

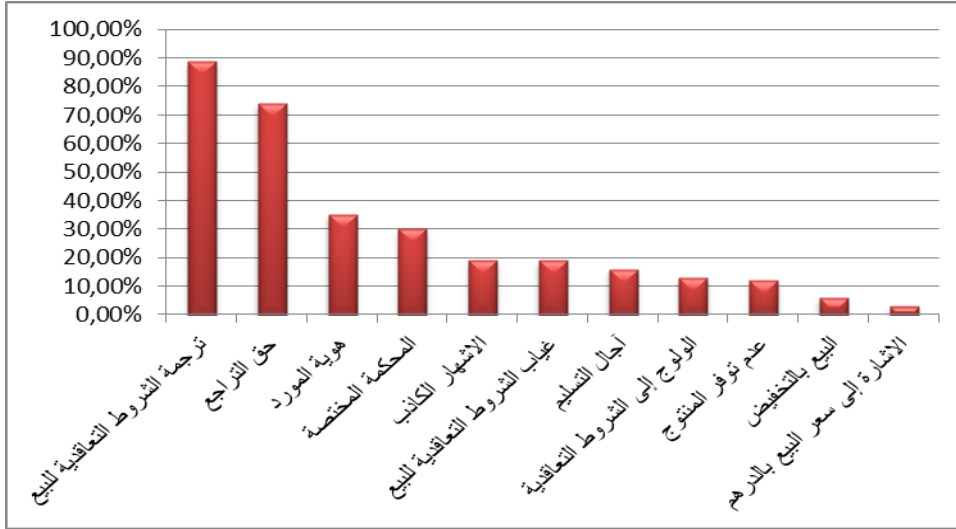
مراقبة المواقع التجارية: حصيلة سنة 2016

عرف قطاع التجارة الإلكترونية بالمغرب تطورا مهما، حيث سجلت عمليات الأداء بواسطة البطائق البنكية رقم معاملات يصل إلى 2.5 مليون سنة 2016 مقابل 1.8 مليون سنة 2015 أي بزيادة 47.8 في المائة. أما بالنسبة للتحويلات، فإن القطاع سجل سنة 2015، 893.2 مليون درهم مقابل 1.2 مليار درهم خلال سنة 2016 أي بزيادة 33.3 في المائة.*

وخلال سنة 2016، قامت مصلحة مراقبة المواقع الإلكترونية التجارية، التابعة لقسم حماية المستهلكين، بإنجاز 103 مراقبة. وأسفرت هذه العملية عن توجيه 93 رسالة إنذارية موجهة لأصحاب المواقع التجارية التي تم ضبط بعض المخالفات بها وذلك قصد تداركها وفق مقتضيات القانون رقم 31.08 في أقرب الأجال.

وتجدر الإشارة أن المخالفات الأساسية التي تم رصدتها تتم:

- غياب ترجمة الشروط التعاقدية للبيع إلى اللغة العربية: 89 % .
- غياب المعلومات حول حق التراجع: 74 %.
- غياب المعلومات حول هوية المورد و المعطيات التي تمكن من التواصل معه: 35 %.
- اعتماد محكمة المقر الاجتماعي للمورد في حالة نزاع كمحكمة مختصة: 30 %.
- الإشهار الكاذب أو الذي من شأنه أن يوقع في الغلط: 21 %.
- غياب التذكير بالشروط التعاقدية قبل تأكيد الطلبية: 19 %.
- غياب المعلومات حول آجال التسليم: 16 %.
- غياب الشروط التعاقدية للبيع على صفحة الاستقبال أو عدم إمكانية الولوج إليها على صفحة الاستقبال: 13 %.
- عدم احترام مدة استرداد المبالغ المالية في حالة عدم توفر المنتج والتي يجب أن لا تتجاوز 15 يوم: 12 %.
- عدم احترام المقتضيات المتعلقة بالبيع بالتخفيض: 6 %.
- عدم الإشارة إلى أسعار المنتجات بالدرهم: 3 %.



ومن أجل تمكين الموردين من تحرير بنود الشروط التعاقدية للبيع وفق مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تمت صياغة نموذج لهذه الشروط التعاقدية للبيع بالصيغتين العربية والفرنسية وضع رهن إشارتهم على بوابة خدمة المستهلك، يمكن الولوج إليه عبر الرابط:

<http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/sites/default/files/Droits%20du%20Consommateur/Mod%C3%A8le%20OCGV%2070316.pdf>

*المصدر: مركز النقيديات (إحصائيات 9 شهور الأولى من سنة 2015 و 2016)