوار حقيقي وخصب، ليضمن بذلك حرية التعبير لكل من الأطراف ومستشاريهم ولا يقوم بإيصال أي معلومة قد قيلت لطرف الآخر، إلا في حالة وجود اتفاق محدد وصريح بهذا الشأن.
- يحترم السرية خارج الوساطة بحيث لا يمكنه ذكر أي معلومة تخص الوساطة لأي أحد كما لا يمكنه أن يستدعي كشاهد أو أن يفسر الاتفاق المبرم.
- وهو محايد ليس بقاض ولا محكم ولا خبير، كما أنه لا يعتبر أن هذا الطرف أو ذاك على حق وبالتالي فهو لا يقوم بصياغة رأي معين. بل يساعد الأطراف بطريقة نشيطة ومنصفة على الاستماع التحدث وفهم بعضهم البعض واكتشاف سبل اتفاق ممكن وبناء هذا الاتفاق بشكل جزئي أو كلي.
- يضمن وبكل نزاهة التعامل المنصف مع الطرفين، سواء كانا مرافقين بمستشاريهم أم لا.

- يعتقد بأن القانون يضفي على أي اتفاق حيوية ومصداقية: يشجع الأطراف على الحضور رفقة مستشاريهم واللذين يساهمون في سير الوساطة وفقا للسياقات التي يرونها أكتر فعالية.
- ينهي الوساطة عندما يتجلى له أن هناك:
- حيف في ميزان القوى يؤدي إلى اتفاق جائر وغير متوازن
- الجهل القانوني لطرف ما والذي يتم استغلاله عمدا من طرف الأخر
- إذا تجلى له أن هناك خرقا للقواعد يعاقب عليه جنائيا.
- الوسيط يكافئ وفق الوقت المخصص ولا يقبل أتعابا وفقا ل النتائج، فهولا يساهم في البحث عن اتفاق ما إلا في إطار مصلحة الأطراف.
- يفضل بالاتفاق مع الأطراف القيام بوساطة مشتركة مع وسيط أخر إضافي دون أن يترتب عن ذلك أي أتعاب أو مصاريف إضافية باستثناء وجود اتفاق مسبق للأطراف، وقد يطلب أيضا من الأطراف الاستماع إلى أي خبير تقني أو محاسباتي إذا ما لزم الأمر.
- وهو حذر يريد اتفاقا حقيقيا حرا واضحا ولا يقبل التوقيع الفجائي على الاتفاق دون حضور المستشارين إذا تعدر ذلك فإنه يدعوا الأطراف إلى تسجيل نقاط الاتفاق التفكير والتشاور والتوقيع بحضوره في وقت لاحق.
- يحترم حرية الأطراف الذين قد يقطعون الوساطة بإرادتهم ويحررون هم بأنفسهم أو بمعية مستشاريهم الاتفاق الذي سيوقعون عليه ويقررون ما إذا ما إذا كانوا يرغبون في مصادقة أو تذييل القاضي على اتفاقهم أم لا.

المادة 5 تكلفة الوساطة:

يدفع الأطراف للوسيط أو لمركز الوساطة حسب طريقة تعيين الوسيط مبلغ... لتغطية التكاليف والأتعاب المتوقعة للوسيط، وهذا المبلغ سيتضمن أيضا قيمة الضريبة على القيمة المضافة

على الجزء المدفوع للوسيط، إذا كان هذا الأخير يخضع ل الضريبة على القيمة المضافة في إطار مصروفاتهم.

باستلام هذا المبلغ يشرع الوسيط الذي أذن له لكي يقوم بهذه المهمة.

يلتزم الوسيط على إبلاغ الأطراف إذا ما تطلب الوقت الذي يقضيه في المناقشات معهم تكلفة أكتر من المبلغ المذكور أعلاه في أقرب وقت ممكن مع اطلاعهم على الوقت الإضافي الذي يراه ضروريا لإنجاز مهمته وتقديم تقدير لهم لعدد الساعات الإضافية المتوقعة. ولا يتابع مهمته إلا باتفاق خاص من الأطراف.

المادة 6 تعليق الإجراءات يتم إعلام الطرفين وفقا لأحكام المادة... من قانون المسطرة المدنية بأن الرجوع للوساطة يؤدي إلى تعليق الإجراءات، وعلى وجه الخصوص تلك التي ما زالت قيد التنفيذ لحظة إمضاء هذا البرتوكول.

لائحة المراجع:

القران الكريم برواية ورش عن نافع.

المصادر:

إبن منظور، لسان العرب، المجلد الخامس عشر دار صادر للطباعة والنشر ببيروت طبعة 2010.

الكتب العامة:

ابن سالم أوديجا، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات، دار القلم الرباط الطبعة الأولى 2009.

محمد أطويف، الطرق البديلة لتسوية نزاعات الشغل، دار نشر المعرفة.

محمد السلام، الطرق البديلة لحل النازعات التجربة الأمريكية كنموذج، العدد11 سنة 2011، جمعية نشر المعلومات القانونية والقضائية، مطبعة المحمدية، توزيع دار التعلم الرباط.

امحمد برادة غزيول كتاب تقنيات الوساطة لتسوية النزاعات دون اللجوء إلى القضاء. الدار العالمية للكتاب الدار البيضاء، الطبعة الأولى.

الكتب الخاصة:

يوسف الزوجال، نظام الوسائل البديلة لفض منازعات عقود الاستهلاك بالمغرب بين التأصيل والتأويل والتحليل، الطبعة الاولى، دون ذكر السنة.

إسماعيل أوبلعيد، مرجع سابق، ص 58

المهدي العزوزي. تسوية نزاعات الإستهلاك-في ضوء القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك. مطبعة المعارف الجديدة(cpt)-الرباط. الطبعة الأولى 2013.

الأطروحات والرسائل:

الأطروحات:

مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية وجدة، جامعة محمد الأول وحدة الأعمال، السنة الجامعية 2004-2005.

الرسائل:

عثمان بوسعد، الوساطة كوسيلة من وسائل لحل النزاعات الدولية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية-قسم القانون نظام (ل، م، د) جامعة معمري تيزي وزو، السنة الجامعية 2016.2015.

اسية شعبان، فض المنازعات المرتبطة بالاستهلاك، رسالة لنيل الماستر في القانون الخاص كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة مولاي الحسن مكناس السنة الجامعية2012/2011.

الأبحاث:

علي إدريس الحسني، وعبد الحميد كميرو، الوساطة في حل المنازعات-دراسة على ضوء القانون 08.05، بحث نهاية تدريب الملحقين القضائيين الفوج 34المعهد العالي للقضاء الرباط، فترة التدريب 2007.2009.

المجلات

محمد أطويف، الوساطة الاتفاقية على ضوء قانون 08.05 مقال منشور في مجلة القضاء المدني، سلسلة الدراسات والأبحاث العدد3 سنة 2013

عبد المجيد غميجة، نظام الوساطة الاتفاقية بالمغرب، مقال منشور في المجلة المغربية للوساطة والتحكيم، العدد7

هند الحدوشي، تسوية منازعات عقود الإستهلاك، المجلة العربية للدراسات القانونية والإقتصادية والاجتماعية (مؤلف جماعي حول حماية المستهلك) الطبعة الأولى 2020.

المهدي العزوزي، تسوية نزاعات الإستهلاك في ضوء القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، سلسلة أعمال جامعية، منشورات مجلة القضاء المدني، (بدون سنة).

مؤلف جماعي، حماية المستهلك، المجلة العربيــة للدراسات القانونية والاقتصادية والاجتماعية " Economic and Social studies،Al-Arabiya Review of Legal"

المجلات الإلكترونية

سلمى مبتكر، الوساطة والتحكيم في المنازعات الإستهلاكية، أية حماية؟ مقال منشور بمجلة القانون والمقاولة تاريخ النشر9أبريل 2019. www.doitetentreprise.com

المواقع الإلكترونية

الموقع الإلكتروني للمركز المغربي للوساطة البنكية. http://cmmb.ma

الموقع الرسمي لوزارة التجارة والصناعة www.mcinet.gov

الوساطة الاتفاقية بالمغرب ورقابة القضاء عليها، مقال منشور على موقع Talibdroit.com

القوانين

ظهير شريف رقم 03-11-1 صادر في 14 ربيع الأول 1432 (18 فبراير 2011) بتنفيذ القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية عدد 5932 بتاريخ3جمادى الأولى 1432 (7أبريل 2011) ص 1072.

ظهير شريف رقم 70-82-1 بتاريخ 28 شعبان 1402 (21 يونيو1982) يتضمن الأمر بتنفيذ القانون رقم 82-02 المتعلق باختصاصات المحتسب وأمناء الحرف الجريدة الرسمية عدد 3636 بتاريخ 07-07- 1982 الصفحة 836.

الفهرس:

لائحة المختصرات: 1

مقدمة: 2

المبحث الأول: الإطار النظري التشريعي للوساطة كآلية لحل نزاعات الإستهلاك 6

المطلب الأول: الإطار التشريعي للوساطة كآلية لحل نزاعات الإستهلاك في قانون 08-31 والقانون 82-02 6

المطلب الثاني: الأحكام العامة للوساطة الاتفاقية 8

الفقرة الأولى: أشكال ونطاق الوساطة الاتفاقية وأهم شروطها 9

الفقرة الثانية: مراحل وأثار الوساطة الاتفاقية 12

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي العملي للوساطة في تسوية نزاعات الاستهلاك. 14

المطلب الأول: دور الوساطة البنكية في تسوية نزاعات الاستهلاك. 15

الفقرة الأولى: جهاز حكامة المركز المغربي للوساطة البنكية. 17

الفقرة الثانية: الاجراءات المسطرية للوساطة البنكية. 20

المطلب الثاني: دور هيئات الوساطة في تسوية نزاعات الاستهلاك: 24

الفقرة الأولى: هيئات الوساطة ذات الطابع الخاص: 24

الفقرة الثانية: هيئات الوساطة ذات الطابع العام: 27

خاتمة: 30

ملحق عقد الوساطة: 31

لائحة المراجع: 39

الفهرس: 43