



البيع خارج المحلات التجارية

عند طرق أحد الباعة لباب سكنكم على سبيل المثال، عادة لا تطلبون عقدا ولا وثائق تفيدكم في التعرف على البائع. في حين تعتبر، هذه المعلومات ضرورية في حالة ممارسة حق التراجع أو عند اكتشاف عيب في المنتج أو السلعة أو الخدمة، أو عند حدوث مشاكل أخرى. إن الهدف الرئيسي للقانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك هو حماية المستهلك وإقامة التوازن في العلاقة بينه وبين المورد. لهذا جاء القانون بمقتضيات من أجل تنظيم عملية البيع خارج المحلات التجارية.

يقتضى البيع خارج المحلات التجارية بتسليم عقد رسمي

مقتضيات القانون في ما يخص

البيع خارج المحلات التجارية

يضم القانون ثلاث مقتضيات

أساسية لحماية المستهلك:

- سبعة أيام لممارسة حقه في التراجع،
- التقديم الإجباري للعقد،
- منع تلقي مقابل مالي خلال المدة المخصصة

التراجع

البيع خارج المحلات التجارية هو ممارسة تجارية أساسها اقتراح شراء أو بيع أو كراء أو الكراء المفضي لبيع للسلع أو تقديم خدمات في موطن شخص طبيعي أو في محل إقامته أو في مقر عمله، و لو بطلب منه، و أيضا في الأماكن غير المعدة لتسويق المنتج أو السلعة أو الخدمة المقترحة، مثلا تنظيم اجتماعات أو رحلات من قبل المورد أو لفائدته قصد إنجاز عمليات بيع.

يجب توفير عقد للمستهلك، عند البيع خارج المحلات التجارية، في ظل نفس الأحكام العقد للتجارة التقليدية (العادية). يجب أن يشار في العقد إلى المعلومات التالية:

- اسم المورد و البائع أو اسم الشركة؛
- عنوان المورد ومكان إبرام العقد؛
- طبيعة ومميزات المنتجات أو السلع أو الخدمات؛
- شروط العقد : لاسيما شروط و آجال تسليم المنتج أو السلعة أو تنفيذ الخدمة والسعر الإجمالي؛
- طرق الدفع؛
- خيار التراجع وطرق ممارسته بكيفية واضحة ؛
- الاستمارة القابلة للاقتطاع ؛
- وضع نموذج الاستمارة.

عند ممارسة البيع خارج المحلات التجارية عن طريق الهاتف أو بأي وسيلة تقنية مماثلة، على المورد أن يبين صراحة هويته والطابع التجاري للعملية ويجب عليه أن يوجه إلى المستهلك تأكيدا للعرض الذي قدمه والذي لا يلزمه إلا عند التوقيع.

للمستهلك حقه في ممارسة التراجع ؟

يعني التراجع أن يعدل المستهلك عن قرار اتخذه مسبقا. حق التراجع منصوص عليه قانونيا. وهو الحق الذي يخول له بعد شراء منتج أو سلعة أو خدمة، و دون سبب، إلغاء العقد الموقع عليه داخل أجل محدد وفي حالات معينة (البيع خارج المحلات التجارية، العقود المبرمة عن بعد، قرص الاستهلاك).

إرشادات!

إنكم كمستهلكين مسؤولون عن تفعيل حقوقكم. لذا عليكم التحقق من محتوى الوثائق التي توقعونها. كما يجب عليكم التيقن من حيازتكم جميع الوثائق و دلائل الإثبات التي من شأنها حمايتكم في حالة نزاع. لا تتركوا المجال للاحتيال و كونوا حذرين.

يجب أن يتضمن عقد البيع خارج المحلات التجارية استمارة قابلة للاقتطاع لتمكين المستهلك من التراجع.

للمستهلك أجل سبعة أيام للتراجع ابتداء من تاريخ الطلبية أو الالتزام بالشراء. لا يجوز لأي كان، قبل انصرام أجل التراجع أن يطالب المستهلك أو يحصل منه على أي مقابل أو أي التزام أو تقديم أي خدمة كيفما كانت طبيعتها. كما لا يجوز تنفيذ الالتزامات أو الأوامر بالأداء إلا بعد انصرام أجل سبعة أيام ويجب أن ترد إليه هذه المبالغ داخل الخمسة عشر يوما الموالية لتراجعها.

المعلومات اللازمة باستمارة التراجع



استمارة قابلة للاقتطاع المخصصة لتسهيل ممارسة حق التراجع في البيع خارج المحلات التجارية
القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، المادتين 47 و 49
إذا كنتم ترغبون في إلغاء هذه الطلبية، يرجى استعمال استمارة التراجع هاته.

الشروط:

- (1) أتمم ووقع استمارة و وقع عليها.
- (2) أرسلها بواسطة رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل إلى العنوان المذكور أدناه:

- (3) يجب إرسالها في أجل أقصاه سبعة أيام ابتداء من تاريخ الطلبية أو التزام الشراء.

أنا الموقع أسفله أصرح بإلغاء الطلبية:

- طبيعة المنتج أو السلعة أو الخدمة المطلوبة:.....
- تاريخ الطلبية:.....
- الاسم العائلي والشخصي للزبون:.....
- عنوان الزبون:.....

توقيع الزبون:

استمارة التراجع، يجب إتمامها وتوقيعها وإرسالها بواسطة رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل في أجل أقصاه سبعة أيام يحتسب بعد ابتداء من تاريخ الطلبية أو الالتزام بالشراء.

يمكن للمستهلك الذي لم يتوصل بهذه الاستمارة أو الذي توصل بها غير مطابقة للنموذج، أن يلغي طلبيته بواسطة رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل تتضمن العناصر اللازمة.

كن على علم لتستهلك أفضل

للمزيد من المعلومات في مجال حماية المستهلك
www.khidmat-almostahfi.ma