Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies

المملكة المغربية
وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة

أخبار المستهلك

النشرة الدورية

العدد 3/2014

فهرس

افتتاحية.....ص1

هل تعرفون حقوقكم
العقود المبرمة عن بعد.....ص3

حوار
حوار مع السيد وديع مديح الكاتب عام للجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك.....ص7

إرشاد المستهلك
الإحتيال عبر إنترنت.....ص11

المصادر.....ص12

افتتاحية

يقصد بالتجارة الإلكترونية أو البيع مباشرة على الخط، تبادل السلع والخدمات والمعلومات بواسطة الشبكات المعلوماتية، لاسيما الأنترنيت. لا تقتصر التجارة الإلكترونية على هذه الشبكة فحسب، بل هناك معاملات إلكترونية أخرى تتم من خلال شبكات الهاتف المحمول. نتحدث هنا عن m-commerce (التجارة بواسطة الهاتف المحمول).

لقد عرف قطاع التجارة الإلكترونية بالمغرب خلال السنوات الأخيرة، نموا ملحوظا، كما تدل على ذلك الأرقام التالية: ارتفاع عدد مواقع الأنترنيت التجارية من 40 موقع سنة 2008 إلى أكثر من 400 موقع سنة 2012. كما ارتفع خلال نفس الفترة، عدد المعاملات التجارية على الخط من 9000 إلى حوالي 1.25 مليون و مبلغ المعاملات من 31 مليون درهم إلى حوالي 743 مليون درهم.

يرجع الفضل في هذا إلى مجموعة التدابير التشريعية والتنظيمية والتحسيسية التي اتخذتها وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، بتعاون مع مختلف الفاعلين المعنيين، في إطار تفعيل استراتيجية المغرب الرقمي 2013.

من ضمن هذه التدابير، نذكر:

- **في المجال التشريعي**: المصادقة على القانون رقم 05-53 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية والذي يحدد النظام المطبق على المعطيات القانونية المتبادلة بطريقة إلكترونية والتوقيع الإلكتروني، والقانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي الذي يهدف إلى تأمين حماية فعالة ضد سوء استعمال المعطيات التي من شأنها المساس بالحياة الفردية الخاصة .
- **في المجال المؤسساتي**: إحداث عدت مؤسسات من بينها المركز المغربي للإنذار وتدبير الحوادث المعلوماتية (MA-CERT) والذي يهدف أساسا إلى تنسيق وتوفير الخدمات المتعلقة بمعالجة الحوادث وتحليل نقاط الضعف و واستعادة معلومات أنظمة الإدارات والمؤسسات العمومية المتلفة.
- **في المجال التحسيسي** : إنشاء البوابة المخصصة لأمن أنظمة الإعلام.

يتوحد مهنيو قطاع التجارة الإلكترونية بالمغرب في الفيدرالية الوطنية للتجارة الإلكترونية (FNEM).

هل تعرفون حقوقكم؟

العقود المبرمة عن بعد حسب القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك

يقصد ب :

1 – "تقنية الاتصال عن بعد:" كل وسيلة تستعمل لإبرام العقد بين المورد والمستهلك بدون حضورهما شخصيا وفي آن واحد.

2 – " متعهد تقنية الاتصال": كل شخص طبيعي أو معنوي، تابع للقطاع العام أو الخاص يرتكز نشاطه المهني على وضع تقنية أو عدة تقنيات للاتصال عن بعد تحت تصرف المورد.

3 – "تاجر سيبراني " :كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط مهني أو تجاري باستعمال شبكة الأنترنيت.

عقد البيع عن بعد:

يكون عقد البيع عن بعد بوسيلة إلكترونية صحيحا إذا أبرم طبقا للشروط المنصوص عليها في القانون رقم 05-53 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية والتشريعات المعمول بها في هذا المجال وكذا الشروط الواردة في هذا القانون.

يجب أن يتضمن العرض المتعلق بعقد البيع عن بعد المعلومات التالية:

1 – التعريف بالمميزات الأساسية للمنتوج أو السلعة أو الخدمة محل العرض ؛

2 –اسم المورد وتسميته التجارية والمعطيات الهاتفية التي تمكن من التواصل الفعلي معه وبريده الإلكتروني وعنوانه وإذا تعلق الأمر بشخص معنوي فمقره الاجتماعي، وإذا تعلق الأمر بغير المورد فعنوان المؤسسة المسؤولة عن العرض ؛

بالنسبة للتاجر السيبراني :

- إذا كان خاضعا لشكليات القيد في السجل التجاري، فرقم تسجيله ورأسمال الشركة؛
- إذا كان خاضعا للضريبة على القيمة المضافة، فرقم تعريفه الضريبي؛
- إذا كان نشاطه خاضعا لنظام الترخيص، فرقم الرخصة وتاريخها والسلطة التي سلمتها؛

- إذا كان منتميا لمهنة منظمة، فمرجع القواعد المهنية المطبقة وصفته المهنية والبلد الذي حصل فيه على هذه الصفة وكذا اسم الهيئة أو التنظيم المهني المسجل فيه.

3 –أجل التسليم ومصاريفه إن اقتضى الحال

4 – وجود حق التراجع ماعدا في الحالات التي تستثني فيها تطبيق هذا الحق ؛

5 – كيفيات الأداء أو التسليم أو التنفيذ ؛

6 – مدة صلاحية العرض وثمنه أو تعريفته ؛

7 – تكلفة استعمال تقنية الاتصال عن بعد؛

8 – المدة الدنيا للعقد المقترح، إن اقتضى الحال، عندما يتعلق الأمر بتزويد مستمر أو دوري لمنتوج أو سلعة أو خدمة.

تبلغ المعلومات المذكورة، التي يجب أن يتجلى طابعها التجاري دون التباس، إلى المستهلك بصورة واضحة ومفهومة عن طريق كل وسيلة ملائمة للتقنية المستخدمة للاتصال عن بعد.

دون الإخلال بمقتضيات القانون رقم 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية، يجب على المورد أن يذكر المستهلك قبل إبرام العقد بمختلف اختياراته، وأن يمكنه من تأكيد طلبيته أو تعديلها حسب إرادته.

التزامات المورد

يعتبر المورد مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك على حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد المبرم عن بعد،

سواء كان تنفيذ الالتزامات المذكورة على عاتق المورد الذي أبرم العقد أو مقدمين آخرين للخدمات دون الإخلال بحق المستهلك في الرجوع عليهم.
غير أنه، يمكن إعفاء المورد من المسؤولية كلها أو جزء منها إذا أثبت أن عدم تنفيذ العقد أو سوء تنفيذه راجع إلى المستهلك أو إلى فعل غير متوقع للغير لا يمكن تجاوزه أو إلى حالة القوة القاهرة.

يجب على المورد أن يمكن المستهلك من الولوج بسهولة والإطلاع على الشروط التعاقدية المطبقة على توريد المنتوجات والسلع أو على تقديم الخدمات عن بعد، وذلك على صفحة الاستقبال في الموقع الإلكتروني لمورد السلعة أو مقدم الخدمة أو على أية دعامة اتصال تتضمن عرضا للمورد. كما يجب أن تكون هذه الشروط موضوع قبول صريح من طرف المستهلك وذلك قبل تأكيد قبول العرض.

يجب على المورد، إذا تعلق الأمر ببيع عن بعد باستعمال الهاتف أو أية تقنية أخرى للاتصال عن بعد، أن يشير صراحة في بداية المحادثة مع المستهلك إلى هويته والغرض التجاري من الاتصال.

يضمن المورد للمستهلك سلامة وسائل الأداء التي يقترحها.

الحق في التراجع

ابتداء من تاريخ تسلم السلعة أو قبول العرض فيما يتعلق بتقديم الخدمات، للمستهلك أجل :

- سبعة أيام لممارسة حقه في التراجع؛
- ثلاثين يوما لممارسة حقه في التراجع في حالة ما لم يف المورد بالتزامه بالتأكيد الكتابي للمعلومات المتعلقة بالالتزام العام بالإعلام والبيانات الاجبارية التي يجب أن يتضمنها عرض العقد.

وذلك دون الحاجة إلى تبرير ذلك أو دفع غرامة باستثناء مصاريف الإرجاع إن اقتضى الحال ذلك.
عند ممارسة حق التراجع، يجب على المورد أن يرد إلى المستهلك المبلغ المدفوع كاملا على الفور وعلى أبعد تقدير داخل الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارسة الحق المذكور. وبعد انصرام الأجل المذكور، تترتب، بقوة القانون، على المبلغ المستحق فوائد بالسعر القانوني المعمول به.

استثناءات لتنفيذ الحق في التراجع

لا يمكن أن يمارس حق التراجع، إلا إذا اتفق الطرفان على خلاف ذلك، في العقود المتعلقة بما يلي :

1 –الخدمات التي شرع في تنفيذها بموافقة المستهلك قبل انتهاء أجل السبعة أيام كاملة؛

2 – التزويد بالمنتوجات أو السلع أو الخدمات التي يكون ثمنها أو تعريفتها رهينا بتقلبات أسعار السوق المالية ؛

3 – التزويد بالسلع المصنوعة حسب مواصفات المستهلك أو المعدة له خصيصا أو التي لا يمكن بحكم طبيعتها إعادة إرسالها أو تكون معرضة للفساد أو سريعة التلف؛

4 – التزويد بتسجيلات سمعية أو بصرية أو برامج معلوماتية عندما يطلع عليها المستهلك؛

5 – التزويد بالجرائد أو الدوريات أو المجلات.

تنفيذ الطلبية

يجب أن يتلقى المستهلك كتابة أو بأي وسيلة دائمة أخرى موضوعة رهن تصرفه، في الوقت المناسب وعلى أبعد تقدير عند التسليم:

1- تأكيدا للمعلومات المتعلقة بالالتزام العام بالإعلام والبيانات الاجبارية التي يجب أن يتضمنها عرض العقد ما لم يف المورد بهذا الالتزام قبل إبرام العقد ؛

2- عنوان المورد حيث يمكن للمستهلك تقديم شكاياته ؛

3- معلومات حول شروط وكيفيات ممارسة حق التراجع؛

4- المعلومات المتعلقة بالخدمة بعد البيع و بالضمانات التجارية؛

5- شروط فسخ العقد إذا كان غير محدد المدة أو كانت مدته تفوق سنة.

لا يمكن أن تكون أرقام الهواتف المخصصة لاستقبال اتصالات المستهلك قصد تتبع حسن تنفيذ العقد المبرم مع

المورد أو بهدف دراسة شكاية، خاضعة لرسوم إضافية.
يشار إلى هذه الأرقام في العقد وكذا في المراسلات.
يجب تمكين المستهلك من تتبع تنفيذ طلبيته وممارسة حقه في التراجع أو الاستفادة من الضمان بكل وسيلة اتصال وذلك دون تحمل مصاريف إضافية.
لا تطبق أحكام هذه المادة على الخدمات المقدمة دفعة واحدة بواسطة تقنية للاتصال عن بعد موضوع الفاتورات المعدة من لدن متعهد هذه التقنية، باستثناء ما ورد 2 أعلاه.

لا يمكن أن يتجاوز تنفيذ الطلبية أجلا أقصاه ثلاثون يوما ابتداء من اليوم الذي أكد فيه المورد تسلم طلبية المستهلك ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك.

في حالة عدم تنفيذ المورد للعقد بسبب عدم توفر المنتوج أو السلعة أو الخدمة المطلوبة، يجب أن يبلغ ذلك إلى المستهلك وعند الاقتضاء، أن ترد إليه المبالغ التي دفعها على الفور وعلى أبعد تقدير خلال الخمسة عشر يوما الموالية لأداء المبالغ المذكورة. وبعد انتهاء الأجل المذكور، تترتب على المبالغ المذكورة فوائد بالسعر القانوني.

يمكن للمورد أن يوفر منتوجا أو سلعة أو خدمة تكون لها نفس الجودة ونفس الثمن إذا كانت هذه الإمكانية معلن عنها قبل إبرام العقد أو منصوص عليها في العقد بصورة واضحة ومفهومة. وفي هذه الحالة، يتحمل المورد مصاريف الإرجاع المترتبة عن ممارسة حق التراجع، ويجب أن يخبر المستهلك بذلك.

هام !
يمنع توريد المنتوجات والسلع، أو تقديم الخدمات إلى المستهلك دون طلبية مسبقة منه، إذا تضمن هذا التوريد طلبا بالأداء. ولا يعتبر سكوت المستهلك بمثابة قبول.
لا يتحمل المستهلك أي مقابل في حال توريد دون طلب منه.

في حالة حدوث نزاع بين المورد والمستهلك، يقع عبء الإثبات على المورد خاصة فيما يتعلق بالتقديم المسبق للمعلومات التي يجب أن تكون واردة في عرض العقد وتأكيدها واحترام الآجال وكذا قبول المستهلك.

لا تطبق الأحكام المتعلقة بالالتزام العام بالإعلام والبيانات الاجبارية التي يجب أن يتضمنها عرض العقد وتنفيذ الحق في التراجع على العقود التي يكون محلها :
1 – تزويد المستهلك بسلع الاستهلاك العادي في محل سكناه أو عمله من لدن موزعين يقومون بجولات متواترة ومنتظمة؛
2 – تقديم خدمات الإيواء أو النقل أو المطاعم أو الترفيه التي يجب أن تقدم في تاريخ معين أو بشكل دوري محدد.
تطبق أحكام الأحكام المتعلقة بالالتزام العام بالإعلام والبيانات الاجبارية التي يجب أن يتضمنها عرض العقد على العقود المبرمة بطريقة إلكترونية عندما يكون موضوعها تقديم الخدمات المشار إليها في البند 2 أعلاه.

أخبار و مستجدات

- ✓ **تنظيم دورة تكوينية لفائدة الأطر التابعين لمندوبيات وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والإقتصاد الرقمي بالرباط.**

تنظم وزارة التجارة والصناعة والاستثمار والإقتصاد الرقمي دورة تكوينية يوم 26 نونبر 2014 بالرباط، لفائدة الأطر التابعين لمندوبيات هذه الوزارة، بهدف تأهيلهم في مجال البحث عن المخالفات وإثباتها تطبيقا للمقتضيات التنظيمية للقانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

- ✓ **تنظيم الايام الوطنية للمستهلك، دورة 2015 .**

تنظم وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي الأيام الوطنية للمستهلك، احتفالا باليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يصادف 15 مارس من كل سنة، بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك وكافة الشركاء. وتعقد هذه الأيام في مختلف مدن المملكة من 9 إلى 13 مارس 2015.

حوار

حوار مع السيد وديع مديح، الكاتب العام للجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك.

س1: ما هو دوركم كجامعة وطنية لجمعيات المستهلك في تحسيس وإعلام المستهلكين؟

تضم الجامعة الوطنية لجمعيات المستهلك عددا من جمعيات حماية المستهلك المتواجدة بمختلف مدن المملكة، المهام الأساسية لهذه الجمعيات وفق التنظيم الجاري به العمل هي:

- الإعلام،
- الدفاع و تعزيز المصالح الاقتصادية للمستهلكين،
- المساهمة في احترام أحكام القوانين،
- و بالطبع المساهمة في حل النزاعات بين المستهلكين والموردين وتمثيل المستهلكين والمشاركة في تحسين إطار عيشه.

للنهوض بحقوق المستهلك، نستخدم قنوات متعددة للتواصل: وسائل الإعلام، الصحافة (راديو، تلفزيون، وسائل الإعلام المطبوعة، ووسائل الإعلام الإلكترونية...)، تنظيم أيام تحسيسية، والموائد المستديرة، والمشاركة في المعارض، الخ ... .

وبالتالي، فإن دور رئيس الاتحاد الوطني لجمعيات المستهلك FNAC هو السهر على انسجام جميع أعضاء الاتحاد، و العمل من أجل الفائدة العامة وتنسيق أعمال المجموعة بأكملها وغرس طرق وفن حماية المستهلكين دون التأثير على الاقتصاد الوطني الذي يلعب فيه المستهلكون دورا رئيسيا.

س2: ما هو رأيكم في تطور التجارة الإلكترونية في المغرب؟

تشهد التجارة الإلكترونية تطورا متزايدا، و إذا جاز التعبير أن نقول، أن هناك إنشاء لواجهات تجارية على شبكة الأنترنيت بشكل متزايد. شبكة الأنترنيت هي مستقبل واعد ولازم للاقتصاد الرقمي على المستوى الدولي. لذلك، يفترض بالمغرب اتباع هذه الحركية، خصوصا أن بلدنا يتوفر على مؤهلات ذكية ومتألقة ومتفوقة في هذا المجال. وقد ساهم أيضا التغيير في سلوك المستهلك وعاداته الشرائية في تطوير التجارة الإلكترونية.

لكن للأسف، يؤدي غياب التأطير والجهل بالقوانين، إلى ممارسة هذا النوع من التجارة بطريقة فوضوية من طرف المقاولين الشباب.

س3: كيف سيؤثر تطور التجارة الإلكترونية على المستهلك المغربي؟

بدأ المستهلك المغربي في تغيير سلوكه من خلال اعتماد:

- طرق جديدة في الاستهلاك،
- و تبسيط الشراء.

أشارت دراسة أجريت مؤخرا من أفرتي "Averty" ، إلى أن حوالي 57.4٪ من المغاربة يمضون أكثر من أربع ساعات يوميا على الأنترنيت، الشيء الذي يدل على أن عادات المغاربة تغيرت، و كذا سلوكيات المستهلكين.
توفر المواقع الإلكترونية حاليا جميع المنتوجات والخدمات التي يحتاجها المستهلك : الملابس والمواد الغذائية والسيارات والخدمات واليانصيب، والسفر، والتأمين، والخدمات المصرفية ... الخ، بالإضافة إلى مزايا أخرى للتجارة الإلكترونية، مثل أداء مقابل الخدمات عبر الأنترنيت مثل الماء والكهرباء أو الهاتف.
يستخدم المستهلك هذه الوسيلة على نحو متزايد لأنها توفر الوقت، نظرا لكثرة انشغالاته. لكن يجب توخي الحذر، إن لم ينتبه المستهلك لمختلف الالتزامات التي تشرطها عليه هذه الممارسات التجارية عن بعد، فإنه يمكن أن يقع في عدة مشاكل مع المورد.

س4: كيف تتدخل جمعياتكم في حالة وقوع نزاع بين المستهلك وموقع للتجارة الإلكترونية؟

نتوفر على مستوى كل جمعية على مسطرة لحل النزاعات. يتم استقبال شكاية المستهلك بشبابيك المستهلكين عندما يستعرض المستهلك احتياجاته عن طريق أي وسيلة من وسائل الاتصال (البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس، زيارة ...) المتاحة له. ويبين طبيعة النزاع بشكل موثق.
وبالمثل، يتلقى شباك الاستهلاك الملتمسات من خلال بوابة المستهلك: www.khidmat-almostahlik.ma، وتطبق عليها نفس الإجراءات السابقة لتسوية النزاعات.
عند تلقي الشكوى، يقوم المسؤول عن شباك المستهلك بتوعية هذا الأخير و يحاول تسوية المشكل مع المورد بمقر الجمعية، طبقا للقانون 08-31 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك. كما نحاول التوصل إلى حلول ترضي الطرفين (المستهلك والمورد).
أجرى الاتحاد الوطني لجمعيات المستهلك تحقيقا حول تنفيذ القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، لا سيما الفصل المتعلق بعقود المبرمة عن بعد، على أكثر من خمسين مواقع تجاري بشكل عشوائي.
وتوصلنا إلى أن أكثر من 90٪ من شروط البيع العامة في مجملها لا تحترم مقتضيات القانون المذكور أعلاه.

س5: هلا تفضلتم بالحديث لنا عن الأنشطة المتخذة من طرف الاتحاد و الفاعلين الآخرين في القطاع؟

وقعنا اتفاقية مع الاتحاد الوطني للتجارة الإلكترونية في المغرب (FNEM) من أجل إيجاد آليات لتحسيس وإعلام الباعة والتجار الذين يستعملون الوسائل الإلكترونية فيما يتعلق ب :

- توعيهم.
- المشاركة في المناسبات المتعلقة بالمستهلك؛
- إنشاء منصة مخصصة للمستهلكين الذين يتسوقون عبر الأنترنيت.

ومن خلال هذه العلاقة المباشرة بالمستهلك، قمنا بتقديم دراسات في معرض التجارة الإلكترونية لتحسيس المستهلك.

عند تنظيم هذا المعرض المخصص للتجارة الإلكترونية في أبريل 2013، كان من اللازم علينا تذكير التجار السيبرانيين بالقوانين المعهودة إليهم .

أسفرت هذه الشراكة عن مجموعة من المكاسب، منها إنشاء البوابة المخصصة للتجار السيبرانيين ومنصة للإعلام، وإسداء النصائح والتكفل بملتمسات المستهلكين الحاضرين في يوم افتتاح الأيام الوطنية للمستهلك في مارس 2014 بوجدة.

من ناحية أخرى، شاركنا في منح علامة الثقة e-thiq@ للتجار السيبرانيين الذين يستجيبون لشروط محددة بناء على طلب الإتحاد العام لمقاولات المغرب (CGEM).

س6: ما هي القواعد الأساسية الذي يجب على المستهلك معرفتها قبل إجراء عملية الشراء عبر الأنترنيت؟

التدابير التي يجب اتخاذها عند القيام بالشراء عبر الأنترنيت، هي كالتالي :

1. يجب على المستهلك أن يعطي الأولوية عند الشراء إلى المواقع التجارية المغربية التي يحكمها القانون المغربي.

2. يكون العقد المبرم عن بعد مقبولا إذا وافق أحكام القانون رقم 31.08 المتعلقة ب:

أ. التجارة عن بعد؛

ب. المعلومات الإلزامية،

ج. الأحكام القانونية المتعلقة بالبيانات الشخصية، الشيء الذي يجب على المستهلك التحقق منه قبل تأكيد الشراء عبر الأنترنيت.

3. خلال النقر على المنتوج، يجب أن يتوفر المستهلك على معلومات كافية : السعر، ومعلومات الاتصال، عنوان المقر الرئيسي، الهاتف ... من أجل القدرة على الاتصال بالتاجر السيبراني في حالة حدوث مشكل. يجب عدم التردد في الاتصال على الهاتف للتحقق من وجود الموقع فعلا إذا لزم الأمر ذلك.

4. معرفة آجال التسليم والتحقق من شروط ممارسة حق التراجع، الذي هو عادة 7 أيام وفي بعض الحالات 30 يوما (المادة 36 من القانون رقم 31.08)، وكيفية ممارسة هذا الحق.

5. التأكد من كيفيات الدفع ومدة وصلاحية العرض، و مطابقة الطلبية (تذكر جميع الشروط الضرورية).

6. التعرف على المقتضيات المعمول بها في حالة عدم تنفيذ العقد أو تقديمه.

7. التأكد من كيفيات استرداد المبالغ المدفوعة على الفور، فيما يخص عيوب تنفيذ العقد أو عدم توفر المنتوجات؛

8. التماس المعلومات حول شروط التسليم وخاصة عند تجاوز آجال التسليم؛

9. معرفة آجال إيداع الشكوى وإنهائها، التراجع والتعويضات الممكنة. ... ؛

10. يجب معرفة أنه إذا وقع نزاع بين المورد والمستهلك، فإن عبء الإثبات يقع على عاتق المورد؛

11. من المهم طلب المعلومات من جمعية المستهلك قبل بدء الشراء الفعلي إذا كان المستهلك يجهل حقوقه والتزامات المورد.

إرشادات المستهلك

احذروا النصب على شبكة الأنترنيت !

بالتأكيد، الشراء عبر الأنترنيت يعتبر عمليا وسهلا ومغريا، لكن يجب الانتباه إلى الأشخاص المشبوهين الذين يمكن أن يستغلوا عملية البيع الافتراضية هذه، للنصب على المستهلكين.

الوسائل التكنولوجية الحديثة في تطور سريع، كما تتطور أيضا معها وسائل الغش والاحتيال المستعملة للإيقاع بالمستهلكين، لذا كونوا حذرين عند قيامكم بعملية الشراء عبر الأنترنيت.

هذه بعض النصائح التي من شأنها حمايتكم عند ممارسة عملية الشراء عبر الأنترنيت:

- التحقق من جدية الموقع التجاري، بالبحث في المنتديات والشبكات الاجتماعية عن مستهلكين تضرروا من جراء استعمال الموقع.
- قراءة تعليقات المستهلكين حول المنتوج الذي تودون اقتناءه أو حول المواقع التجارية، لكن كونوا حذرين من التعليقات المغلوطة لصالح أو ضد الموردين.
- عدم استعمال البطاقة البنكية في حالة عدم التأكد من أمان وسائل الأداء، و من الأفضل الأداء عند التسليم إذا كان هذا الخيار متاحا.
- قبل كل عملية شراء يجب القيام بقراءة متأنية لشروط البيع العامة والشروحات حول المنتوج الذي تودون اقتناءه وجميع صفحات الموقع الهامة، ك FAQ أو المعلومات الخاصة بالموقع، كما يجب التحقق من صحة المعلومات المقدمة بشأن الاتصال بالمورد.
- الاحتفاظ بجميع الوثائق والدلائل المتبادلة مع المورد بالإضافة إلى جميع إثباتات الأداء.
- الاحتفاظ بنسخة من شروط البيع العامة المشكلة للعقد.
- عند عدم تسلم البضاعة خلال الآجال المحددة، لا تتهاونوا في الرد عن التأخير.

أجل التسليم المحدد في القانون رقم 31.08 هو 30 يوما، عند تجاوز هذا الأجل أو المدة المحدد في شروط العقد، ننصحكم بحل النزاع بطريقة ودية مع المورد ، وإذا لم تفضي هذه الأخيرة إلي شيء، عليكم بالتوجه إلى جمعية لحماية المستهلك من أجل مساعدتكم على حل النزاع وديا أو لتقديم شكاية لدى المحكمة.

- الحذر من الأسعار المنخفضة جدا والتخفيضات الكبيرة جدا.

المصادر

- http://www.wikipédia.org
- موقع الإلكتروني لوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة www.mcinet.gov.ma ،
- الموقع الإلكتروني ل" Averty Market Research and Intelligence"،
- القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.