



L’AFFICHAGE DES PRIX

L’indication du prix est indispensable au consommateur pour lui permettre de fixer son choix sur un bien, un produit ou un service. Le fournisseur doit par conséquent l’indiquer par voie de marquage, d’étiquetage, d’affichage ou par tout autre moyen approprié.

Il doit en outre fournir une facture, une quittance, un ticket de caisse ou tout autre document faisant foi de l’achat du bien, du produit ou du service.

Au sommaire :

- 1 - Les avancées de la loi n° 31-08 en faveur des consommateurs
- 2 – L’indication des prix des biens ou des produits ou tarifs des services
- 3 – Dispositions diverses

I - Les avancées de la loi n° 31-08¹ en faveur des consommateurs ²

I-1. Le prix doit toujours être indiqué

Tout fournisseur doit par voie de marquage, d’étiquetage, d’affichage, ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix des produits, des biens, ou des services. L’indication du prix ou du tarif doit comprendre :

- le prix ou le tarif global à payer par le consommateur,
- la taxe sur la valeur ajoutée,
- les autres taxes éventuelles,
- le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.

¹ Loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

² Décret n° 2.12.503 du 4 Kaada 1434 (11 Septembre 2013) pris pour l’application de certaines dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

I-2. Le prix indiqué sur le contrat est définitif

Dans tout contrat de vente d'un bien, produit ou service, le fournisseur doit, lorsque le prix est supérieur au seuil de 3000 DH³ et que la livraison du produit ou l'exécution de la prestation n'est pas immédiate, préciser par écrit la date limite à laquelle il s'engage à livrer les produits ou les biens. Cela doit être précisé sur le contrat, la facture⁴, le ticket de caisse⁵ la quittance⁶ ou de tout autre document délivré au consommateur. En aucun cas, le fournisseur ne doit déterminer le prix ou le tarif des produits, biens et services, au moment de la livraison ou au début de l'exécution du service. Il ne peut s'accorder le droit d'augmenter le prix ou le tarif sans que, dans les deux cas, le consommateur n'ait de droit correspondant lui permettant de rompre le contrat au cas où le prix serait augmenté par rapport à celui convenu lors de sa conclusion. Si c'est le cas, c'est une clause abusive de nul effet.

I-3. La publicité, une pratique commerciale strictement encadrée

Toute publicité de nature à induire en erreur (entre autre) sur le prix ou le tarif est interdite, sous quelque forme que ce soit. Pour sa part, lorsque la publicité comparative porte sur les prix, elle doit concerner des produits ou services identiques, vendus dans les mêmes conditions et indiquer la durée pendant laquelle sont maintenus les prix mentionnés comme siens par l'annonceur.

II - L'indication des prix des biens ou des produits ou tarifs des services

Les modalités d'information du consommateur par le fournisseur sur les prix des biens, des produits, ou tarifs des services, sont fixées comme suit :

II-1. Vente au détail : le prix doit être indiqué sur le produit, ou à proximité

Le prix de tout bien, ou produit, destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, de quelque façon que ce soit, notamment en vitrine, en étalage ou à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un affichage par écriteau ou par étiquette, ou par tout autre moyen approprié. Le prix doit être indiqué sur le bien ou le produit lui-même ou à proximité de celui-ci de façon à ne laisser aucune incertitude quant au bien ou au produit auquel il se rapporte. Il doit être indiqué de manière visible et lisible, de l'extérieur, ou de l'intérieur de l'établissement, selon le lieu où sont exposés les biens ou les produits.

Lorsqu'un bien ou un produit n'est pas exposé à la vue du public, mais disponible pour la vente au détail, soit dans le magasin de vente soit dans les locaux attenants au magasin, ou tout autre lieu, et directement accessible aux consommateurs, celui-ci doit également porter une étiquette indiquant son prix.

Lorsque les biens ou les produits sont vendus au poids ou à la mesure, l'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure auquel se rapporte ce prix, exprimée selon le système international.

³ Art. 28 du décret n° 2.12.503 susmentionné.

⁴ Tout document comptable prévu par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur présenté aux consommateurs aux fins de justifier la transaction effectuée.

⁵ Un reçu que le fournisseur remet au consommateur à l'issue de ses achats.

⁶ Tout écrit que le fournisseur donne au consommateur et par lequel il déclare que ce dernier s'est acquitté d'une somme d'argent, d'une redevance, ou d'un droit.

II-2. Les frais de livraison doivent être précisés avant l'achat

Les frais de livraison, ou d'envoi, des biens ou des produits qui ne sont pas usuellement emportés par le consommateur, ainsi que ceux des biens ou des produits achetés par le biais de contrats conclus à distance, doivent être inclus dans le prix de vente⁷, à moins que leur montant ne soit indiqué en sus. Lorsque ces frais ne sont pas inclus dans le prix, ils doivent être portés à la connaissance du consommateur, sur les lieux de vente avant la conclusion du contrat. Lorsque ces frais sont en supplément, ils donnent lieu à l'établissement d'une facture (voir mentions obligatoires de la facture plus bas). Dans le cas où le fournisseur n'effectue pas la livraison, toute information sur les prix desdits biens ou produits doit préciser que les frais de la livraison ne sont pas inclus dans le prix.

II-3. Produits préemballés : le prix doit être indiqué sur le produit

Pour les biens ou les produits préemballés, l'étiquette du prix doit préciser la quantité, le prix correspondant à cette quantité et le prix unitaire du bien ou du produit. L'étiquette du prix doit être rédigée en caractères lisibles et visibles notamment en utilisant une typographie et des éléments de contraste adéquats. L'étiquette du prix doit être placée ou attachée soit sur le bien ou le produit lui-même, soit sur l'emballage dans lequel il est présenté à la vente. L'étiquette du prix peut être remplacée par la simple inscription de celui-ci sur le bien ou le produit ou sur son emballage, à la condition que cette inscription respecte les mêmes critères de clarté.

II-4. Les tarifs des services doivent être affichés sur le lieu d'accueil du public

Le tarif de toute prestation de service doit faire l'objet d'un affichage sur le lieu où la prestation est proposée au public. Cet affichage consiste en l'indication, sur un document unique, de la liste des prestations offertes et du prix de chaque prestation. Ce document doit être visible et lisible de l'endroit où le consommateur est habituellement accueilli.

III – Dispositions diverses

- Les prix des biens ou des produits, ainsi que les tarifs des services, doivent être exprimés en dirhams.
- Les biens ou les produits identiques ou non, vendus au même prix et exposés ensemble à la vue du public, peuvent ne donner lieu qu'à l'indication d'un seul prix sur le même écriteau ou affiche.
- Lorsque les biens, ou les produits, sont vendus par lots, un écriteau doit mentionner le prix et la composition du lot. Chaque bien, ou produit, du lot doit comporter une étiquette mentionnant son prix.
- Les biens ou les produits factices, autres que les éléments de décoration exposés à la vue du public, notamment en vitrine, doivent comporter l'indication des prix auxquels sont vendus, dans le magasin, les biens ou les produits réels correspondants.

⁷ Le prix définitif valable pour une unité du bien ou du produit ou une quantité donnée, établi conformément à l'article 5 de la loi n° 31-08, susmentionnée, c'est-à-dire comprenant la TVA et toutes autres taxes.

- En cas de différence de prix entre le prix indiqué dans le rayonnage et le prix en caisse, c'est le prix le plus favorable au consommateur qui est appliqué.
- Le prix de tout bien, ou produit, et le tarif de toute prestation de service proposés au consommateur selon une technique de communication à distance, ainsi que les frais de livraison ou d'exécution y afférents, doivent être indiqués de façon précise au consommateur par tout moyen approprié et faisant preuve, avant la conclusion du contrat.

IV- Mentions obligatoires devant figurer sur les factures, quittances et tickets de caisse ou tout autre document en tenant lieu

Les factures, quittances, tickets de caisse ou tout autre document en tenant lieu visés dans la loi n° 31-08, doivent contenir notamment les mentions suivantes :

- l'identification du fournisseur ;
- la désignation du ou des biens, produits ou services ;
- la date et le lieu de l'opération et, le cas échéant, la date de livraison ;
- la quantité du bien ou du produit, ou le décompte du service, le cas échéant ;
- le prix de vente effectivement payé par le consommateur avec l'indication de la somme totale à payer toutes taxes comprises et le montant de la taxe sur la valeur ajoutée, le cas échéant ;
- les modalités de paiement (chèque, espèces, carte bancaire).

Conseils aux consommateurs

- L'indication du prix a été imposée par la loi n° 31-08 afin d'informer le consommateur. Exigez la présence de l'étiquette et vérifiez la correspondance entre le prix affiché et le prix payé.
- La facture est une preuve du prix. Gardez-la pour prouver l'achat en cas de litige ou de problème.

Etre informé pour mieux consommer

Pour en savoir plus en matière de protection du consommateur
www.khidmat-almostahlik.ma