



L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Pour que le consommateur puisse faire un choix rationnel, conformément à ses besoins et à ses moyens, le fournisseur doit lui fournir toutes les informations nécessaires. La loi n°31-08 renforce les droits fondamentaux du consommateur, en particulier son droit à l'information lui permettant ainsi d'acheter en toute connaissance de cause.

Les informations relatives aux produits, biens ou services

Le consommateur doit avoir à sa disposition les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des produits, biens ou services ;
- l'origine du produit ou du bien ;
- la date de péremption, le cas échéant ;
- le prix du produit ou des biens;
- le tarif des services ;
- le mode d'emploi et le manuel d'utilisation ;
- la durée et les conditions de garantie ;
- les conditions particulières de la vente ou de la réalisation de la prestation ;
- les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le cas échéant.

Les informations relatives à l'étiquetage dans le secteur du commerce et de l'industrie

Les informations suivantes doivent être mises en évidence sur l'étiquette des produits et des biens mis en vente, selon leur nature, à savoir :

- L'identification (ex : modèle de voiture) ;
- La nature (ex : diesel) ;
- La provenance,
- La marque de fabrique, le cas échéant ;
- Le nom ou la raison sociale et l'adresse de la personne responsable de la mise du bien ou du produit sur le marché, fabricant ou importateur ;
- Le nombre des articles en unités et/ou la quantité nette. Ce nombre ou quantité doit être indiqué selon le système métrique (exprimé en unité du système international) pour les biens et les produits préemballés ou vendus au poids ;
- La composition du bien ou du produit lorsque cette information est nécessaire au consommateur pour lui permettre de l'utiliser en toute sécurité ;
- Les conditions particulières d'utilisation notamment les précautions d'emploi.
- Les conditions de conservation ainsi que leur date de péremption ou leur durée de validité, si nécessaire, pour les biens et produits périssables ou dont l'efficacité peut varier en raison des conditions de leur conservation ;
- Toutes autres informations dont la mention dans l'étiquetage d'un bien ou d'un produit est obligatoire en vertu d'une réglementation relative à ce bien ou produit (ex : les détergents et désinfectants doivent indiquer en plus l'identification des dangers et la date de péremption).
-



Etiquetage et indication de provenance

La mention de la provenance du bien ou produit s'entend de l'indication du pays d'origine en cas d'importation et du lieu de production pour les biens ou produits fabriqués localement. L'étiquetage peut inclure des pictogrammes ou des signes universellement reconnus ou tout autre marquage facilement compréhensible pour le consommateur.

Lorsqu'en raison de la nature du bien ou du produit, l'étiquetage de celui-ci ne peut pas être effectué au moyen d'une étiquette, les mentions obligatoires doivent être fixées ou imprimées sur celui-ci, ou sur son emballage, par tout autre moyen présentant les mêmes garanties de visibilité, lisibilité et indélébilité. Toutefois, lorsque l'étiquetage individuel des articles n'est pas techniquement possible en raison de leur nature, ou de leur taille, ou s'ils sont vendus en présentoir, les mentions obligatoires, doivent être apposées sur l'emballage des dits biens ou produits ou sur leur présentoir.

Les informations obligatoires prévues, ci-dessus, doivent être rédigées de manière visible, lisible et indélébile en utilisant des caractères ainsi qu'une typographie et des éléments de contraste adéquats et un corps de caractères d'une taille suffisante au moins supérieure à 1,2 millimètres pour permettre la lecture des informations sans difficulté.

Ces mentions doivent être rédigées en langue arabe et le cas échéant dans une ou plusieurs langues étrangères.

Les informations relatives aux factures, quittances, tickets de caisse

Le fournisseur doit également délivrer une facture, quittance, ticket de caisse ou tout autre document justifiant l'opération d'achat. Ces documents précisent obligatoirement :

- l'identification du fournisseur et son adresse ;
- la date et le lieu de l'opération et, le cas échéant, la date de livraison ;
- la désignation du ou des produits ou des services ;
- la quantité du produit ou le décompte du service le cas échéant ;
- le prix de vente effectivement payé par le consommateur pour chaque produit ou prestation de service ;
- la somme totale à payer toutes taxes comprises ;
- le montant de la taxe sur la valeur ajoutée, le cas échéant ;
- les modalités de paiement.

Les informations comprises dans les contrats

Certains biens de consommation sont acquis selon les termes d'un contrat écrit. Dans ce cas, les clauses doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

Lorsque la totalité ou une partie du contrat est rédigée par écrit, le fournisseur est tenu d'en faire établir autant d'exemplaires que nécessaire et d'en remettre au moins un exemplaire au consommateur.

Le fournisseur doit également préciser, avant la conclusion du contrat, la période durant laquelle les pièces de rechange et les pièces indispensables à l'utilisation des produits ou biens seront disponibles sur le marché.



Les informations relatives aux délais de livraison

Dans tout contrat de vente, le fournisseur doit lorsque le prix ou le tarif convenu excède un seuil fixé à 3000 DH, et que la livraison des produits, biens 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, les biens ou à exécuter la prestation au niveau du contrat, de la facture, du ticket de caisse, de la quittance ou de tout autre document délivré au consommateur

Les informations relatives à la publicité

Toute publicité, quelle qu'en soit la forme, qui peut être reçue à travers un service de communication s'adressant au public, doit indiquer sa nature publicitaire de manière claire, sans ambiguïté et préciser le fournisseur pour lequel elle a été réalisée. Les offres promotionnelles, telles que les ventes en soldes, les primes et les loteries publicitaires, doivent particulièrement être explicites quant à leur nature.

Toute publicité comportant des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur est interdite lorsque cela porte sur des éléments tels que :

- l'existence, la nature, la composition ;
- les qualités substantielles, la teneur en principes utiles, l'espèce, l'origine, la quantité ;
- le mode et la date de fabrication ;
- les propriétés, la date de péremption ;
- le prix ou le tarif et les conditions de vente des biens, des produits ou services objet de la publicité ;
- les conditions ou les résultats de leur utilisation, les motifs ou les procédés de la vente ou de la prestation de services ;
- la portée des engagements pris par l'annonceur, l'identité, les qualités ou les aptitudes du fabricant, des revendeurs, des promoteurs ou des prestataires.

La publicité comparative qui porte sur les caractéristiques, ne peut porter que sur des caractéristiques essentielles, significatives, pertinentes et vérifiables de biens ou services de même nature et disponibles sur le marché. Elle peut également porter sur les prix, dans ce cas, 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.

La publicité électronique

Le fournisseur est tenu, lors de toute publicité par courrier électronique :

- de donner une information claire et compréhensible relative au droit de s'opposer à recevoir les publicités dans le futur ;
- d'indiquer et de mettre à la disposition du consommateur, un moyen approprié pour exercer efficacement ce droit par voie électronique.



En outre, il est interdit, lors de l'envoi de toute publicité par courrier électronique :

- d'utiliser l'adresse électronique ou l'identité d'un tiers ;
- de falsifier ou de masquer toute information permettant d'identifier l'origine du message de courrier électronique ou son chemin de transmission.

Bases légales

- Loi 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur, publiée au Bulletin Officiel n°5932 du 7 avril 2011 ;
- Décret n°2.12.503 du 11 Septembre 2013 pris pour l'application de certaines dispositions de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, publié au bulletin officiel n°6192 du 3 Octobre 2013 (26 Kaada 1434) ;
- Arrêté du Ministre de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique n°06-14 du 02 Janvier 2014 fixant les mentions obligatoires, la forme et les modalités d'apposition de l'étiquette sur les biens et produits dans le secteur du commerce et de l'industrie, publié au bulletin officiel n° 6288 du 04 Septembre 2014.

Etre informé pour mieux consommer

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

Mars 2016