

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce et des
Nouvelles Technologies



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

دليل المستهلك

الدفاع
عن الحقوق الاقتصادية



التشغيلية



التراجع



الإعلام



الاختيار





دليل المستهلك

نسخة 2012

الدفاع
عن الحقوق الاقتصادية



التشغيلية



التراجع



الإعلام



الاختيار



الفهرس

09	الاختيار	
13	الإعلام	
19	التراجع	
22	التمثيلية	
26	الدفاع عن الحقوق الاقتصادية	

مقدمة

يأتي القانون رقم 31-08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك. والذي تم نشره في الجريدة الرسمية رقم 5932 ليوم 7 ابريل 2011 لتعزيز وتنميط التشريع الحالي بشكل فعال وذلك بإدخال العديد من التدابير المناسبة.

يرمي هذا القانون إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان التوازن بين المستهلك والمورد في علاقاتهم التعاقدية ؛
- وضع القواعد العامة لحماية المستهلك من أجل صون حقوقه وضمان شفافية المعاملات الاقتصادية التي تربطه بالمورد؛
- تقرير مجموعة من الآليات الكفيلة بالدفاع عن حقوق المستهلك وتفعيل دوره الاقتصادي؛
- الاعتراف للحركة الجمعوية فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك. بالحق في تحسيس وتأطير المستهلكين.

بموجب هذا القانون، تمنح للمستهلكين الحقوق التالية:

- الحق في الاختيار، حيث يضمن هذا الحق للمستهلكين الحرية في الشراء وفقا لاحتياجاته وموارده؛
- الحق في الإعلام، حيث يلزم هذا الحق المورد للمنتوجات والخدمات بتزويد المستهلكين بجميع المعلومات اللازمة قبل إبرام عقد البيع؛
- الحق في التراجع، حيث يمنح هذا الحق للمستهلك في بعض الحالات، إمكانية تغيير قراره بالتعاقد؛
- الحق في الإصغاء إليه وتمثيله. ويتيح هذا الحق للمستهلكين، في حالة نزاع مع أحد الموردين، أن ينصح أو يواجه وأن يكون مثلاً من قبل جمعية لحماية المستهلك؛
- الحق في حماية حقوقه الاقتصادية، لا سيما فيما يتعلق بالشروط التعسفية وبيع بعض الممارسات.

إذا كنتم مورد أو مستهلك، فإن هذا الدليل يهكمكم!
كمستهلك، فإنه يُعلمكم بحقوقكم والتدابير التي تحميكم.
كمورد، فإنه يذكركم بواجباتكم والتزاماتكم اتجاه زبائنكم.

الاختيار

الإعلام

التراجع

التمثيلية

الدفاع

عن الحقوق الاقتصادية



المحقق
في الاختيار



الحق في الاختيار

يحول القانون للمستهلك الحق في أن يختار المنتج أو السلعة أو الخدمة الأنسب لإمكانياته وحاجياته. وهكذا، فإنه يحق له التوفر على معلومات واضحة ودقيقة عن المنتج أو الخدمة التي يبحث عنها. فله أن يتخذ قرار شراء المنتج أو السلعة أو الخدمة أو أخذ قرض دون أن يخدع أو يجبر على ذلك. وله كامل الاختيار لتغيير رأيه والتراجع عنه داخل أجل معقول. كذلك، فإنه يتعين على كل مورد للمنتجات والخدمات أن يقدم للمستهلك المعلومات أو الوسائل التي من شأنها أن تساعد على القيام باختيار معقول، وذلك مراعاة لحاجياته وإمكانياته.

عقود الاشتراك

فيما يخص عقود الاشتراك محددة المدة، يتم إعلام المستهلك كتابة وبأي وسيلة تنبئ التوصل:

- في حالة عدم التجديد الضمني للعقد، بانتهاء العقد شهرا على الأقل قبل الأجل المحدد لانقضاء مدته:
- أو في حالة التجديد الضمني للعقد، بالأجل الذي يجوز للمستهلك خلاله أن يمارس حقه في عدم تجديده شهرا على الأقل قبل بداية الأجل المذكور.

العقود المبرمة عن بعد

قبل إبرام أي عقد عن بعد، يتعين على المورد تذكير المستهلك بمختلف الخيارات، مع تمكنه من تأكيد طلبه أو تعديله حسب إرادته.

عقود القرض الاستهلاكية

للمقترض أن يتراجع عن التزامه، داخل أجل 7 أيام ابتداء من تاريخ قبوله لعرض القرض. ولممارسة هذا الحق، يرفق العرض المسبق باستمارة قابلة للاقتطاع ليتمكن المقترض من إعلام المقرض باختياره.

اختيار المؤمن

عندما يكون العرض المسبق للمقرض مقرونا باقتراح تأمين، يتعين أن تسلّم إلى المقترض مذكرة تتضمن الشروط العامة للتأمين المقترح، ولاسيما:

- اسم المؤمن أو تسميته وعنوانه:
- مدة التأمين:
- المخاطر المؤمنة وتلك المستثناة من التأمين.

إذا كان التأمين إجباريا للحصول على التمويل، يتعين التذكير في العرض المسبق للمقرض بأن للمقترض أن يبرم تأمينا مائلا لدى مؤمن يختاره. أما إذا كان التأمين اختياريا، فيتعين التذكير في العرض المسبق بالشروط التي يمكن منح القرض وفقها بدون تأمين.



الحق في الإعلام

ولهذه الغاية، فإنه يجب على المورد أن يضع رهن إشارة المستهلكين، بأي طريقة مناسبة، المعلومات التالية:

- المميزات الأساسية للمنتجات أو السلع أو الخدمات؛
- مصدر المنتج أو السلعة؛
- تاريخ الصلاحية، إذا اقتضى الحال؛
- أسعار المنتج أو السلعة؛
- تعريفه الخدمات؛
- طريقة الاستخدام ودليل الاستعمال؛
- مدة وشروط الضمان؛
- الشروط الخاصة بالبيع أو تقديم الخدمة؛
- القيود المحتملة للمسؤولية التعاقدية، عند الاقتضاء.

لتمكن المستهلك من القيام باختيار معقول يراعي حاجياته وإمكانياته، يتعين على المورد أن يقدم له جميع المعلومات الضرورية.

يجب أن تتضمن لصيقة المنتجات والسلع المعروضة للبيع، العناصر الآتية بوضوح حسب طبيعتها، وهي:

- الكمية الصافية، معبر عنها بالوحدة العالية؛
- التركيبة أو نوع أو طبيعة المادة أو المواد المكونة؛
- الاسم أو تسمية الشركة وعنوان الشخص المسؤول عن طرح المنتج في السوق؛
- بلد المصدر؛
- الاحتياطات والشروط الخاصة بالاستعمال بالنسبة للمنتجات التي يمكن أن تتأثر أو أن تكون لها آثار جانبية على المستهلك لعدم احترام تعليمات الاستعمال؛

- تاريخ الصلاحية، إن اقتضى الحال؛
- جميع البيانات الإيجابية الأخرى المنصوص عليها في نص خاص.

يجب أن تكون بيانات اللصيقة واضحة، ومقروءة وغير قابلة للمحو، كما يتعين على المورد أيضا، تسليم فاتورة أو

وصل أو تذكرة صندوق أو أي وثيقة أخرى تثبت عملية الشراء، يجب أن تحدد هذه الوثائق:

- التعريف بالمورد وعنوانه؛
- تاريخ ومكان العملية، وعند الاقتضاء، تاريخ التسليم؛
- خديد المنتج أو المنتجات أو الخدمات؛
- كمية المنتج أو الكشف المفصل للخدمة، عند الاقتضاء؛
- سعر البيع الواجب على المستهلك أدؤه المتعلق بكل منتج أو خدمة على حدة؛
- المبلغ الإجمالي باعتبار جميع الرسوم؛
- مبلغ الضريبة على القيمة المضافة، عند الاقتضاء؛
- كيفية الأداء.

المعلومات الواردة في العقود

يتم اقتناء بعض السلع الاستهلاكية وفق ما أتفق عليه في العقد الكتابي. وفي هذه الحالة، يتعين تقديم هذه الشروط وحريرها بصورة واضحة ومفهومة. إذا كان من الواجب إبرام عقد بصفة كلية أو جزئية كتابية، يتعين على المورد، أن يحرره في العدد اللازم من النماذج وأن يسلم إحداها على الأقل إلى المستهلك. ويلتزم المورد أيضا قبل إبرام العقد بتحديد المدة التي تكون خلالها قطع الغيار والقطع اللازمة لاستخدام المنتجات أو السلع متوفرة في السوق.

آجال التسليم

في كل عقد يكون موضوعه بيع منتجات أو سلع أو تقديم خدمات إلى المستهلك، إذا تجاوز الثمن أو التعريف المتفق عليها الحد المقرر بنص تنظيمي وكان تسليم المنتجات أو السلع أو تقديم الخدمات غير فوري، يجب على المورد أن يحدد كتابة في العقد أو الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو الخالصة أو أي وثيقة أخرى تسلم للمستهلك الأجل الذي يتعهد فيه بتسليم المنتجات أو السلع أو تقديم الخدمات.

الإشهار

يجب أن يشير كل إشهار كيفما كان شكله، يمكن استقباله عبر خدمة للاتصالات موجهة للعموم إلى طبيعته الإشهارية بطريقة واضحة لا لبس فيها، مع تحديد المورد الذي أنجز لصالحه الإشهار. وهكذا، فإنه يتعين تحديد طبيعة العروض الدعائية مثل البيوع بالتخفيض والهدايا والمكافآت والمسابقات الإشهارية. **ويمنع كل إشهار يتضمن إهداء أو بياناً أو عرضاً كاذباً أو من شأنه أن يوقع في الغلط إذا كان ذلك يتعلق بالعناصر التالية :**

- حقيقة وجود السلع وطبيعتها وتركيباتها.
- ميزات الأساسية ومحتواها من العناصر المفيدة ونوعها ومنسوّها وكميتها.
- طريقة وتاريخ صنعها.
- خصائصها وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- سعرها أو تعريفها وشروط بيعها.
- شروط أو نتائج استخدامها وأسباب أو أسباب البيع أو تقديم الخدمات.
- نطاق التزامات المعلن وهوية الصانع والباعة والمنعشين ومقدمي الخدمات أو صفتهم أو مؤهلاتهم.

يجب أن يكون الإشهار المقارن حول الخصائص، متعلقا بالخصائص الأساسية والهامة والمفيدة والتي يمكن التحقق منها، للسلع والخدمات من نفس الطبيعة والمتوفرة في السوق. ويمكن أن يتعلق أيضا بالأسعار، وفي هذه الحالة، يجب أن يكون كل إشهار مقارن حول الأسعار أو التعريفات متعلقا بالمنتجات أو السلع أو الخدمات المماثلة والمبيعة وفق نفس الشروط. وأن يشير إلى المدة التي يحتفظ خلالها بالأسعار أو التعريفات المحددة من لدن المعلن باعتبارها خاصة به.

يجب على المورد عند قيامه بأي إشهار عبر البريد الإلكتروني:

- تقديم معلومات واضحة ومفهومة حول حق التعرض في المستقبل على تلقي الإشهارات :
 - تحديد وسيلة ملائمة لممارسة الحق المذكور بفعالية عن طريق البريد الإلكتروني ووضعها رهن تصرف المستهلك.
- يمنع عند إرسال كل إشهار عن طريق البريد الإلكتروني:
- استعمال العنوان الإلكتروني للغير أو هويته :
 - تزيف أو إخفاء أية معلومة تسمح بتحديد مصدر الرسالة الإلكترونية أو مسار إرسالها.

الحق
في التراجع



الحق في التراجع

يخول القانون 08-31 للمستهلك الحق في التراجع في ثلاث حالات هي:

- ▶ حالة العقد المبرم عن بعد،
- ▶ حالة البيع خارج المحلات التجارية،
- ▶ حالة عقد القرض القرض الاستهلاكي.

العقد المبرم عن بعد

للمستهلك أجل :

- سبعة أيام لممارسة حقه في التراجع ابتداء من تاريخ تسلمه المنتج أو قبوله عرض الخدمة؛
- ثلاثين يوما لممارسة حقه في التراجع إذا أخل المورد بالتزامه الخاص بالتأكد الكتابي للمعلومات (كالمميزات الأساسية للمنتج أو الخدمة ، اسم المورد وتسميته التجارية ومعطياته الهاتفية. بالنسبة للتاجر السبيرياني: السجل التجاري. رقم تسجيله ورأسمال الشركة و رقم تعريفه الضريبي إذا اقتضى الحال؛ وربما كذلك رقم الرخصة ...). أجل التسليم ومصاريفه. إذا اقتضى الحال، وجود حق التراجع، مدة صلاحية العرض وثمنه أو تعريفته. تكلفة استعمال تقنية الاتصال عن بعد. المدة الدنيا للعقد المقترح. إن اقتضى الحال)

تسري الأجل المشار إليها أعلاه، ابتداء من تاريخ تسلم السلعة أو قبول العرض فيما يتعلق بتقديم الخدمات.

لممارسة حق التراجع، يجب على المورد أن يرد إلى المستهلك المبلغ المدفوع كاملا. وذلك داخل الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارسة الحق المذكور. وبعد انصرام الأجل المذكور، تترتب بقوة القانون، على المبلغ المستحق فوائد بالسعر القانوني المعمول به.

ولا يمكن أن يمارس حق التراجع، إلا إذا اتفق الطرفان على خلاف ذلك، في العقود المتعلقة بما يلي:

- الخدمات التي شرع في تنفيذها بموافقة المستهلك قبل انتهاء أجل السبعة أيام كاملة؛
- التوريد بالمنتجات أو الخدمات التي يكون ثمنها أو تعريفتها رهينين بتقلبات أسعار السوق المالية ؛
- التوريد بالسلع المصنوعة حسب مواصفات المستهلك أو المعدة له خصيصا أو التي لا يمكن بحكم طبيعتها إعادة إرسالها أو تكون معرضة للفساد أو سريعة التلف؛
- التوريد بتسجيلات سمعية أو بصرية أو برمجيات معلوماتية عندما يطلع عليها المستهلك؛
- التوريد بالجرائد أو الدوريات أو المجلات.

في حالة عدم تنفيذ المورد للعقد بسبب عدم توفر المنتج أو السلعة أو الخدمة المطلوبة، يجب أن يبلغ ذلك إلى المستهلك وعند الاقتضاء، أن ترد إليه المبالغ التي دفعها على الفور وعلى أبعد تقدير خلال الخمسة عشر يوما الموالية لاداء المبالغ المذكورة. وبعد انتهاء الأجل المذكور، تترتب على المبالغ المذكورة فوائد بالسعر القانوني.

يمكن للمورد أن يوفر منتوجا أو سلعة أو خدمة تكون لها نفس الجودة ونفس الثمن إذا كان قد أعلن عن هذه الإمكانية قبل إبرام العقد أو نُصَّ عليها في العقد بصورة واضحة ومفهومة. وفي هذه الحالة، يتحمل المورد مصاريف الإرجاع المترتبة عن ممارسة حق التراجع. ويجب أن يخبر المستهلك بذلك.

البيع خارج المحلات التجارية

يعتبر كل شرط من شروط العقد يتخلى المستهلك بموجبه عن حقه في التراجع يعتبر باطلا وعدم الأثر لذا، يجب أن يتضمن العقد استمارة قابلة للاقتطاع يكون الغرض منها تسهيل ممارسة حق التراجع.

يجوز للمستهلك التراجع داخل أجل أقصاه سبعة أيام ابتداء من تاريخ الطلب أو الالتزام بالشراء، عن طريق إرسال الاستمارة القابلة للاقتطاع من العقد بواسطة أية وسيلة تثبت التوصل.

لكن، لا يجوز لأي كان، قبل انصرام أجل التراجع المنصوص عليه، أن يطالب المستهلك بأي مقابل أو أي التزام أو تقديم أي خدمة كيفما كانت طبيعتها.

عقد قرض الاستهلاك

للمقترض أن يتراجع عن التزامه، داخل أجل سبعة أيام ابتداء من تاريخ قبوله للعرض. ولممارسة هذا الحق، يرفق العرض المسبق باستمارة قابلة للاقتطاع، ويلزم المقترض، في حالة التراجع، بإيداع الاستمارة مقابل وصل يحمل طابع وتوقيع القرض.

لا يمكن، ما لم يتم إبرام عقد القرض بصورة نهائية، أن يؤدي أي مبلغ من لدن المقرض لفائدة المقترض ولا من لدن المقترض إلى القرض. علما أنه لا يجوز للمقترض داخل أجل التراجع، أن يقوم بأي إيداع برسم العملية المعنية لفائدة المقرض. وإذا وقع المقترض ترخيصا بالاقتطاع من حسابه البنكي أو البريدي، فإن صحة الترخيص المذكور وسريان أثره هما رهينان بتمام العقد وسريان أثره.

لا يلزم المورد بالوفاء بالتزامه المتعلق بالتسليم أو تقديم الخدمة، ما لم يبلغه المقرض بقبول منح القرض ومادام في إمكان المقترض أن يمارس حقه في التراجع، غير أنه، إذا قدم المقترض طلبا صريحا محررا ومؤرخا وموقعا بخط يده يلتمس فيه تسليم المنتج أو السلعة أو تقديم الخدمة في الحال، فإن أجل التراجع الخول للمقترض ينتهي عند تاريخ التسليم أو تقديم الخدمة.

يكون كل تسليم وتقديم خدمة قبل انتهاء أجل التراجع على حساب المورد الذي يتحمل جميع المصاريف والتبعات المترتبة على ذلك.



المقر
في التمثيلية



الحق في التمثيلية

يعترف القانون 31-08 للمستهلك بالحق في التمتع بحق التمثيلية والإصغاء إليه. وفي حالة نزاع مع المورد، يمكن للمستهلك أن يُمثل من طرف إحدى جمعيات حماية المستهلك للتقاضي أو للتوصل إلى تسوية ودية.

جمعيات حماية المستهلك

تتولى جمعيات حماية المستهلك دور الإعلام، والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك، والعمل على احترام أحكام القانون 31-08.

لا تعتبر جمعية لحماية المستهلك، حسب مدلول القانون 31-08، الجمعية التي:

- تضم من بين أعضائها أشخاصا معنويين يزاولون نشاطا يسعى إلى الحصول على ربح؛
- تتلقى مساعدات أو إعانات من مقاولات أو مجموعة مقاولات تزود المستهلك بسلع أو منتجات أو تقدم له خدمات؛
- تقوم بالإشهار التجاري أو بإشهار لا يكتسي طابعا إعلاميا صرفا فيما يخص السلع أو المنتجات أو الخدمات؛
- تتولى القيام بأنشطة أخرى غير الدفاع عن مصالح المستهلك؛
- تهدف إلى تحقيق غرض يكتسي طابعا سياسيا.

يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن يعترف لها بصفة المنفعة العامة إذا استوفت الشروط الواردة في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل والمتعلقة بحق تأسيس الجمعيات. يجب أن يكون غرضها المنصوص عليه في نظامها الأساسي هو حماية مصالح المستهلك حصريا وأن تكون خاضعة لأنظمة أساسية مطابقة لنظام أساسي نموذجي يحدد بنص تنظيمي.

شبابيك الاستهلاك

تضم بعض الجمعيات مراكز للاستماع والتوجيه، تُعرف باسم «شبابيك الاستهلاك». وشبابك الاستهلاك مفتوح أمام المستهلك المغربي لتمكينه من الحصول على معلومات ونصائح وتوجيهات. وسائل التواصل المستعملة هي الهاتف والبريد والبريد الإلكتروني وحتى شفويا بشكل مباشر خلال زيارة المستهلك للشبابك. وتعتبر تسوية النزاعات من بين المهام الرئيسية للشبابيك. وتُنات بلجنة الشبابك (أو القطاع المختص عند غيابها) مهمة البث في قبول القضية موضوع النزاع. وفي حالة عدم قبول القضية، يشرح المسؤول للمستهلك سبب عدم القبول. وإذا تم قبولها، تتولى جمعية حماية المستهلك تمثيل المستهلك أمام المورد.

الدعاوى القضائية المرفوعة من طرف جمعيات حماية المستهلك

يمكن لجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة أو الحاصلة على إذن خاص بالتقاضي، أن ترفع دعاوى قضائية، أو أن تتدخل في دعاوى جارية، أو أن تنصب نفسها طرفا مدنيا أمام قاضي التحقيق، للدفاع عن مصالح المستهلك. وبإمكانها ممارسة كل الحقوق المحولة للطرف المدني والمتعلقة بالأفعال والتصرفات التي تلحق ضرا بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.

يجوز لجمعيات حماية المستهلك، عند تعرض عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المورد وكان مصدرها واحدا، أن تقيم دعوى المطالبة بالتعويض أمام أية محكمة باسم المستهلكين المذكورين عندما تكون موكلة من قبل مستهلكين اثنين على الأقل من المستهلكين المتضررين. يجب أن تمنح الوكالة كتابة من قبل كل مستهلك وتمارس بالجمان.

يمكن لجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة أو الحاصلة على إذن خاص بالتقاضي أن تطلب من المحكمة إيقاف التصرفات غير المشروعة أو حذف شرط غير مشروع أو تعسفي في العقد أو في نموذج العقد.

يكون الأمر الصادر عن المحكمة مقرونا بغرامة تهديدية تحدها المحكمة ومشمولا بالنفذ المعجل.

تدلي النيابة العامة تلقائيا أو بأمر من المحكمة التي تنظر في الدعوى بالحاضر وتقارير البحث التي في حوزتها والتي يكون الإدلاء بها مفيدا للفصل في النزاع.

يمكن للمحكمة التي تنظر في الدعوى أن تأمر بنشر الحكم الصادر عنها. ويتم هذا النشر طبقا للشروط وتحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في القانون الجنائي.

الحق
في الدفاع عن
الحقوق الاقتصادية





الحق في الدفاع عن الحقوق الاقتصادية

يتضمن القانون 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، أحكاما تسمح بحماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك.

الشروط التعسفية

تعتبر شروطا تعسفية، الشروط التي تخلق على حساب المستهلك خلافا كبيرا بين حقوق وواجبات طرفي العقد، وهكذا، تعتبر الشروط تعسفية إذا كان الغرض منها أو يترتب عليها ما يلي:

- إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد بأحد التزاماته؛
 - إعفاء المورد من المسؤولية القانونية أو الحد منها في حالة وفاة المستهلك أو إصابته بأضرار جسمانية نتيجة تصرف أو إغفال من المورد ؛
 - التنصيص على الالتزام النهائي للمستهلك في حين أن تنفيذ التزام المورد خاضع لشروط يكون تحقيقه رهينا بإرادته وحده ؛
 - تخويل المورد الحق في أن يقرر فسخ العقد إذا لم تمنح نفس الإمكانية للمستهلك، والسماح للمورد بالاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة برسوم خدمات لم ينجزها بعد عندما يقوم المورد نفسه بفسخ العقد؛
- وتعتبر هذه الشروط الواردة في العقود المبرمة بين المورد والمستهلك، باطلة ولاغية، في حين يبقى العقد قائما وتطبق باقي مقتضياته الأخرى، بدون الشرط التعسفي المذكور.

الممارسات التجارية

العقود المبرمة عن بعد

يعتبر مورد السلعة أو الخدمة عن بعد، كيفما كانت وسيلة الاتصال المستعملة، مسؤولا بقوة القانون إزاء المستهلك عن حسن تنفيذ الالتزامات الناجمة عن العقد المبرم عن بعد.

ويجب أن يتضمن العرض المسبق المتعلق بعقد البيع عن بعد، بشكل واضح ومفهوم، إضافة إلى المعلومات المنصوص عليها في المواد 3 و 5 من القانون 31-08، المعلومات التالية:

- الخصائص الأساسية للمنتج أو السلعة أو الخدمة محل العرض.
- اسم المورد وتسميته التجارية.
- المعطيات الهاتفية للمورد التي تمكن من التواصل الفعلي معه وبريده الإلكتروني وعنوانه وإذا تعلق الأمر بشخص معنوي فمقره الاجتماعي، و إذا تعلق الأمر بغير المورد فعنوان المؤسسة المسؤولة عن العرض.

بالنسبة للتاجر السبيرانى، فالمعلومات الإلزامية المتعين تقديمها هي:

- إذا كان خاضعا لشكليات القيد في السجل التجاري، فرقم تسجيله ورأسمال الشركة؛
 - إذا كان خاضعا للضريبة على القيمة المضافة، فرقم تعريفه الضريبي؛
 - إذا كان نشاطه خاضعا لنظام الترخيص، فرقم الرخصة وتاريخها والسلطة التي سلمتها؛
 - إذا كان منتما لمهنة منظمة، فمرجع القواعد المهنية المطبقة وصفته المهنية والبلد الذي حصل فيه على هذه الصفة وكذا إسم الهيئة أو التنظيم المهني المسجل فيه.
 - أجل التسليم ومصاريفه إن اقتضى الحال؛
 - وجود حق التراجع المنصوص عليه في المادة 36 من القانون 31.08؛
 - كيفيات الأداء أو التسليم أو التنفيذ ؛
 - مدة صلاحية العرض وثمانه أو تعريفته ؛
 - تكلفة استعمال تقنية الاتصال عن بعد؛
 - المدة الدنيا للعقد المقترح، إن اقتضى الحال، عندما يتعلق الأمر بتزويد مستمر أو دوري لمنتج أو سلعة أو خدمة.
- ويجب على المورد أن يُذكر المستهلك قبل إبرام العقد بمختلف اختياراته، وأن يمكنه من تأكيد طلبه أو تعديله حسب إرادته وإخباره بالشروط التعاقدية. ولا يتحمل المستهلك أي مقابل في حال توريد دون طلب منه. ويضمن المورد للمستهلك سلامة وسائل الأداء التي يقترحها. و في حالة حدوث نزاع بين المورد والمستهلك، يقع عبء الإثبات على المورد.

البيع خارج المحلات التجارية

يجب أن يبرم في شأن عمليات البيع خارج المحلات التجارية عقد مكتوب، ويسلم نظير منه إلى المستهلك عند إبرام العقد المذكور. يجب أن يوقع المستهلك جميع نظائر العقد ويؤرخها.

ويجب أن يتضمن العقد حَت طائفة البطلان ما يلي:

- اسم المورد والبائع خارج المحلات التجارية أو تسميتهما التجارية، وعنوان المورد ومكان إبرام العقد ؛
 - التحديد الدقيق لطبيعة وخصائص المنتجات أو السلع أو الخدمات ؛
 - شروط تنفيذ العقد، ولاسيما كيفيات وأجل تسليم السلع أو المنتجات أو تقديم الخدمات والسعر الإجمالي الواجب أدائه ؛
 - كيفيات الأداء؛
 - إمكانية التراجع و شروط ممارسة هذه الإمكانية وبشكل بارز، النص الكامل للمواد من 47 إلى 50 من القانون 31-08.
- ويجب على المورد، عقب أي عملية بيع تتم خارج المحلات التجارية عن طريق الهاتف أو بأية وسيلة تقنية ماثلة، أن يبين صراحة هويته والطابع التجاري للعملية. ويجب عليه أيضا أن يوجه إلى المستهلك تأكيدا للعرض الذي قدمه، والذي لا يلزم هذا الأخير إلا عند توقيعه.

البيع بالتخفيض

لا يجوز أن يتم البيع بالتخفيض إلا إذا كان مقرونا بإعلان واضح ومقروء للفظه " تخفيض " . ويتعين على المورد أن يشير في أماكن البيع إلى ما يلي: المنتج أو السلعة التي يشملها التخفيض. والسعر الجديد المطبق والسعر القديم المشطب عليه. ومدة التخفيض (مع تحديد بدايته ونهايته). كما يجب الإشارة في كل إشهار يتعلق بالتخفيض إلى تاريخ بداية العملية ومدتها وطبيعة السلع أو المنتجات التي تشملها. إذا كانت لا نهم جميع سلع أو منتجات المورد.

البيع أو الخدمة مع مكافأة

يمنع بيع منتجات أو سلع أو عرضها للبيع أو تقديم خدمة أو عرضها على المستهلك إذا كانت تخول الحق في الحصول بالمجان. على الفور أو لأجل. على مكافأة تتكون من منتجات أو سلع أو خدمات. ماعدا إذا كانت ماثلة للمنتجات أو السلع أو الخدمات محل البيع أو الخدمة (باستثناء الأشياء البسيطة أو الخدمات ذات القيمة الزهيدة أو العينات. وحدد قيمة هذه الأشياء أو الخدمات أو العينات بنص تنظيمي).

رفض وتعليق البيع أو تقديم الخدمة

يمنع بيع منتج أو سلعة أو تقديم خدمة إلى المستهلك دون سبب مشروع. كما يمنع تعليق بيع منتج أو سلعة أو تقديم خدمة على شراء كمية مفروضة أو على شراء منتج أو سلعة أخرى أو تقديم خدمة أخرى في آن واحد.

البيع أو تقديم الخدمات بشكل هرمي

يمنع البيع المتعلق بعرض منتجات أو سلع أو خدمات. مع إغراء المستهلك بالحصول على هذه المنتجات أو السلع أو الخدمات المذكورة مجانا أو بسعر يقل عن قيمتها الحقيقية. ونفس الشيء بالنسبة للبيع الذي يلزم المستهلك بإعطاء سندات أو تذاكر للغير أو بجمع اشتراكات أو تقييدات.

استغلال الضعف أو الجهل

يقع باطلا بقوة القانون كل التزام نشأ عن استغلال ضعف أو جهل المستهلك. وفي هذه الحالة، يحتفظ المستهلك بحقه في استرجاع المبالغ المؤداة وتعويضه عن الأضرار التي لحقت به.

المسابقات الإشهارية لأجل الربح

يجب أن تُحدد الإعلانات أو الوثائق المقدمة للعملية الإشهارية، بما فيها النظام، شروط المشاركة في المسابقات الإشهارية لأجل الربح بشكل واضح. وأن يكون من السهل الإطلاع عليها من قبل المستهلك (وتشتمل على جرد مقروء للجوائز المقترحة مع تحديد طبيعتها وعددها وقيمتها التجارية).

وزارة الصناعة و التجارة و التكنولوجيا الحديثة
الحي الإداري، الرباط - شلا
الهاتف : 05 37 66 96 48 فاكس: 05 37 66 96 79
www.mcinet.gov.ma