

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



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والإستثمار
والإقتصاد الرقمي

**FICHE PRATIQUE RELATIVE A LA
PROTECTION DES
CONSOMMATEURS**

Les contrats conclus à distance

Cette fiche pratique est élaborée sur la base des dispositions de la **loi 31-08 édictant des mesures de protection du Consommateur** et de ses textes d'application. Elle est mise à la disposition du consommateur marocain afin de l'aider à être mieux informé sur ses droits.

Le champ d'application de la loi 31-08 concerne généralement les produits, les biens ou services proposés à l'achat ou achetés.

Il convient de signaler que cette fiche pratique est fournie à titre d'information. Elle n'est pas forcément complète et ne saurait remplacer la réglementation en vigueur.

Les contrats conclus à distance

Les ventes à distance contribuent à améliorer certaines conditions de ventes (pas de déplacement, visualisation des produits, services ou biens de différents types, le choix), et pourrait néanmoins être un moyen d'abus ou de tromperies.

A cet effet, la loi 31-08 a prévu des dispositions relatives aux contrats conclus à distance pour protéger le consommateur.

Le commerce électronique commence à se développer au Maroc et connaît un important essor. En outre, le développement des nouvelles technologies et l'amélioration du taux de bancarisation constituent des leviers incontournables au développement de ce secteur. Des actions ont été entreprises pour renforcer la confiance numérique et la démocratisation de l'accès aux TIC (technologies de l'information et de la communication) de manière générale, et qui ont eu un impact positif sur l'amélioration de l'environnement d'exercice de ce type de commerce.

Définitions :

« Les contrats conclus à distance » : concernent toute personne physique ou morale exerçant une activité à distance¹ (téléphone, fax, catalogue, téléachat...) ou proposant par un moyen électronique (internet), la fourniture d'un produit, d'un bien ou la prestation d'un service au consommateur. Elles concernent également tout contrat résultant d'une opération entre un consommateur et un fournisseur au moyen d'une technique de communication à distance (tout moyen utilisé pour la conclusion d'un contrat entre un fournisseur et un consommateur sans la présence simultanée des parties).

" cybercommerçant " : Toute personne physique ou morale utilisant, dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, le réseau internet.

Que nous dit la loi 31-08?

Les contrats conclus à distance

Pour les contrats conclus à distance, le fournisseur est responsable de l'application des obligations objet du contrat conclu à distance avec le consommateur.

Les informations précontractuelles :

Le précontrat doit comporter les informations générales obligatoires telles que :

- l'origine du produit, ou du bien,
- la date de péremption, le cas échéant,
- tous renseignements susceptibles de lui permettre de faire un choix rationnel,
- mode d'emploi et le manuel d'utilisation,
- la durée de garantie et ses conditions,
- prix des produits, biens ou services, par marquage ou étiquetage ou autre moyen.

En plus de ces informations, l'offre de contrat de vente à distance doit comporter de manière

¹ sans la présence simultanée des parties (fournisseur/consommateur).

claire et compréhensible, les informations suivantes :

- > Les principales caractéristiques du produit, bien ou service, objet de l'offre ;
- > Le nom et la dénomination sociale du fournisseur ;
- > Les coordonnées nécessaires pour communiquer avec lui (téléphone du fournisseur, son adresse électronique et physique, son siège social, ou le cas échéant l'adresse de l'établissement responsable de l'offre).

Pour le cybercommerçant, les informations obligatoires à fournir sont, selon la réglementation :

- Numéro d'immatriculation et le capital de la société ;
- Numéro d'identité fiscale ;
- Numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée (en cas d'activité réglementée) ;
- Référence des règles professionnelles applicables, sa qualité professionnelle, le pays où il a obtenu cette qualité ainsi que, le cas échéant, le nom de l'ordre ou l'organisation professionnelle où il est inscrit,
- Le cas échéant, les délais et frais de livraison ;
- Le rappel du droit de rétractation,
- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- La durée de la validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ;
- Le coût de la technique de communication à distance utilisée ;
- Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un produit, d'un bien ou de service.

Le cybercommerçant doit permettre au consommateur de confirmer sa demande ou la modifier selon sa volonté et l'informer des conditions contractuelles.

Le consommateur n'est tenu à aucune contrepartie en cas de fourniture dont il n'aurait pas fait la commande.

Le fournisseur garantit au consommateur, la sécurité des moyens de paiement qu'il propose. En cas de litige entre le fournisseur et le consommateur, la charge de la preuve incombe au fournisseur (c'est le fournisseur qui doit se justifier pour prouver qu'il n'est pas en tort).

Le droit de rétractation :

Le consommateur dispose d'un délai :

- > De sept (7) jours pour exercer son droit de rétractation, à partir de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services;
- > De trente (30) jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations obligatoires précitées.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur le montant total payé, au plus tard dans les quinze jours suivants la date à laquelle ce droit a été exercé. Dépassé ce délai, des intérêts, selon le taux légal en vigueur, sont ajoutés à la somme due.

Exceptions :

Les dispositions de la loi 31-08 relatif aux contrats conclus à distance ne s'appliquent pas aux contrats conclus dans les cas suivants :

- par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés ;
- avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;
- pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portants sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;
- lors d'une vente aux enchères publiques.

Sous réserve d'une convention préalable entre les parties, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept (7) jours francs ;
- de fourniture de produits ou service dont le prix ou le tarif est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur;
- de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

En cas de défaut d'exécution :

Le consommateur doit être informé en cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du produit, du bien ou du service commandé. Il incombe au fournisseur de rembourser, sans délai et au plus tard, dans les quinze (15) jours le paiement des sommes déjà versées. Dépassé ce délai, des intérêts, selon le taux légal en vigueur, sont ajoutés à la somme due.

Dans le cas où cela a été prévue préalablement dans le contrat ou à sa conclusion, le fournisseur peut fournir un produit, un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Dans ce cas, les frais de retour suite à l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

Important à savoir :

Avant la conclusion de tout contrat à distance, le fournisseur a l'obligation de rappeler au consommateur ses différents choix et lui permettre de confirmer sa demande ou la modifier à sa guise.

Frais de livraison :

Les frais de livraison doivent être inclus dans le prix de vente desdits biens ou produits, à moins que leur montant ne soit indiqué en sus (plus). Lorsque ces frais sont en sus, ils donnent lieu à l'établissement d'une facture.

Dans le cas où le fournisseur n'effectue pas la livraison des biens ou des produits, qui ne sont pas usuellement emportés par le consommateur, toute information sur les prix desdits biens ou produits doit préciser que les frais de la livraison ne sont pas inclus dans le prix.

Comment réclamer ?

En cas de plainte contractuelle (en rapport avec votre contrat), vous pouvez commencer par entamer une démarche de résolution à l'amiable avec votre fournisseur. Si cette démarche n'aboutit pas, réclamer auprès de l'Association de protection du consommateur la plus proche ou d'une médiation sectoriel, s'il existe (voir la liste des APC : <http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/association-consommateur>). Vous pouvez également déposer votre requête via le portail du Consommateur à l'adresse <http://www.khidmat-almostahlik.ma/requete/fr/login/login>.

En cas d'impossibilité de trouver une solution à l'amiable, il vous reste le recours à la justice.

Conseils :

Vous voulez acheter à distance via une technique de communication à distance (internet, téléphone...). Vous, consommateur, devez être conscient que des dispositions ont été prévues par la loi 31-08 afin de vous protéger.

Cependant, nous vous conseillons pour vous protéger de prendre quelques précautions en :

- vous assurant que le site sur lequel vous voulez acheter vos produits ou services est bien réel et sérieux,
- vérifiant les coordonnées en le contactant sur les numéros affichés sur son site ;
- vérifiant l'existence de son adresse ;
- vérifiant les antécédents du site fournisseur (en enquêtant sur les arnaques survenues auparavant,
- vous méfiant des offres trop alléchantes.

Ces informations obligatoires n'existent que pour vous protéger. En effet,

- elles vous orientent dans votre choix (caractéristiques, origine, date de péremption...) en fonction de vos besoins et de vos moyens,
- elles (coordonnées...) sont mises à votre disposition pour vous permettre de contacter le fournisseur en cas de problème,
- le contrat est une preuve écrite en cas de litige,
- le droit de rétractation vous permet de vous rétracter en cas de nécessité,
- l'indication du prix et des frais de livraison, vous indique le montant à payer sans être surpris lors de l'achat ou lors de la réception par une somme qui ne correspond pas à ce que vous aviez prévu,
- la lecture du précontrat, vous incite à connaître les différentes clauses du contrat qui vous lie avec le fournisseur, et par conséquent vous fait prendre conscience de vos droits et de vos obligations. Vous pouvez également y découvrir les conditions de remboursement, de garantie ;
- toute clause abusive dans un contrat est nulle et non avenue.