



إعلام المستهلك

لتمكين المستهلك من القيام باختيار حاجياته وإمكانياته بعقلانية، يجب على المورد أن يقدم له كل المعلومات الضرورية. هذا وقد نص القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك على الحقوق الأساسية للمستهلك، من بينها حقه في الاعلام لتمكينه من الشراء عن دراية تامة.

المعلومات المتعلقة بالمنتجات والسلع والخدمات

للمستهلك الحق في التوفر على:

- المميزات الأساسية للمنتوج أو السلع أو الخدمة؛
- مصدر المنتوج أو السلعة؛
- تاريخ الصلاحية، إن اقتضى الحال؛
- أسعار المنتوجات والسلع؛
- تعريفات الخدمات؛
- طريقة الاستخدام ودليل الاستعمال؛
- مدة الضمان وشروطه؛
- الشروط الخاصة بالبيع أو تقديم الخدمة؛
- القيود المحتملة للمسؤولية التعاقدية، عند الاقتضاء.

المعلومات المتعلقة بالعنونة في قطاع التجارة والصناعة

يجب أن تتضمن اللصيقة المثبتة على المنتجات أو السلع المعروضة للبيع، حسب طبيعتها، البيانات التالية:

- التعريف؛
 - الطبيعة؛
 - المنشئ الأصلي؛
 - علامة الصنع، عند الاقتضاء؛
 - الاسم أو تسمية الشركة وعنوان الشخص المسؤول عن طرح السلعة أو المنتج في السوق، مصنع أو مستورد؛
 - عدد الوحدات أو الكمية الصافية أو هما معاً، والتي يجب أن يشار إليها حسب النظام المتري (معبّر عنه بالوحدة العالمية) بالنسبة للسلع أو المنتجات الملففة أو التي تباع بالوزن؛
 - تركيبة السلعة أو المنتج عندما تكون هذه المعلومة ضرورية للمستهلك لتمكينه من استعمال السلعة أو المنتج بكل بأمان؛
 - شروط الاستعمال الخاصة ولاسيما احتياطات الاستخدام؛
 - شروط الحفظ وكذا تاريخ الانتهاء أو مدة الصلاحية عند الضرورة، بالنسبة للسلع أو المنتجات القابلة للتلف أو التي يمكن أن تتغير فعاليتها حسب شروط حفظها؛
 - جميع المعلومات الأخرى التي تكون الإشارة إليها في عنونة السلعة أو المنتج ضرورية بمقتضى نص تنظيمي خاص بهذه السلعة أو المنتج.
- (مثال: يجب أن تتضمن مواد النظافة والمطهرات على معلومات بخصوص تاريخ الانتهاء واحتياطات الاستعمال)

العنونة والإشارة إلى المنشئ الأصلي

يراد ببيان مصدر السلعة أو المنتج، البيان المتعلق ببلد المنشئ في حالة الاستيراد ومكان الإنتاج بالنسبة للسلع أو المنتجات المصنعة محلياً. يمكن أن تتضمن العنونة رسومات أو إشارات معترف بها عالمياً أو أية علامة يسهل على المستهلك فهمها.

عندما لا تسمح طبيعة السلعة أو المنتج بعنوانته بواسطة لصيقة، يجب تثبيت أو طبع البيانات الإلزامية على المنتج أو السلعة أو على الغلاف بواسطة أي وسيلة أخرى واضحة ومقروءة وغير قابلة للمحو. غير أنه، عندما تكون العنونة الفردية للسلع غير ممكنة من الناحية التقنية بسبب طبيعتها أو حجمها أو تباع معروضة، يجب تثبيت البيانات الإجبارية، على غلاف السلع أو المنتجات أو في مكان العرض.

يجب أن تكون المعلومات الإجبارية المنصوص عليها أعلاه، محررة بطريقة واضحة ومقروءة وغير قابلة للمحو وذلك باستعمال حروف وعناصر تباين وأسلوب طباعة مناسب ومجموعة حروف لا يقل حجمها عن 1.2 ميليمتر تسمح بقراءة المعلومات بسهولة.

يجب تحرير هذه المعلومات باللغة العربية، بالإضافة، إن اقتضى الأمر، إلى لغة أو عدة لغات أجنبية.

المعلومات المتعلقة بالفاتورات والمخالصات وتذاكر الصندوق

يجب أن يسلم المورد للمستهلك فاتورة أو مخالصة أو تذكرة صندوق أو أي وثيقة أخرى تثبت عملية الشراء، ويجب أن تتضمن هذه الوثائق البيانات التالية:

- تعريف المورد وعنوانه؛
- تاريخ ومكان العملية، وعند الاقتضاء، تاريخ التسليم؛
- تحديد المنتج أو المنتجات أو الخدمات؛
- كمية المنتج أو تفاصيل الخدمة، عند الاقتضاء؛
- سعر البيع المؤدى من طرف المستهلك بالنسبة لكل منتج أو خدمة على حدة؛
- المبلغ الإجمالي الواجب دفعه مع احتساب جميع الرسوم؛
- مبلغ الضريبة على القيمة المضافة، عند الاقتضاء؛
- كفاءات الأداء.

المعلومات المتضمنة في العقود

يتم اقتناء بعض السلع الاستهلاكية بموجب عقد مكتوب. في هذه الحالة، يجب أن تكون بنود العقد مكتوبة بشكل واضح ومفهوم.

يتعين على المورد، إذا كان من الواجب إبرام العقد بصفة كلية أو جزئية كتابة، أن يحرره في العدد اللازم من النظائر وأن يسلم إحداها على الأقل إلى المستهلك. يجب أيضا على المورد إخبار المستهلك بالمدة التي تكون خلالها قطع الغيار والقطع اللازمة لاستخدام المنتجات أو السلع متوفرة في السوق وذلك قبل إبرام العقد.

المعلومات المتعلقة بآجال التسليم

عندما يتجاوز الثمن أو التعريفة المتفق عليها، في كل عقد بيع، السقف المحدد في 3000 درهم، وكان تسليم المنتجات أو السلع أو تنفيذ الخدمة غير فوري، يجب على المورد أن يحدد كتابة في العقد أو الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو المخالصة أو أي وثيقة أخرى تسلم للمستهلك الأجل الذي يتعهد فيه بتسليم المنتجات أو السلع أو تقديم الخدمات.

المعلومات المتعلقة بالإشهار

يجب أن يشير كل إشهار كيفما كان شكله، يمكن استقباله عبر خدمة للاتصالات موجهة للعموم إلى طبيعته الإشهارية، وإلى المورد الذي أنجز لصالحه الإشهار، بطريقة واضحة لا تحتمل أي لبس. ويجب أن تكون العروض الدعائية كالبيع بالتخفيض أو الهدايا أو المكافآت وكذا المسابقات الإشهارية من أجل الربح واضحة من حيث طبيعتها.

يمنع كل إشهار يتضمن إدعاء أو بيانا أو عرضا كاذبا أو من شأنه أن يوقع في الغلط، إذا كان ذلك يتعلق بواحد أو أكثر من العناصر التالية :

- وجود السلع أو المنتجات أو الخدمات محل الإشهار وطبيعتها وتركيباتها؛
- مميزاتها الأساسية ومحتواها من العناصر المفيدة ونوعها ومنشأها وكميتها؛
- طريقة وتاريخ صنعها؛
- خصائصها وتاريخ انتهاء صلاحيتها؛
- سعرها أو تعريفها وشروط بيعها؛
- شروط أو نتائج استخدامها وأسباب أو أساليب البيع أو تقديم الخدمات؛

• نطاق التزامات المعلن وهوية الصانع والباعة والمنعشين ومقدمي الخدمات أو صفتهم أو مؤهلاتهم.

يجب أن يكون الإشهار المقارن حول الخصائص، متعلقا بالخصائص الأساسية والهامة والمفيدة والتي يمكن التحقق منها، للسلع والخدمات من نفس الطبيعة والمتوفرة في السوق. إذا كان الإشهار مقارنا حول الأسعار أو التعريفات، في هذه الحالة، يجب أن يكون متعلقا بالمنتجات أو السلع أو الخدمات المماثلة والمبيعة وفق نفس الشروط وأن يشير إلى المدة التي يحتفظ خلالها بالأسعار أو التعريفات المحددة من لدن المعلن باعتبارها خاصة به.

الإشهار عن طريق البريد الإلكتروني

يجب على المورد، عند كل إشهار عن طريق البريد الإلكتروني:

- تقديم معلومات واضحة ومفهومة حول حق التعرض في المستقبل على تلقي الإشهارات؛
- تحديد وسيلة ملائمة لممارسة الحق المذكور بفعالية عن طريق البريد الإلكتروني ووضعها رهن تصرف المستهلك.

يمنع عند إرسال كل إشهار عن طريق البريد الإلكتروني

- استعمال العنوان الإلكتروني للغير أو هويته؛
- تزيف أو إخفاء كل معلومة تمكن من تحديد مصدر الرسالة الموجهة عن طريق البريد الإلكتروني أو مسار إرسالها.

الأسس القانونية

- القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، نشر بالجريدة الرسمية رقم 5932 بتاريخ 7 ابريل 2011؛
- المرسوم رقم 2.12.503 الصادر في 4 ذي القعدة 1434 (11 سبتمبر 2013) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، نشر بالجريدة الرسمية رقم 6192 بتاريخ 3 أكتوبر 2013؛

– قرار لوزير الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي رقم 06.14 الصادر في 29 من صفر 1435 (2يناير 2014) يتعلق بتحديد البيانات الإلزامية وشكل اللصيقة وكيفيات تثبيتها على السلع أو المنتجات في قطاع التجارة والصناعة، نشر بالجريدة الرسمية رقم 6286- بتاريخ 28 أغسطس 2014.

كن على علم لتستهلك أفضل

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

مارس 2016