



ACHETER SUR INTERNET EN TOUTE CONFIANCE



*Etre informé
pour mieux consommer*

La loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur encadre l'achat sur internet.

Il faut être vigilant avant de passer commande. Voici quelques points à vérifier pour déjouer les pièges possibles et protéger vos droits.

1 AVANT DE PASSER COMMANDE SUR INTERNET

- J'identifie le vendeur en consultant les conditions contractuelles de vente (nom et dénomination sociale, numéro d'enregistrement délivré par l'administration, coordonnées postales, électroniques et téléphoniques).
- Je m'informe sur des forums de discussion.
- Je vérifie la durée des offres promotionnelles car le prix peut évoluer dans le temps.
- Je m'assure que le mode de paiement est sécurisé. L'adresse de page url doit débiter par « https » (et non « http ») ; un cadenas fermé apparaît dans la barre de navigation.

2 LORSQUE JE PASSE MA COMMANDE ET AVANT DE LA VALIDER

- Je vérifie les produits sélectionnés (je peux encore revenir sur mes choix tant que je n'ai pas validé ma commande).
- Je fais attention aux options payantes proposées par le vendeur (ex. : assurance lors d'un achat de voyage). Il me suffit de décocher les cases si je n'en ai pas besoin.
- Je n'oublie pas de vérifier le prix et les frais de livraison. Le prix doit être affiché en dirhams TTC.
- Je m'assure que le délai de livraison est indiqué dans le détail de la commande.
- Si je ne souhaite pas que mes données personnelles soient utilisées, je le signale dans la case prévue à cet effet.
- Je dois recevoir une confirmation de commande, une fois la commande effectuée.

3 COMMENT FAIRE SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT DE MON ACHAT ?

- Si le produit ne me convient pas, je peux le retourner dans les 7 jours à partir de la date de réception du produit ou de la signature du contrat de service.
- Je dois être remboursé du montant total payé, au plus tard dans les 15 jours qui suivent ma demande. Mais je paye les frais de retour.
- Ces modalités doivent être indiquées dans les conditions contractuelles de vente.

4 COMMENT FAIRE SI LE FOURNISSEUR N'A PAS RESPECTÉ LE CONTRAT ?

- Si le fournisseur n'a pas indiqué les informations obligatoires sur le site (telles que son inscription au registre du commerce, les délais de livraison, ses coordonnées), je peux me rétracter au bout de 30 jours à partir de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour la prestation de service.
- Je dois être remboursé du montant total payé, au plus tard dans les 15 jours qui suivent ma demande.
- Si le fournisseur ne peut pas fournir le produit commandé, il peut proposer un produit équivalent en qualité et en prix. Si je me rétracte, les frais de retour sont à sa charge.
- Ces modalités doivent être indiquées dans les conditions contractuelles de vente.

Ce que m'apporte la loi :

- je dois recevoir ma commande dans un délai maximum de 30 jours à compter du jour de la commande,
- si le produit ne me convient pas, je peux me rétracter et le retourner, sous certaines conditions,
- le fournisseur me garantit la sécurité des moyens de paiement.



Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والاستثمار
والإقتصاد الرقمي

Direction de la Qualité et de la Surveillance du Marché
Angle Avenue Kamal Zebdi et Rue Dadi-Secteur 21
Hay Riad, Rabat
Téléphone : 05 37 71 51 59/ 05 37 71 20 77
Fax : 05 37 71 17 98
dpc@mcinet.gov.ma



WWW.MCINET.GOV.MA



/MICIENGOV



Ce dépliant a été élaboré avec l'aide financière de l'Union européenne, dans le cadre du jumelage «MA -34 Protéger le consommateur marocain» et ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de l'Union européenne.



Pour plus d'informations

www.khidmat-almostahlik.ma

Janvier 2017