

# Conseils CONSO



## L'achat de biens meubles et de prestations de services

Connaître ses droits et savoir acheter « zen »



## Pictogrammes



Résumé



Conseils



Explications



Attention



Article de loi



Commentaire juridique

*Editeur de la publication* : Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies

*Date limite de bouclage de l'édition* : Octobre 2012

*Conception graphique* : Napalm Rabat

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

© MICNT 2012, Imprimé au Maroc

Tous droits réservés. Limitation à l'usage non commercial. En dehors de ces limites, toute copie ou reproduction ou diffusion est strictement interdite sans l'autorisation de l'éditeur. Les informations publiées ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire.

<b>Etre informé pour pouvoir acheter « zen » ?</b>	<b>4</b>	<b>Introduction</b>
<b>Dans la phase de recherche d'un produit, d'un fournisseur, d'un prestataire de services</b>	<b>06</b>	<b>Chapitre I</b>
1 - Connaissez-vous les droits que vous donne la loi ? .....	06	
2 - Savez-vous décrypter les publicités ? .....	08	
<b>Lors du premier contact avec le vendeur ou le fournisseur</b>	<b>10</b>	<b>Chapitre II</b>
1 - Connaissez-vous les techniques promotionnelles ?.....	10	
2 - Pouvez-vous déjouer les pratiques interdites par la loi ?.....	12	
<b>Juste avant l'achat ou la commande</b>	<b>16</b>	<b>Chapitre III</b>
1 - Prenez-vous un temps de réflexion ?.....	16	
2 - Vous a-t'on informé de la date de livraison ? .....	20	
3 - Pensez-vous à demander un écrit ? .....	21	

# Table des matières

<b>Chapitre IV</b>	<b>En cas de problèmes avec le contrat, le produit ou la prestation</b>	<b>25</b>
	1 - Connaissez-vous les possibilités de revenir sur votre accord ? .....	25
	2 - Savez-vous mettre en demeure le vendeur ou demander la résolution d'un contrat ? .....	28
	3 - Savez-vous faire jouer la garantie légale, la garantie contractuelle ou le service après-vente ? .....	31
<b>Chapitre V</b>	<b>En cas de litige avec un fournisseur</b>	<b>35</b>
	1 - Savez-vous faire valoir vos droits ? .....	35
<b>Annexe</b>	<b>Lettre-type</b>	<b>37</b>

## Etre informé pour pouvoir acheter « zen » ?

Savez-vous décrypter les publicités, reconnaître des pratiques commerciales trompeuses et y réagir de manière efficace ? Savez-vous annuler un contrat et faire en sorte que le fournisseur vous rembourse une somme que vous lui avez déjà versée pour un produit commandé qu'il ne vous a pas livré ? Avez-vous une bonne maîtrise de tous les contrats de vente et de prestation de services que vous concluez dans la vie quotidienne ?

Bien sûr, vous pouvez vous adresser à des interlocuteurs compétents pour vous donner l'aide ou l'information qu'il vous faut, en particulier dans les cas de réclamation ou de litige. Mais sachez d'abord comment agir et réagir de manière efficace par vous-même. Décryptez les publicités ! Réagissez de manière efficace à des pratiques trompeuses qui sont interdites par la loi ! Sachez demander « l'annulation » d'un contrat et soyez remboursé de la somme versée !

Le titre de ce guide mérite d'emblée quelques éclaircissements. Pourquoi parle-t-on de « *biens meubles* » ? Vous achetez, par exemple, un objet ou un appareil : vous effectuez ainsi une opération d'acquisition d'un bien meuble - par opposition aux biens immeubles tels qu'un appartement ou une maison.

Et vous êtes consommateur de *services* si vous utilisez les transports, la téléphonie (fixe ou mobile) ou l'accès à l'internet, si vous faites réparer votre voiture ou lorsque vous allez chez le coiffeur...

Dans les deux cas, l'acquisition d'un bien meuble ou d'un service, c'est, pour l'essentiel, la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur qui vous protège.

*Ce sont les relations entre vous - consommateur - et un fournisseur que vise le présent guide.*

- Ne sont pas évoquées ici les prestations d'assurances, les prestations bancaires et les prestations dans le domaine immobilier ; celles-ci faisant l'objet d'une réglementation spécifique.
- Ne sont également pas traités ici les services publics fournis par des personnes privées délégataires de la gestion d'un service public (eau, électricité...) ou fournis par les autorités publiques elles-mêmes.



Si vous achetez du matériel d'occasion, une voiture à un particulier, par exemple, vous ne bénéficiez pas des mêmes droits que ceux dont vous bénéficiez si vous achetez auprès d'un professionnel (par exemple, en matière de garantie de la voiture). Les droits évoqués dans ce guide ne sont pas applicables dans les relations entre particuliers.



Un contrat de vente est défini comme « le contrat par lequel l'une des parties transmet la propriété d'une chose à l'autre contractant, contre un prix que ce dernier s'oblige à lui payer » (article 478 du Dahir portant Code des obligations et contrats).



Dans la suite de ce guide, le Dahir des obligations et des contrats sera désigné par l'abréviation (DOC).



## Périmètres et définitions

Le **consommateur** est une personne physique (\*) qui acquiert ou utilise pour la satisfaction de **ses besoins non professionnels** des produits, biens ou services qui sont destinés à son **usage personnel ou familial**.

(\*) En fait, l'article 2 de la loi n° 31-08 vise les personnes physiques mais aussi les personnes morales. Compte tenu des besoins et usages concernés, « besoins non professionnels » et « usage personnel ou familial », les exemples de consommateurs « personnes morales » apparaissent assez limités. Une association constituée dans l'objet de grouper les achats de plusieurs familles, peut par exemple indiscutablement être considérée comme consommateur « personne morale ».

Le **fournisseur ou vendeur ou professionnel** est toute personne physique ou morale (une société, par exemple) qui agit dans le cadre d'une activité professionnelle (y inclus libérale, artisanale ou commerciale).

Une prestation de services (le louage de services, de travail ou d'un ouvrage) est un « contrat par lequel l'une des parties s'engage, moyennant un prix que l'autre partie s'oblige à lui payer, à fournir à cette dernière ses services personnels pour un certain temps ou à accomplir un fait déterminé » ; il s'agit par exemple du service que rend une personne exerçant une profession ou un art libéral à ses clients (articles 723 et 725 du DOC).

## Dans la phase de recherche d'un produit, d'un fournisseur ou d'un prestataire de services

### 1 - Connaissez-vous les droits que vous donne la loi ?

#### a - L'obligation générale d'information qui incombe au professionnel

Avant de pouvoir choisir un produit, un bien ou un service, vous devez pouvoir en connaître les caractéristiques essentielles. C'est pourquoi, suivant la loi n° 31-08, le professionnel doit vous mettre, par tout moyen approprié, en mesure de les connaître. Il doit aussi vous fournir les renseignements susceptibles de vous permettre de faire un choix rationnel compte tenu de vos besoins et de vos moyens article 3 de la loi 31.08.

#### b - Les obligations spécifiques d'information du professionnel

Selon les produits ou les services proposés, le fournisseur doit respecter la législation qui impose des mentions sur les étiquettes, les emballages, les factures, les documents commerciaux : dénomination, caractéristiques, composition, etc. Par exemple, l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires sont très réglementés.

#### c - L'obligation d'information sur les prix

Les prix sont librement fixés par le professionnel, sauf pour quelques exceptions prévues par la réglementation (farine de blé tendre, produits pétroliers, livres scolaires, etc.). Il vous faut donc faire jouer la concurrence.

Pour vous permettre de comparer les prix, le fournisseur doit vous informer sur les prix ou les tarifs qu'il pratique, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le cas échéant, et les conditions particulières de la vente ou de la réalisation de la prestation (par exemple, vous informer sur l'existence ou non de la livraison, son caractère gratuit ou payant, la fourniture de piles avec un jouet, l'installation ou non de l'appareil électroménager et le caractère gratuit ou payant de celle-ci).

→ **Et comment cette information se fait-elle ?** Par voie de marquage, d'étiquetage (sur le produit lui-même) ou d'affichage ou par tout autre procédé approprié. Autre exemple : une agence de voyages qui propose des circuits ou des forfaits touristiques doit publier pour chacune de ces offres, « sous forme de dépliants ou



La lecture des mentions sur l'étiquette, sur l'emballage, sur le catalogue, le site internet, etc. permet d'obtenir les informations nécessaires pour faire son choix.

Mais, l'appareil dont l'acquisition est envisagée ou selon le service à souscrire, **pour faire un choix « éclairé »**, n'hésitez pas :

→ à demander au professionnel de vous informer sur les caractéristiques essentielles du produit ou du service proposé (par exemple, pour du matériel informatique, sa puissance, sa compatibilité entre appareils) ;

→ à vous faire préciser les conditions de livraison et de garantie et, par exemple, si le bien est repris ou échangé dans le cas où il ne vous conviendrait plus ou pas tout à fait (pratique commerciale dite du « satisfait ou remboursé »), faites confirmer au vendeur, sur le ticket de caisse, toute condition spéciale de ce genre pour éviter des discussions par la suite.

## Chapitre I



Lorsque le prix est indiqué à proximité du produit (par affichage, marquage, écriteau...), il ne doit pas y avoir d'incertitude quant au produit auquel le prix se rapporte. Le prix indiqué doit être parfaitement visible et lisible. Par exemple, vous devez pouvoir connaître le prix d'un article exposé en vitrine sans avoir à rentrer dans le magasin.



Si à la caisse vous rencontrez une différence de prix par rapport à celui affiché au rayon, signalez-le au professionnel et, si besoin est, à une autorité ou à une association de protection des consommateurs. Sauf erreur manifeste (prix à l'évidence disproportionné par rapport à la valeur du produit) vous devez obtenir, s'il est moins élevé que le prix en caisse, le prix indiqué en rayon.

de brochures et en nombre suffisant, toutes informations sur le voyage, les prestations et les prix proposés » (article 10 du Dahir n°1-97-64 portant promulgation de la loi n°31-96 portant statut des agences de voyages).

→ Cette indication du prix ou du tarif doit être exprimée en dirhams et comprendre le prix ou le tarif global que vous aurez à payer y compris la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toutes autres taxes (par exemple, la taxe d'aéroport pour l'achat d'un billet d'avion). Elle doit également comprendre le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément, par exemple, les frais de livraison ou les frais de montage d'un meuble.

→ Pour les prestations de services, le prix doit être affiché sur les lieux où la prestation est proposée au public (dans le local de réception de la clientèle...). La liste des prestations offertes et leur prix doivent être indiqués sur un document unique. Celui-ci doit être parfaitement visible par la clientèle et être lisible.

→ L'article 20 de la loi 61-00 relative au classement des établissements de tourisme impose aux hôtels, entre autres, les obligations suivantes :

- assurer, à l'égard du client, la publicité des prix des prestations de services, notamment par leur affichage à la réception, dans chaque chambre et dans les salles de restaurant pour les établissements assurant ce service, dans deux langues au moins ;
- délivrer à chaque client, une facture dûment datée, portant la raison sociale et l'adresse de l'établissement et comportant le détail des prestations fournies et des prix appliqués.

→ Le décret pris pour application de certaines dispositions de la loi n° 31-08 « édictant des mesures de protection du consommateur » stipule : « les modalités d'information du consommateur sur les prix des biens et produits et sur les tarifs de services ainsi que les conditions et modalités de vente particulières à certains biens, produits ou services, sont arrêtés conjointement par l'autorité gouvernementale chargée du commerce et la ou les autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné par le bien, le produit ou le service considéré » .



Rappelez-vous : les prix sont libres, un autre marchand peut vous offrir un produit ou une prestation de services à un meilleur prix. Alors, comparez !





### Affichage des prix - cas particuliers

Dans les halles aux poissons, les souks et les marchés, et sur les étalages des marchands ambulants, l'information sur le prix peut se faire par une affiche générale apparente, indiquant le prix TTC des produits.

L'affichage du prix « au litre et au kilo » est obligatoire pour les produits vendus au poids ou à la mesure. L'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure à laquelle ce prix correspond. Cet affichage permet ainsi de comparer les prix des produits vendus au poids ou au volume.

## 2 - Savez-vous décrypter les publicités ?

### a - La contrepartie demandée

**Rien n'est gratuit dans la vie.** Si, par exemple, un opérateur propose un abonnement avec un téléphone très peu cher, demandez-vous quelle est la contrepartie demandée ? Un engagement d'une durée déterminée, souvent de 24 mois ? Ce qui, en principe, ne permettra pas de changer d'opérateur pour faire jouer la concurrence...

### b - La technique de l'astérisque



Les annonceurs utilisent souvent la technique de l'astérisque\* pour renvoyer à une mention, plus difficilement lisible, des précisions, souvent restrictives sur leur offre, précisions qu'ils ne veulent surtout pas mettre en valeur mais dont l'omission serait susceptible d'induire le consommateur en erreur. Par exemple, un opérateur de téléphonie vous propose de gagner des points de fidélisation pour l'achat d'un nouveau téléphone et renvoie à un astérisque. Celui-ci mentionne que cette offre est valable pour un abonnement de 24 mois à conclure pendant une période limitée. Attention donc à bien « scruter » le contenu de la publicité pour en connaître les pièges et savoir les déjouer. Notamment, prenez le temps de lire avec attention les renvois aux astérisques.



Pourquoi un commerçant (petit ou grand distributeur) fait-il de la publicité ? C'est pour vous inciter à acheter ses produits ou à demander ses services ! Quels que soient les supports utilisés (journaux, affiches, affiches sur les bus, radio-télévision...), la publicité n'a qu'un seul but : vous séduire...

**Soyez vigilant !  
Une publicité mérite toujours d'être décryptée : dans ce qu'elle dit, ce qu'elle ne dit pas ou ce qu'elle cache !**



Lorsqu'un vendeur vous déclare qu'un produit, objet d'une promotion, est épuisé, demandez-lui de le commander pour vous et pour le prix qui avait attiré votre attention dans sa publicité actuelle. **Dans la plupart des cas, le commerçant dont l'annonce de rabais a été faite de bonne foi, vous donnera satisfaction.**

## c - Le prix d'appel et les têtes de gondoles

Dans les hypermarchés, il y a aussi une forte incitation à l'achat notamment par la publicité avec des prix dits « d'appel ». Ceux-ci consistent à vous attirer avec un prix très bas pour en réalité vous faire acheter un autre produit car le premier n'est pas disponible et/ou vous faire bien remplir votre chariot.

Une annonce de promotion faite avec la mention « dans la limite du stock disponible » prépare déjà le client, en quelque sorte, à l'indisponibilité prochaine du produit et n'est pas un gage de très bonne foi (on ne parle pas ici des soldes).

Le recours aux têtes de gondole est aussi très pratiqué. Il consiste à mettre en avant des produits au début des rayons, des linéaires pour vous inciter à les acheter en priorité. Comparez soigneusement les produits en tête de gondole aux autres produits de même nature figurant en rayon. L'intérêt du distributeur à les mettre en tête de gondole ne correspond pas forcément à votre intérêt de les acheter.

## d - Les pièges d'internet

Lorsque vous commandez via internet, vous bénéficiez des règles relatives à la vente à distance de la loi n°31-08 et des dispositions spécifiques prévues par les articles 65-1 et suivants du dahir des obligations et des contrats (tel qu'il a été modifié et complété par la loi 53-05 relative à l'échange électronique des données juridiques) qui concernent notamment la conclusion du contrat (voir le chapitre 2 : les contrats conclus à distance).



Ne risquez pas de perdre votre argent sans obtenir le produit proposé. Posez-vous toujours les questions : le professionnel est-il fiable et est-il identifiable ? Méfiez-vous des fausses entreprises, vérifiez notamment la présence des mentions légales relatives à l'entreprise, des offres « trop alléchantes » pour être vraies, des produits contrefaits (des médicaments, par exemple).

Évitez de communiquer votre numéro de carte bancaire. Payez par d'autres moyens (virement, par exemple) ou, si possible, payez à la livraison.

# Lors du premier contact avec le vendeur ou le fournisseur

## 1 - Connaissez-vous les techniques promotionnelles ?

Les fournisseurs ont une imagination sans limites pour vous inciter à l'achat. Les techniques promotionnelles sont ainsi très diverses et font souvent l'objet de l'attention du législateur.

### a - Le cas particulier des soldes

Au contraire des promotions qui tendent, à un moment jugé opportun par le commerçant, à redynamiser les ventes en diminuant la marge bénéficiaire et qui portent sur des articles dont la commercialisation va ensuite se poursuivre, à des conditions normales ; les soldes, traditionnellement, s'organisent par périodes socialement identifiées, reconnues, notamment au milieu de l'hiver ou de l'été. Ils ont pour objectif d'accélérer l'écoulement d'un stock pouvant correspondre, entre autres, à une fin de saison, de façon à générer un flux de trésorerie destiné à financer les réapprovisionnements de la campagne suivante.

Au contraire des promotions, les articles proposés en solde ne le sont donc par définition que dans la limite des stocks disponibles, le commerçant étant dans l'impossibilité (et d'ailleurs l'interdiction, sauf à commettre une publicité trompeuse) de réassortir. Vous ne pouvez donc pas demander au commerçant de vous commander l'article soldé, par exemple, dans une autre couleur.



#### Comment la loi n° 31-08 réglemente les soldes

Au sens de l'article 53 de la loi n° 31-08, on entend par ventes en soldes « *les ventes accompagnées ou précédées de publicité et annoncées comme tendant, par une réduction de prix, à l'écoulement accéléré de produits et biens en stock* ».

La vente en soldes (art. 54 de la loi 31-08) doit être accompagnée d'un affichage clair et lisible du terme « soldes » et de l'indication dans les lieux de vente, des produits sur lesquels porte la réduction de prix, du nouveau prix appliqué et de l'ancien prix qui doit être barré (appelé « prix de référence »).

Celui-ci ne peut excéder le prix le plus bas effectivement pratiqué par le fournisseur pour le produit considéré, dans le même établissement au cours des trente derniers jours précédant le début des soldes.



Attention aux faux soldes (approvisionnement spécifiquement réalisés pour la période des soldes par des commerçants peu scrupuleux). Ne cédez pas à la « folie » des soldes et privilégiez des achats de produits soldés dont vous avez pu vérifier le prix de référence au préalable (produits repérés avant la période des soldes) ou dont le prix de référence vous semble réaliste.



Les taux de remise applicables aux produits et biens objets des soldes peuvent être ajoutés en complément. L'information doit également comporter la durée des soldes.

Les soldes ne pouvant par définition pas être permanents, l'emploi du mot « solde (s) » ou de ses dérivés (« soldeur » par exemple ou « solderie ») est interdit dans les enseignes, dénominations sociales ou noms commerciaux, ou dans toute publicité désignant une activité, une dénomination sociale ou un nom commercial, enseigne ou qualité (article 55).

### b - L'offre d'un « cadeau » avec l'achat

Le professionnel peut aussi vous offrir un « cadeau » si vous achetez. Il s'agit d'une vente avec prime qui est, en principe, interdite si elle est gratuite (article 51 de la loi n°31-08). Toutefois, la prime « payante » échappe à l'interdiction. Par exemple, l'opérateur de téléphonie peut vous proposer un téléphone portable à un prix très réduit en contrepartie d'un abonnement d'une durée déterminée.



Une prime est faite pour vous inciter à l'achat ou à la demande d'une prestation de services. De valeur souvent incertaine, elle a pour objet de rendre plus difficiles les comparaisons sur le prix de l'objet principal de la vente. Méfiance donc à ne pas vous laisser tenter par un produit ou un service uniquement pour avoir la prime !

### c - L'offre de vente par lots

Si un lot vous est proposé, vérifiez aussi l'intérêt de l'acheter (est-ce vraiment économiquement plus intéressant, quelle est la durée de conservation des produits, les quantités sont-elles proportionnées à vos besoins... ?). Et puis, sachez aussi que vous devez pouvoir acheter les produits séparément.

### d - Le recours à des jeux, des loteries

Pour attirer de nouveaux clients, les fournisseurs peuvent avoir recours à des jeux (quizz, etc.) ou à des loteries. Celles-ci vous font espérer un gain, quelles que soient les modalités de tirage au sort - avant ou après l'envoi des documents publicitaires.



L'objectif de ces loteries est de faire connaître l'entreprise et surtout de vous inciter à commander. Alors, sachez que vous pouvez participer à la loterie sans devoir passer une commande. Vos chances de gain ne dépendent pas de l'importance de celle-ci... mais seulement du hasard !



Selon la loi n°31-08 (articles 60 à 64) l'opération de loterie doit faire l'objet d'un règlement. Les annonces ou documents présentant l'opération publicitaire doivent comporter « un inventaire lisible des lots mis en jeu précisant, pour chacun d'eux, leur nature, leur nombre exact et leur valeur commerciale » (Art.62 de la loi 31-08). En outre, ils doivent reproduire la mention suivante : « le règlement de l'opération est adressé, à titre gratuit, à toute personne morale ou physique qui en fait la demande » et préciser l'adresse à laquelle peut être envoyée cette demande.

## 2 - Pouvez-vous déjouer les pratiques interdites par la loi ?

Certains pièges sont interdits par la loi. Il s'agit notamment de six pratiques interdites.

### a - L'interdiction de la publicité trompeuse



La publicité ne doit pas vous tromper ou vous induire en erreur sur quoi que ce soit. Doivent donc être correctes, les indications portant sur un ou plusieurs des éléments ci-après (art. 21 de la loi 31-08).

- existence, nature, composition, qualités substantielles, teneur des éléments en principe, utiles, espèce, origine, quantité, mode et date de fabrication, propriétés, date de péremption du bien (exemple : produit industriel présenté comme artisanal ou comme comportant une grande quantité d'une substance alors qu'il n'y en a que très peu) ;
- prix ou tarif (mode de calcul, caractère promotionnel...) et conditions de vente (délai et mode de livraison, mode de paiement...) des biens, produits ou services objets de la publicité (exemples : annonce d'un tarif très bas mais qui, en réalité, n'est valable que pendant un mois, le montant augmentant les mois suivants ; crédit présenté comme gratuit alors que des frais importants de dossier sont demandés) ;
- conditions ou résultats de leur utilisation (exemple : produit présenté comme ayant des propriétés bénéfiques pour la santé alors que celles-ci ne sont pas prouvées) ;



La base de toute la réglementation de la publicité est que toute annonce ou allégation ne doit être ni trompeuse, ni même de nature à induire en erreur le consommateur (article 21 de la loi n° 31-08) sous quelle que forme que ce soit (texte, photos, slogans, etc.).

- motifs ou procédés de la vente ou de la prestation de services (exemple : pseudo « liquidation » du commerce) ;
- portée des engagements pris par l'annonceur (exemple : annonce de l'existence d'un service après-vente qui, en réalité, n'est pas disponible) ;
- identité, qualités ou aptitudes du fabricant, des revendeurs, des promoteurs ou des prestataires (exemple : référence à un agrément officiel non obtenu).

Cela fait beaucoup d'éléments sur lesquels la publicité pourrait être trompeuse ou mensongère! Si un professionnel diffuse ce genre de publicité, vous pouvez la signaler selon le cas :

- s'il s'agit d'une publicité télévisuelle, à la HACA (Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle) ;
- s'il s'agit d'une autre forme de publicité (sur ou hors des lieux de vente) :
  - auprès de L'ONSSA s'il s'agit de produits alimentaires (voir chapitre V) ;
  - à la division économique et sociale de la province ou préfecture dans tous les autres cas ou auprès des délégations du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies s'il s'agit d'un problème de qualité d'un produit non alimentaire (voir chapitre V).

### b - L'interdiction du refus de vente

Le professionnel ne peut pas vous refuser la vente d'un produit, d'un bien ou la fourniture d'une prestation de service, sauf s'il peut invoquer l'existence d'un motif légitime (art.57 de la loi n° 31-08). Par exemple, les pièces nécessaires pour réparer votre appareil ne sont plus du tout disponibles chez le fabricant ou votre demande ne peut pas être satisfaite (demande d'un repas à emporter dans un restaurant qui n'offre pas ce service).

Mais par principe, pour donner un autre exemple, un restaurateur ne peut pas refuser de vous servir un plat parce que vous ne souhaitez pas consommer de boissons.

### c - L'interdiction de la vente subordonnée à une quantité imposée

Le professionnel ne peut pas subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée (art. 57 de la loi n° 31-08). Par exemple, un marchand de tissus ne peut pas imposer une quantité de tissu vendu au mètre.

Sous réserve de l'interprétation des tribunaux et compte tenu du développement de la distribution en libre-service, il peut toutefois être admis, la possibilité de vendre par lots, de manière insécable, des produits en nombre limité, réunis sous un conditionnement unique conformément aux pratiques commerciales instaurées dans l'intérêt du consommateur (lot de yaourts, lot de bouteilles d'eau, de lait, etc.).

### d - L'interdiction de la vente liée

Le fournisseur ne peut pas non plus subordonner la vente d'un produit à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service, ni subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit (art. 57 de la loi n° 31-08).

Voici deux exemples : un garagiste ne peut pas vous imposer de faire réparer votre véhicule à la condition d'acheter des produits (pneus, etc.) ou de faire le plein de carburant ; un hôtelier ne peut pas vous imposer de réserver une chambre d'hôtel avec l'obligation de prendre le petit-déjeuner.

### e - L'interdiction de la vente ou prestation de service à la « boule de neige » ou pyramidale

Un professionnel ne peut pas vous proposer la vente pratiquée par le procédé dit de la « boule de neige » ou tout autre procédé analogues, consistant à vous offrir des produits, biens ou services en vous faisant espérer l'obtention de ceux-ci à titre gratuit ou à un prix inférieur à leur valeur réelle et en subordonnant les ventes au placement de bons ou de tickets à des tiers ou à la collecte d'adhésions ou inscriptions (article 58 de la loi n° 31-08).

Un professionnel ne peut pas non plus vous proposer de collecter des adhésions ou de vous inscrire sur une liste en vous faisant espérer des gains financiers résultant d'une progression géométrique du nombre des personnes que vous aurez recrutées ou inscrites (technique dite « pyramidale »).



Si l'on vous propose de participer à de telles pratiques interdites par la loi, refusez et saisissez l'administration compétente pour faire cesser ces pratiques, à savoir les divisions économiques et sociales des préfectures et provinces (voir le chapitre V).

### f - Interdiction de la fourniture de produit, de biens ou de services sans commande préalable

Lorsque pour conclure le contrat, vous utilisez exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, fax, internet...), vous n'avez pas de contact direct avec le commerçant. C'est pourquoi on parle ici de vente à distance. Dans ce cas, le fournisseur ne peut pas vous fournir un produit, un bien ou une prestation de service sans que vous l'ayez commandé (Article 33 de la loi 31.08). S'il reçoit un paiement en violation de cette règle, il risque des sanctions pénales. Et puis, vous pourriez contester votre engagement puisque vous n'avez pas du tout commandé ce service.

### g - L'interdiction de l'abus de faiblesse

Un professionnel n'a pas le droit d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance du consommateur pour lui faire souscrire des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit. Il en est ainsi :

- lorsque les circonstances montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'estimer la portée des engagements qu'il prenait (ni de déceler les manoeuvres ou artifices déployés pour le convaincre à y souscrire) ;( article. 59 de la loi 31- 08).
- ou lorsque les circonstances font apparaître qu'il a été soumis à une contrainte.



Concrètement, le professionnel n'a pas le droit de faire signer un contrat à une personne très âgée et malade ou à une personne qui est illettrée ou qui ne maîtrise pas la langue du contrat ; ne sachant donc pas estimer la portée de son engagement ou déceler les manoeuvres du professionnel.

La situation d'abus peut aussi, par exemple, résulter d'une situation d'urgence qui oblige le consommateur à faire appel à un plombier pour stopper une fuite d'eau, celui-ci profitant des circonstances pour changer entièrement la robinetterie et envoyer une facture exorbitante.



# Juste avant l'achat ou la commande

## 1 - Prenez-vous un temps de réflexion ?

Accepter, signer un contrat, c'est s'engager. Une fois que vous avez conclu le contrat, vous ne pouvez plus le remettre en cause (l'annuler). Quand on est sur le point d'investir beaucoup d'argent, c'est particulièrement important d'être sûr de son choix ! Imaginez l'achat d'une nouvelle voiture, une nouvelle cuisine ou des meubles pour une chambre de bébé...

Prenez le temps de réfléchir et donnez-vous les moyens pour faire un choix juste (averti) avant de vous engager.

### a - Les avantages d'un devis

Il vous permet d'avoir le détail des prestations demandées avec l'indication de leur coût unitaire, ou forfaitaire et de leur coût global. Demandez également l'indication d'une date de réalisation des travaux, la mention de la durée de validité du devis (par exemple, un mois) et s'il est établi gratuitement ou non.

### b - Le cas particulier d'une offre de contrat à distance

Lorsque, pour conclure le contrat, vous utilisez exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, fax, internet...), vous n'avez pas de contact direct avec le commerçant. C'est pourquoi on parle ici de la vente à distance. Comme dans ce cas, contrairement à la transaction conclue dans un magasin ou dans une agence, vous n'avez pas le moyen d'échanger en « face à face » avec le professionnel, celui-ci doit préciser dans son offre de contrat un certain nombre de choses (article 29 de la loi n° 31-08).

Avec la liste ci-dessous, soumettez l'offre du professionnel à un petit examen. Vérifiez, en cochant, si tous ces éléments vous sont bien communiqués :

- le produit, le bien ou service ?
- son nom ou sa dénomination sociale, son numéro de téléphone, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ?



Demandez un devis pour les travaux d'amélioration de votre logement, pour les travaux demandés à un artisan (menuisier, plombier, etc.) même si la tradition verbal le prévaut dans ce secteur. L'avantage de ce document rédigé par le professionnel, c'est qu'il vous permettra de réfléchir, et de comparer. Il ne vous engagera que si vous le signez ou si vous manifestez votre accord, par exemple, par la remise d'une partie du prix demandé. Vous êtes donc à même de demander un devis à un autre prestataire de services et comparer une offre à une autre.

- le cas échéant, les frais de livraison ?
- le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un produit, bien ou service ?
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ?
- la durée de la validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ?
- le coût de la technique de communication à distance utilisée ?



Pour tout achat, y compris par internet, comparez les prix, mais aussi les services annexes éventuellement proposés, les conditions de la livraison, de la garantie. S'il s'agit d'un abonnement, comparez les conditions de durée et de résiliation. Ce qui apparaît moins cher peut comporter des limites (une garantie commerciale très limitée dans le temps, par exemple).

### Et en cas d'achat sur internet ?

Outre les textes applicables à la vente à distance, l'offre de transaction par internet obéit à une réglementation spécifique (article 65-4 du DOC). L'offre doit comporter notamment :

- les principales caractéristiques du bien, du service proposé et leurs conditions de vente ;
- les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique et notamment les modalités selon lesquelles les parties se libèrent de leurs obligations réciproques ;
- les moyens techniques permettant au futur utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;
- les langues proposées pour la conclusion du contrat.

L'auteur de l'offre reste engagé par celle-ci, soit pendant la durée précisée dans ladite offre, soit, à défaut, tant qu'elle est accessible par voie électronique de son fait tant que le consommateur peut avoir accès au site ou à la page permettant de consulter l'offre.

### c - L'importance des clauses dans les conditions générales de vente

Les transactions concernant une vente ou un service sont en général soumises à des clauses qui sont pré-rédigées par le professionnel et que vous ne pouvez pas discuter. Suivant les cas, le professionnel va vous proposer de conclure un contrat appelé « contrat d'adhésion ». Il doit vous en remettre un exemplaire, si vous le demandez (article 8 de la loi n° 31-08). Lisez-le attentivement et demandez, par exemple à une association de protection du consommateur, des explications sur les clauses et les termes du contrat.

Sachez que, pour les transactions proposées par internet, le fournisseur doit mettre « à disposition du public les conditions contractuelles applicables d'une manière permettant leur conservation et leur

reproduction » (article 65-4 du DOC). Vous devez donc avoir accès aux conditions générales et pouvoir, par exemple, les enregistrer sur votre disque dur ou les imprimer.



La loi n°31-08 (article 9) instaure, pour l'interprétation des clauses des contrats, en cas de doute sur le sens d'une clause, une prévalence de l'interprétation la plus favorable au consommateur. De plus, pour que vous ne soyez pas à la merci d'un professionnel, la loi prévoit la possibilité de contester la présence des clauses qui avantagent les professionnels. On parle ici de clauses abusives.



Ces clauses, qui ont « pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat » (art.15 de la loi n°31-08) sont « nulles et inopposables » (art.1709 du Code de Commerce). La réglementation sur les clauses abusives est applicable « quels que soient la nature ou le support du contrat » (art. 15 de la loi 31.08) bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets, contenant des clauses négociées ou imposées ou faisant référence à des conditions générales préétablies, etc.

Peuvent être regardées comme abusives, les clauses (art.18 de la loi n°31-08) ayant pour objet ou pour effet,

- dans les contrats de vente, de *supprimer ou de réduire le droit à réparation du consommateur*, en cas de manquement par le fournisseur à l'une quelconque de ses obligations ;
- de réserver au fournisseur le droit de *modifier unilatéralement les caractéristiques* du produit, du bien à livrer ou du service à fournir ;
- d'*exclure ou de limiter*
  - la responsabilité légale du fournisseur en cas de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission de ce fournisseur ;
  - de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis du fournisseur ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le fournisseur d'une quelconque des obligations contractuelles ;
- de *prévoir* un engagement ferme du consommateur, alors que

l'exécution des prestations du fournisseur est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;

- d'imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant disproportionnellement élevé ;
- d'autoriser le fournisseur
  - à résilier le contrat de façon discrétionnaire si la même faculté n'est pas reconnue au consommateur ;
  - à mettre fin sans un préavis raisonnable à un contrat à durée indéterminée, sauf en cas de motif grave ;
- de constater de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat.



Cette liste n'est pas exhaustive. Si vous trouvez des clauses qui vous paraissent abusives, contactez une association de protection du consommateur pour vous renseigner sur la validité de celles-ci.

Une clause est également regardée comme abusive (art.18 de la loi n° 31-08), si elle a pour objet ou pour effet de prévoir que le prix ou le tarif des produits, biens et services est déterminé au moment de la livraison ou au début de l'exécution du service, ou d'accorder au fournisseur le droit d'augmenter leur prix ou leur tarif sans que, dans les deux cas, le consommateur n'ait de droit correspondant lui permettant de rompre le contrat au cas où le prix ou le tarif final est trop élevé par rapport au prix ou tarif convenu lors de la conclusion du contrat.

### d - Les rubriques à remplir dans un bon de commande



Avant de signer un bon de commande, vérifiez que les rubriques des conditions particulières, celles qui concernent spécifiquement votre commande, sont bien remplies et avec les bonnes mentions. Par exemple, pour la commande d'un meuble, vérifiez que les références mentionnées sur le bon de commande correspondent bien à celles du meuble que vous voulez acheter.

Vérifiez également que le prix annoncé est bien celui inscrit sur le bon de commande. Si vous souscrivez un crédit destiné au financement de votre achat (appelé « crédit affecté »), vérifiez que le recours au crédit est bien mentionné sur votre contrat.

## 2 - Vous a-t-on informé de la date de livraison ?

Lorsque vous faites une commande dont la livraison n'est pas immédiate ou lorsque vous commandez l'exécution d'une prestation de services, faites bien préciser par le vendeur ou le prestataire de services la date limite à laquelle il s'engage à exécuter son obligation. (art.12 de la loi n° 31-08). C'est un point important pour prévenir les litiges et vous faciliter vos recours en cas d'inexécution.

- Si le montant de votre commande ou de la prestation de services dépasse un seuil qui sera fixé par voie réglementaire, sans pouvoir être inférieur à 3 000 dirhams, le professionnel doit préciser par écrit une telle date. Celle-ci doit être mentionnée sur le contrat, le bon de commande, la facture, le ticket de caisse, la quittance ou sur tout autre document qu'il vous délivre (article 12 de la loi n° 31-08).
- Surtout, si l'exécution du contrat n'est pas immédiate, pensez à faire indiquer une date précise. La loi prévoit l'indication d'une date, ce qui est beaucoup plus précis qu'un délai. A la place de la mention « *Livraison deuxième quinzaine du mois* » préférez donc la mention « *Livraison prévue le jour/mois/année* ». Cette mention est importante et facilitera vos recours contre le fournisseur en cas d'inexécution : si le professionnel ne respecte pas la date, vous pourrez annuler de plein droit votre contrat (sur ce droit, voir page 29).
- Pour la vente à distance, le principe c'est que le fournisseur doit exécuter la commande dans un délai maximal de trente jours à compter du jour suivant celui où vous l'avez transmise (article 39 de la loi n° 31-08). Mais vous pouvez convenir d'une autre date avec le professionnel. Et si la valeur de votre commande excède 3000 DH, le fournisseur devra indiquer une date limite d'exécution de son obligation. (Article 12 de la loi 31.08).

## 3 - Pensez-vous à demander un écrit ?



Pensez un moment à la suite que l'histoire peut prendre. En cas de litige avec le professionnel, un écrit sera nécessaire pour pouvoir prouver qu'il y a eu transaction lorsqu'elle est d'une valeur supérieure à 10 000 dirhams (article 443 du DOC). Pour toute transaction supérieure à ce montant, demandez un écrit.

### a - L'établissement d'un écrit est recommandé

En général, lorsque vous êtes d'accord sur le contenu du contrat (par exemple, sur le produit que vous voulez acheter et sur son prix), le contrat est conclu. Cette acceptation du contrat ne fait pas nécessairement l'objet d'un écrit revêtu de votre signature. Cette acceptation peut, par exemple, être orale. Un bon de commande ou un contrat d'abonnement vous est cependant souvent proposé par les professionnels.



D'une manière générale, faites consigner par écrit votre commande pour prouver ce que vous avez demandé, le prix, la date de livraison ou d'exécution du contrat. Cela vous sera utile en cas de problème d'exécution.

Par exemple, si vous confiez votre véhicule à un garagiste pour qu'il le répare, faites préciser dans un « ordre de réparation » les réparations demandées. Cela vous permettra de contester les réparations effectuées sans votre accord.



Si votre contrat doit être rédigé par écrit, le fournisseur est tenu d'en faire établir autant d'exemplaires que nécessaire et doit vous en remettre au moins un (article 8 de la loi n°31-08). L'écrit peut être exigé par la loi.

Par exemple, un écrit est obligatoire en cas d'achat à crédit d'une voiture, en cas de démarchage à domicile.



Lorsque vous êtes démarché à domicile ou sur votre lieu de travail ou dans d'autres lieux non destinés à la commercialisation : hôtels, voie publique etc., un démarcheur vous propose de vous vendre des bijoux, une encyclopédie, un contrat d'abonnement à internet mobile; vous êtes « vulnérable » face aux arguments très affûtés de ce professionnel. Mais la loi n°31-08 vous apporte une protection importante.

Le démarcheur doit établir un **contrat écrit** dont le contenu est spécifié par cette loi. Il doit vous le faire signer et vous en remettre un exemplaire au moment de la conclusion. Ce document doit comprendre un bordereau formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de votre droit de rétractation (voir page 25) (art.47 de la loi 31.08)



Exigez ce contrat. Il vous protège. Faites bien attention non seulement au lieu indiqué, mais aussi et surtout à la date indiquée sur le contrat. **Un démarcheur malhonnête pourrait antidater le contrat pour vous priver de votre droit de rétractation.** Et puis sachez que si votre contrat ne comporte pas toutes les mentions légales, vous pouvez exiger son annulation. Renseignez-vous auprès d'une association de protection du consommateur.



La réglementation sur le démarchage ne s'applique pas si vous faites vos achats lors d'une foire ou d'un salon. Vous ne pourrez pas revenir sur votre engagement, sauf si votre achat est financé par un contrat de crédit affecté.

## b - Le cas particulier de la vente à distance

Vous pouvez être engagé par votre signature (renvoi d'un bon de commande) ou par votre accord donné par téléphone lorsque vous avez appelé le fournisseur.



La loi n° 31-08 vous protège car elle impose au professionnel l'obligation de vous confirmer certaines informations, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

- la confirmation des informations obligatoires communiquée au titre de l'offre (voir ci-dessus page 16) ;
- l'adresse de l'établissement du fournisseur où vous pourriez présenter une réclamation ;
- une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ;
- les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an - pour un contrat d'abonnement au téléphone, par exemple.



Ces informations doivent vous être remises par écrit ou sur un autre « support durable » comme, par exemple, un fichier PDF, un e-mail que vous pouvez enregistrer sur le disque dur de votre ordinateur ou une clé USB. Elles vous sont utiles, gardez-les précieusement.

## b - Le cas particulier de la conclusion d'un contrat sur internet

L'article 65-5 du code des obligations et des contrats (DOC) créé en 2007 par la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques, prévoit en effet que pour que le contrat sous forme électronique soit valablement conclu, vous devez avoir pu vérifier le détail de votre « panier » et son prix total et corrigé d'éventuelles erreurs (vous commandez deux fois le même produit, vous vous êtes trompé de référence, etc.), et ce, avant de confirmer ledit ordre pour exprimer votre acceptation.



Sur internet, il faut rester concentré, car vous êtes toujours à deux clics d'un engagement.

Un « premier clic » doit donc vous permettre de valider votre panier puis un « deuxième clic » de confirmer votre commande. Le fournisseur doit accuser réception, sans délai injustifié de l'acceptation de l'offre qui lui a été adressée, ceci par voie électronique : e-mail ou fenêtre type « pop-up » ou page web. Comme preuve de votre commande, faites une copie de l'écran (celui sur lequel vous avez validé votre commande) avec la touche [print screen], copiez le texte dans un fichier que vous gardez précieusement ou faites-en une impression et faites de même avec l'accusé de réception.

#### d - Le cas particulier du démarchage téléphonique

Un professionnel, qui vous démarche chez vous par téléphone ou « tout moyen technique assimilable » comme par fax ou par e-mail, doit vous indiquer explicitement son identité et le caractère commercial de son intervention. Puis, après vous avoir fait une offre, il doit vous en adresser une confirmation (article 51 de la loi n° 31-08).

Règle d'or édictée par la loi n° 31-08 : dans ce cas de démarchage téléphonique, seule votre signature vous engage, (article 51 de la loi n° 31-08) c'est-à-dire le renvoi de l'offre de contrat avec votre signature. Vous bénéficiez alors des règles protectrices de la vente à distance, dont la possibilité de revenir sur votre accord (voir page 26). Même si vous avez donné oralement un accord pour recevoir une documentation voire même si vous avez accepté l'offre, rappelez-vous : vous n'êtes pas engagé tant que vous n'avez pas signé et renvoyé le contrat.

#### e - Aussitôt après achat, l'obligation de la remise d'un document

Dès la réalisation de l'achat ou de la prestation de services et son paiement, le fournisseur doit vous délivrer une facture, quittance, ticket de caisse ou tout autre document en tenant lieu (article 4 de la loi 31-08).

Si un tel document ne vous est pas remis, demandez-le et gardez-le. Pourquoi ? Concernant l'achat d'un appareil électroménager, par exemple, il vous sera utile pour faire jouer la garantie en cas de problème de fonctionnement. Pensez également à demander un document (ticket, etc.) qui vous sert de preuve de votre achat lorsque vous achetez auprès d'une coopérative de consommation, ou d'un artisan qui vend les produits qu'il fabrique. Cela vous sera utile en cas de récla-



mation. Ce document permet au professionnel de reconnaître que l'achat a été effectué chez lui (et la date y est indiqué).

Si ce document est susceptible de se détériorer avec le temps, faites- en une photocopie.



Un paiement au comptant est d'usage dans la plupart des cas. Toutefois, vous n'êtes pas obligé d'avoir avec vous d'importantes sommes d'argent à tout moment. Par conséquent, si le professionnel n'accepte pas les chèques ou les cartes de crédit, mais souhaite un paiement en « cash », essayez d'obtenir un rabais. Pour plus d'informations sur les pièges à éviter, surtout lorsque vous souscrivez un crédit « gratuit » ou « renouvelable » (dit aussi « revolving »), consultez le guide *Crédit à la consommation*.

# En cas de problèmes avec le contrat, le produit ou la prestation

## 1 - Connaissez-vous les possibilités de revenir sur votre accord ?

Bien sûr, les cas de remise en cause du contrat sont limités, essentiellement s'il y a un vice du consentement relevant du code des obligations et des contrats (DOC) ou si la loi prévoit un droit de rétractation. Dans des cas très rares, le contrat peut aussi être annulé parce qu'il n'est pas conforme à la loi, comme par exemple le contrat conclu par démarchage à domicile évoqué plus haut. Enfin, bien sûr, un contrat pourrait être résolu, remis en cause, en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations (voir ci-après).

### a - L'existence d'un vice de consentement

Vous ne pouvez remettre en cause votre contrat qu'à la condition d'établir devant un tribunal que vous avez été victime d'un vice du consentement, tel que le dol (article 52 du DOC) dans le cas duquel, le contrat peut être annulé lorsque le fournisseur a eu recours à des manœuvres ou à des rétentions d'information qui ont été telles, que sans celles-ci, vous n'auriez pas contracté.

### b - L'existence du droit de rétractation

Dans quelques cas prévus par la loi n° 31-08, vous pouvez vous rétracter, c'est-à-dire revenir sur votre accord, sans avoir à donner de motif.

Il s'agit de l'achat (ou de la prestation de services) commandé à l'occasion d'un démarchage à domicile, ou commandé à distance, ou financé par un *crédit spécialement affecté à l'achat* ou « *crédit affecté* » (voir le guide *Crédit à la consommation - Eviter le surendettement*).

#### • Le cas du démarchage à domicile

Lorsque vous avez été démarché à domicile, vous pouvez vous rétracter dans un délai maximal de sept jours à compter de votre commande ou de votre engagement d'achat (article 49 de la loi n° 31-08). Pour cela, vous pouvez renvoyer par lettre le formulaire détachable qui doit figurer sur votre contrat en précisant bien que vous vous rétractez (voir le modèle en annexe p 37).



Si vous estimez avoir été victime d'un vice du consentement, renseignez-vous auprès d'une association de protection du consommateur ou d'un avocat.



Respectez bien les deux règles suivantes : envoyez votre courrier en **recommandé avec accusé de réception** ! Respectez le délai de **sept jours**. C'est la date d'envoi de votre courrier qui est prise en compte. Si vous l'envoyez au-delà de ce délai, le professionnel pourrait refuser de prendre en compte votre rétractation.



### Contrepartie exclue pendant sept jours

Avant l'expiration de ce délai de sept jours, « nul ne peut exiger ou obtenir du consommateur, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit » (article 50 de la loi n° 31-08).

Concrètement, vous n'avez pas à payer, même spontanément, le démarcheur avant l'expiration de ce délai. Si vous avez remis des engagements ou ordres de paiement, ceux-ci ne doivent pas être exécutés avant l'expiration de ce délai et doivent vous être retournés dans les quinze jours qui suivent votre rétractation (article 50 de la loi n° 31-08).

Si votre contrat comporte une clause par laquelle vous abandonnez votre droit de vous rétracter, cette clause est nulle. Le professionnel ne peut donc pas vous interdire de revenir sur votre contrat. Et sachez que si le démarcheur vous livre le jour-même du démarchage, il le fait à ses risques et périls. Cela ne vous empêcherait pas de vous rétracter.

#### • Le cas de la vente à distance

Lorsque vous avez acheté ou commandé à distance (par téléphone, par courrier, par internet...) un bien ou une prestation de services, vous pouvez revenir sur votre engagement sans avoir à vous justifier ni à payer de pénalités (article 36 de la loi n° 31-08).



La loi n° 31-08 prévoit quelques cas, où vous ne pouvez pas vous rétracter - sauf si votre fournisseur a décidé de vous accorder ce droit (article 38). Ce droit de rétractation est donc exclu :

- s'il s'agit des fournitures de *journaux, de périodiques ou de magazines* ;
- s'il s'agit des *enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques* (CD, DVD) et que vous avez ouvert leur emballage (vous pourrez uniquement les retourner s'ils sont défectueux) ;
- si vous avez commandé des biens *confectionnés selon vos*

*spécifications* (vêtements sur mesure...) ou nettement personnalisés (bijoux gravés...);

- si vous avez commandé des biens qui, du fait de leur nature, *ne peuvent être réexpédiés* ou qui sont *susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement* (produits alimentaires frais, plantes, etc.);
- si l'exécution de la prestation de services a commencé, avec votre accord, *avant la fin du délai de rétractation* - par exemple l'accès au service de téléphonie mobile...

Le droit de rétractation est également exclu pour les prestations de *services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs* qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (article 42). Vous ne pouvez donc pas revenir sur l'achat d'un billet d'avion pour une date fixe, d'un séjour touristique, d'un contrat de location de voiture et de l'achat d'une place de spectacle...



### Les modalités pour se rétracter

#### • Dans quel délai faut-il se rétracter ?

- Pour une **commande de biens** : dans le délai de sept jours francs à compter de la réception de votre bien ; c'est-à-dire à compter de la date à laquelle vous avez pris possession de votre colis.
- Pour une **prestation de services** : dans le délai de sept jours francs à compter de la date à laquelle vous avez accepté l'offre. Si votre délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le délai de sept jours est un délai minimum. Rien n'interdit au professionnel de prévoir un délai plus long. Vérifiez ce point notamment dans les conditions générales de vente ou de services.

- **Comment faut-il se rétracter ?** Par envoi d'un courrier (pour un service) ou renvoi de votre commande, de préférence en **recommandé avec accusé de réception** - pour conserver une preuve de l'exercice de votre droit et du respect du délai légal.



Seuls les frais de retour de votre colis peuvent être mis à votre charge, étant entendu que le professionnel peut bien sûr prévoir, à titre commercial, de les prendre en charge.

• *Que doit-il se passer après ?* Si vous exercez votre droit de rétractation, le fournisseur doit vous rembourser l'intégralité de la somme que vous avez initialement versée y compris les frais initiaux de livraison. Il doit s'exécuter sans délai, au plus tard dans les 15 jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit. Au-delà de ce délai, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur (2 % au moment de la rédaction du présent guide - Renseignez-vous auprès de Bank Al-Maghrib qui est l'établissement en charge de sa fixation).



Le professionnel doit vous rembourser. Vous n'êtes pas obligé d'accepter un échange ou un avoir à utiliser pour une autre commande.

## 2 - Savez-vous mettre en demeure le vendeur ou demander la résolution d'un contrat ?



Le contrat est la « loi des parties » (article 230 du DOC). Il doit être exécuté de bonne foi (article 231 DOC). Si le fournisseur n'exécute pas ses obligations (il n'exécute pas correctement les travaux que vous lui avez demandés, il n'a pas livré ce que vous lui avez commandé), vous pouvez le mettre en demeure d'exécuter le contrat (articles 254 et 255 du DOC).

A défaut, le contrat pourra être résolu (anéanti) par un tribunal. Cette résolution sera « de plein droit » (sans recourir à un tribunal), si le contrat prévoyait que le contrat serait résolu ainsi dans le cas où l'une des parties n'accomplirait pas ses engagements (article 260 du DOC).

De plus, vous pourrez demander des dommages et intérêts pour le ou les préjudices subis du fait de l'inexécution, à condition toutefois de pouvoir les prouver (article 261 du DOC). Par exemple, le retard de livraison de votre véhicule neuf vous a obligé à prendre les transports en commun, preuve à l'appui avec vos tickets ou carte d'abonnement.



Pour mettre en demeure le professionnel d'exécuter le contrat, envoyez-lui un courrier recommandé avec accusé de réception et fixez un délai raisonnable (par exemple, quinze jours à compter de la réception du courrier), dans lequel vous demandez la livraison ou l'exécution des travaux en question.

- Si votre contrat de vente ou de prestations de services est d'un montant qui excède 3000 DH, vous pouvez mettre en demeure votre fournisseur de s'exécuter dans le délai fixé, en précisant que, si le contrat n'est pas exécuté dans ce délai, vous demanderez l'annulation (la « résolution ») du contrat. Si le professionnel refuse cette annulation, vous serez alors obligé de saisir un tribunal.
- Si votre contrat de vente ou de prestation de services est d'un montant qui excède 3000 DH et si la date limite de livraison est dépassée de sept jours, vous disposez de la faculté de résoudre de plein droit votre engagement ; sauf en cas de force majeure - tempête ou incendie criminel ayant détruit les locaux du professionnel , etc. Pour cela, vous devez également envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

Cet engagement est alors réputé résolu à la réception de votre lettre par le fournisseur, à condition toutefois que la livraison du bien ou l'exécution de la prestation ne soit pas intervenue entre l'envoi de votre lettre et sa réception par le fournisseur (article 13 de la loi n° 31-08).



Quant aux délais à respecter : pour bénéficier de cette résolution de plein droit, vous devez exercer votre droit dans un délai maximal de cinq jours après expiration du délai de sept jours (article 13 de la loi n° 31-08). Passé ces cinq jours, la résolution n'est plus automatique ! Les sommes que vous aurez versées d'avance devront vous être remboursées dans un délai ne dépassant pas sept jours (à compter de la date de réception de la lettre recommandée).

Si le professionnel dépasse cette date, à partir du 8<sup>ème</sup> jour, cette somme est productive d'intérêt de plein droit, au taux légal en vigueur (2% au moment de la rédaction du présent guide - Renseignez-vous auprès de Bank Al Maghrib chargée de sa fixation).

Si, en revanche, vous préférez l'exécution du contrat, vous pouvez bien sûr l'exiger : mettez le professionnel en demeure, comme décrit ci-dessus, d'exécuter ses obligations. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pourrez alors demander la résolution du contrat (voir ci-dessus) celle-ci n'étant alors pas automatique car le délai maximal de cinq jours aura été dépassé.



## Si votre fournisseur n'exécute pas ses obligations

Au cas où un **produit n'est pas disponible**, vous devez être informé de cette indisponibilité et, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les quinze jours du paiement des sommes que vous avez versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal (article 40 de la loi n° 31-08). Ce taux est de 2 %.

Renseignez-vous auprès de Bank Maghrib chargée de sa fixation.

**Toutefois**, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion de votre contrat ou dans votre contrat, le fournisseur peut vous fournir un produit, **un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents** (article 41 de la loi n° 31-08). Vous devez avoir été informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Si vous retournez ce produit (en exerçant votre droit de rétractation), les frais de retour sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur (ce dont vous devez aussi avoir été informé).

**Admettons que votre fournisseur à distance prétend s'exonérer** de sa responsabilité en invoquant celle d'un autre prestataire de services. Il prétend, par exemple, qu'il a expédié votre commande par la Poste ou par un transporteur routier. Le colis n'est pas arrivé ou il est arrivé en mauvais état. Il refuse toute nouvelle livraison et prétend que vous devez vous retourner uniquement contre la Poste ou le transporteur : refusez cette argumentation !

Sachez que le fournisseur a une **responsabilité de plein droit** sur la bonne exécution des obligations, que ces obligations soient à exécuter par lui ou par d'autres prestataires de services (article 26 de la loi n° 31-08).



**En pratique**, votre fournisseur est votre seul interlocuteur. Il doit vous livrer un nouveau colis. Il pourra ensuite se retourner contre le transporteur. Il peut s'exonérer de la totalité ou d'une partie de sa responsabilité dans les seuls cas suivants : en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur (qui refuse de prendre livraison, par exemple), soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de **force majeure**.

### 3 - Savez-vous faire jouer la garantie légale, la garantie contractuelle ou le service-après-vente ?

Le vendeur peut vous proposer gratuitement une garantie commerciale (aussi appelée garantie contractuelle ou conventionnelle), mais il doit néanmoins respecter la garantie légale des défauts des biens vendus. Vous pouvez aussi parfois avoir besoin de recourir au service-après-vente du vendeur.

#### a - La garantie légale des défauts ou des vices du bien vendu

Le fournisseur qui vend des biens ou des produits à un consommateur est tenu de garantir des défauts de ces biens ou produits (article 65 de la loi n°31-08). Cette garantie, prévue aux articles 549 à 575 du Code des Obligations et des Contrats (DOC), couvre les vices cachés et la non-conformité du bien vendu aux qualités déclarées par le vendeur.



Attention ! Le vendeur n'est pas tenu des « vices apparents », par exemple, d'une rayure sur un meuble ou d'une déchirure sur un vêtement, donc des vices que vous auriez pu facilement connaître ou dont vous avez eu connaissance. Le vendeur n'est pas non plus tenu des défauts dus à une mauvaise utilisation du bien ou à une usure normale, pas plus que des « défauts qui diminuent légèrement la valeur ou la jouissance, et ceux tolérés par l'usage » (article 549 du DOC).



Un fournisseur ne peut pas prévoir qu'il n'est tenu d'aucune garantie, c'est-à-dire qu'il ne répond pas des vices de la chose ou de l'absence des qualités requises. Si le bien n'est pas conforme aux qualités annoncées par le vendeur, par exemple dans sa publicité, dans ses documents commerciaux ; vous pouvez contester cette non-conformité selon le même processus que si vous invoquez l'existence d'un défaut ou vice caché.

**Qu'est-ce qu'un vice caché ?** C'est un vice (un défaut) qui diminue sensiblement la valeur du bien que vous avez acheté ou le rend impropre à l'usage auquel il est destiné d'après sa nature ou d'après le contrat (article 549 du DOC). Le vendeur est tenu de garantir le défaut qui existait au moment de la vente (pour les biens individualisés) ou au moment de la livraison, de la « délivrance » (pour les choses vendues au poids, à la mesure ou sur description ; article 552 du DOC).

Pour que la garantie puisse être mise en oeuvre, il faut que le bien - un appareil électroménager, une voiture, etc. - soit atteint d'un défaut grave, caché, antérieur à la vente et inconnu par l'acheteur.



Vous devez examiner l'appareil dès que vous l'avez en votre possession et notifier au vendeur tout défaut dont celui-ci doit répondre, dans les sept jours qui suivent cette réception (article 553 du DOC). Faites cette notification par écrit et gardez-en une copie. Si vous ne respectez pas cette formalité, vous êtes censé avoir accepté le bien.

Mais cette règle ne s'applique pas si les vices ne sont pas « *reconnaisables par un examen ordinaire* » ou si vous avez été « *empêché, pour une cause indépendante de votre volonté* » d'examiner l'état du bien vendu. Dans ce cas, vous devez notifier le vice au vendeur dès sa découverte. A défaut, la chose est censée acceptée. Toutefois, le vendeur de mauvaise foi ne peut se prévaloir de cette dernière réserve.

Puis, vous devez, sans délai, faire constater l'état du bien par le tribunal ou par un expert autorisé, contradictoirement avec l'autre partie (article 554 du DOC). Vous pourrez ensuite demander la résolution du contrat et la restitution du prix payé avec restitution du bien au fournisseur (article 556 du DOC).

L'action contre le fournisseur doit être engagée (« intentée ») dans les trente (30) jours à compter de la réception (« délivrance ») du bien (article 573 du DOC). Un vendeur de mauvaise foi ne peut pas opposer la prescription. Est considéré comme de mauvaise foi le vendeur qui a « *utilisé des manoeuvres dolosives pour créer ou dissimuler les vices de la chose vendue* ». Par exemple, le vendeur d'une voiture d'occasion qui aurait maquillé la carrosserie pour dissimuler une grave corrosion. Dans ce cas d'ailleurs, il commet également une infraction pénale, une tromperie sur les qualités substantielles.



## b - La garantie commerciale ou contractuelle

Le vendeur peut vous proposer une garantie commerciale dite aussi « garantie contractuelle » ou « garantie conventionnelle » pour des appareils d'électroménager ou une voiture, pour reprendre l'exemple. Il en fixe librement le contenu (pièces et main-d'oeuvre, déplacement ou non d'un technicien à domicile, prêt ou non d'un appareil de remplacement...), la durée (six mois, un an, etc.). Cette garantie est en général gratuite et peut aussi être proposée par le fabricant. On parle alors de la « garantie fabricant » ou de la « garantie constructeur ».



Le fournisseur qui propose une garantie conventionnelle doit mentionner clairement, qu'en tout état de cause, la garantie légale relative aux défauts de la chose ou des vices cachés s'applique (article 62 de la loi n° 31-08). Celle-ci s'applique même si le vendeur a omis de la mentionner sur le bon de commande ou dans ses conditions générales de vente.



Si votre appareil ne fonctionne pas ou fonctionne mal, n'essayez pas d'effectuer une réparation vous-même ou de le faire réparer hors du réseau agréé par le fabricant.

Si l'appareil n'a pas été correctement utilisé, la garantie est en principe exclue. Il est donc vivement recommandé de bien lire les modes d'emploi ou manuels d'utilisation. Ceux-ci doivent vous être fournis en langue arabe.

Si le vendeur vous propose une garantie contractuelle, celle-ci doit bien faire la différence entre la garantie légale des défauts de la chose vendue et la garantie commerciale, qui s'y ajoute. Un écrit (bon de commande, contrat de garantie...) doit alors préciser clairement et distinctement les droits que vous détenez au titre de l'une et au titre de l'autre garantie, y compris par exemple le service après-vente proposé, la durée et la portée de la garantie.

Si vous avez avancé des frais de transport ou d'expédition à l'occasion de l'exécution d'une garantie conventionnelle, demandez-en le remboursement - par exemple, si vous devez retourner le produit par un transporteur. Lorsque vous apporterez votre appareil au réparateur, demandez un reçu de dépôt daté mentionnant le délai de réparation. Lorsque vous récupérez votre appareil, faites-vous remettre une attestation ou une facture de réparation indiquant le détail des travaux effectués. Ce document indique la date et l'étendue des interventions. Ce document pourra vous être utile si, par la suite, vous avez à mettre en cause la garantie légale.

**Si le fournisseur refuse d'accorder la garantie, mettez-le en demeure de respecter son engagement contractuel.**



### La prorogation du délai de garantie

Si vous avez eu recours à la garantie contractuelle, sachez que la durée de validité de cette garantie prévue dans le contrat est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le fournisseur a eu votre bien ou votre produit, en totalité ou en partie en sa possession aux fins d'exécution de la garantie (article 73 de la loi n° 31-08). A cet effet, le fournisseur doit vous remettre un **accusé de réception** qui fixe la période pendant laquelle il a eu en sa possession votre bien et précise la prorogation du délai de garantie dont vous bénéficiez. S'il ne vous remet pas ce document, réclamez-le.

**Étendre une garantie : le faut-il ?** Un vendeur ou distributeur d'appareils électroménagers vous propose parfois de souscrire une extension de garantie - par exemple pour en prolonger la durée - en

général payante. Renseignez-vous sur le contenu de cette offre. Prenez votre temps pour réfléchir sur l'intérêt de la souscrire. Les vendeurs auront tendance à vous « forcer la main ».

Or cette garantie n'est pas toujours intéressante. Cela dépend de son contenu, de son coût, du prix de votre appareil et de sa durée de vie possible.

### c - Le service après-vente : à quoi sert-il ?

Si vous recourez aux services du fournisseur qui sont rendus en dehors de la garantie contractuelle, telles que la livraison à domicile, l'entretien, l'installation, le montage, la mise à l'essai et la réparation du bien ou du produit vendu, vous faites appel à son service après-vente (SAV). Il se distingue de la garantie légale et, le cas échéant, de la garantie conventionnelle. C'est-à-dire qu'il fait l'objet d'un contrat à part, qui doit préciser clairement les droits que vous détenez en tant que consommateur et les prix des prestations. Un écrit doit être établi selon un contenu obligatoire et, pour certains produits, selon un modèle qui est fixé par voie réglementaire.



Comme en matière de garantie, la durée du contrat de service après-vente est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le fournisseur a eu le bien ou le produit, en totalité ou en partie en sa possession aux fins d'exécution du service après-vente. Le fournisseur doit aussi vous remettre un accusé de réception qui fixe la date pendant laquelle il a eu en sa possession la marchandise objet du service après-vente.



S'il s'agit d'une demande de réparation hors garantie commerciale, estimez s'il y a lieu ou non de faire réparer l'appareil ou d'en acquérir un neuf.

### En cas de litige avec un fournisseur

#### 1 - Savez-vous faire valoir vos droits ?

##### a - Régler un litige à l'amiable

Si vous avez un problème, vous n'êtes pas sans solutions ! Adressez-vous à une association de protection du consommateur, à une administration, une autorité ou autre instance officielle compétente. Pour connaître les adresses, consultez le guide: *A quelle porte frapper ? Les adresses utiles pour le consommateur* ou allez sur le site :

<http://www.mcinet.gov.ma>.

##### b - Signaler une pratique déloyale à une autorité

Si vous avez été trompé sur un produit fourni (par exemple, le produit présenté comme naturel est en fait artificiel), le vendeur a commis une fraude (*articles 1<sup>er</sup> et 4 de la loi n° 13-83 relative à la répression des fraudes sur les marchandises*). Autre exemple : le professionnel vous a vendu un appareil présenté comme neuf, or il s'agit d'un produit d'occasion. Ou alors, un produit est faussement présenté comme ayant fait l'objet d'un contrôle officiel.

Dans ces cas, adressez-vous :

- **pour les produits alimentaires**, à l'Office National de la Sécurité Sanitaire des Aliments.
- **pour les autres produits et services**, à la division économique et sociale de la préfecture ou de la province dont les contrôleurs ont compétence également en matière de tromperies et de publicité trompeuse ;
- s'il s'agit du non-respect d'une norme d'application obligatoire, à la délégation du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles Technologies ou à la Direction de la Qualité et de la surveillance du Marché - DQSM.

Si vous avez été victime d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur concernant un produit ou un service, adressez-vous, selon le produit ou le service concerné, à l'un des services évoqués ci-dessus

Si vous avez rencontré un problème d’affichage de prix, de non-respect de l’engagement pris par un professionnel, adressez-vous à la division économique et sociale de la préfecture ou de la province.

### c - S’adresser à une association de protection du consommateur ou à un avocat

Si vous estimez avoir été victime d’un vice du consentement, si vous rencontrez un problème d’exécution du contrat, si vous êtes victime d’un accident causé par un produit, ou si vous êtes perplexe sur l’orientation à donner à une plainte (service administratif compétent) etc., adressez-vous à une association de protection du consommateur ou à un avocat. Les deux pourront vous renseigner sur vos droits et les éventuels recours pour les faire valoir. Avant de prendre rendez-vous chez un avocat, renseignez-vous toutefois sur le coût de cette consultation, à comparer au dommage subi du fait du litige.

## Lettre-type

Annuler la commande faite à un démarcheur à domicile dans le délai de sept jours,  
(Modèle extrait de notre recueil de lettres types)

### MODELE

M. ou Mme ..... (Ville), le.....  
Tél. :..... A..... (Administration concernée)

### LETTRE RECOMMANDEE avec AR

Madame, Monsieur,

C'est après avoir pris conseil auprès de l'association... (*précisez*), qui appuie ma démarche, que je vous écris.

Le ... (date de visite du démarcheur), j'ai reçu la visite d'un démarcheur de votre société. Celui-ci m'a fait signer un contrat de ... (*indiquez l'objet*) ou j'ai signé un bon de commande de ... (*précisez l'objet de cette commande*). Sur sa demande, je lui ai également versé la somme de ... dirhams par ... (*précisez le moyen de règlement*).

Or j'ai appris qu'une telle demande était interdite par l'article 50 de la loi relative à la protection des consommateurs, sous peine de sanctions pénales. / *Ou* je rappelle qu'une telle pratique est interdite par l'article 50 de la loi relative à la protection des consommateurs, sous peine de sanctions pénales.

Par la présente, je vous informe que j'annule ce contrat en application de mon droit de rétractation prévu à l'article 49 de la loi précitée. A cet effet, vous trouverez ci-joint le formulaire de rétractation dûment rempli.

Je vous demande également de me rembourser dans les meilleurs délais et conformément à l'art. 50 de la loi 31.08 la somme de...dirhams. A défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir l'administration compétente.

Comptant sur votre diligence, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

## **Dans la même collection :**

« **Crédit à la consommation** - Eviter le surendettement »

« **Le crédit immobilier en cinq étapes** - Savoir maîtriser l'opération et éviter le surendettement »

« **Résoudre un litige de consommation** : démarches et procédures »

« **A quelle porte frapper ?** Les adresses utiles de la consommation »

« **60 lettres pour faire valoir vos droits** - Recueil de modèles de lettres à usage du consommateur »

## **Pour consulter une Association de Protection du consommateur :**

Pour trouver la plus proche de chez vous, consultez le site du ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies : <http://www.mcinet.gov.ma>

# Conseils CONSO

## L'achat de biens meubles et de prestations de services

Connaître ses droits et savoir acheter « zen »

En faisant vos courses au supermarché, en vous abonnant au téléphone mobile, en vous connectant sur internet, en confiant à un garage la réparation de votre automobile, en inscrivant vos enfants dans un institut de formation privé aussi bien qu'en achetant un divan pour votre salon, vous passez un contrat dont les clauses vous engagent ainsi que le professionnel, sous réserve qu'elles ne transgressent pas la réglementation relative à la protection du consommateur.

Pour faire valoir vos droits, et approcher ainsi l'acte d'achat de manière plus avisée donc plus « zen », il faut avant tout les connaître, ces droits !

Ce guide vous explique de manière simple vos droits en tant que consommateur, de la phase de la recherche et du premier contact avec le professionnel, à celle du règlement d'éventuels litiges, en passant par celle de la conclusion du contrat.

Cet ouvrage est le fruit d'un travail collectif réalisé en partenariat par des représentants des Associations de protection du consommateur du Maroc et du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies avec l'appui d'experts européens du droit de la consommation et de l'information des consommateurs.



« Ce guide a été réalisé avec l'aide financière de l'Union Européenne. Son contenu ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union Européenne. »