Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
de l'Investissement, du Commerce
et de l'Economie Numérique

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والإستثمار والتجارة
والإقتصاد الرقمي

حق التراجع
بعد الشراء

كن على علم
لتستهلك أفضل

إذا لم تكونو راضيين عن عملية شراء قمتم بها...
هل يمكنكم إرجاع المنتوج واسترداد المبلغ الذي دفعتم ؟

خلافا لما يعتقد، ليس هناك حق للتراجع بالنسبة للمشتريات بالمتجر.

حق التراجع هو إمكانية الرجوع عن التزام بالشراء، بدون أي تبرير أو دفع أي غرامة (باستثناء مصاريف الإرجاع للمورد).

هذا الحق منصوص عليه في القانون رقم 31.08 لحماية المستهلك.

في أي حالة يمكن ممارسة حق التراجع؟

1- العقد عن بعد

يتعلق الأمر بعقد مبرم بين مورد ومستهلك عبر الهاتف أو الأنترنيت أو الفاكس أو البريد.

هناك استثناءات لهذا الحق في الحالات التالية : الجرائد، طباعة الصور، الخدمات التي شرع في تنفيدها، إلخ.

2- البيع خارج المحلات التجارية

يتعلق الأمر بعقد مبرم بين مورد ومستهلك خارج المحلات التجارية: البيع بالمنازل أو بالمعارض التجارية أو في مقرات العمل...

أجل التراجع

يمكن التراجع عن عملية الشراء عبر الأنترنيت خلال أجل سبعة أيام.

في حالة البيع عن بعد، يحتسب تاريخ بداية أجل حق التراجع، ابتداء من:

– تاريخ استلام المنتوج، أو

– توقيع العرض بالنسبة للخدمات.

في حالة البيع خارج المحلات التجارية، يحسب أجل سبعة أيام ابتداء من تاريخ الطلبية .

للتراجع، المرجو إرسال الاستمارة القابلة للاقتطاع المخصصة لذلك في بعض العقود وذلك عبر رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل، أو كتابة رسالة خطية في الموضوع في حالة عدم وجود نموذج الاستمارة.

أجل إرجاع المبالغ المدفوعة

يجب على المورد أن يرد المبالغ المدفوعة كاملة للمستهلك على الفور وعلى أبعد تقدير داخل الخمسة عشر يوما.

يجب إعادة المنتوج على نفقتك الخاصة.

ملاحظة: يمارس حق التراجع أيضا على القروض الاستهلاكية.

استمارة قابلة للاقتطاع المخصصة لتسهيل ممارسة حق التراجع في البيع خارج المحلات التجارية
القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، المادتين 47 و49
إذا كنتم ترغبون في إلغاء هذه الطلبية، يرجى استعمال استمارة التراجع هاته.

الشروط:

1) أتمم ووقع استمارة و وقع عليها.
2) إرسلها بواسطة رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل إلى العنوان المذكور أدناه:

.....
.....

3) يجب ارسلها في أجل أقصاه سبعة أيام ابتداء من تاريخ الطلبية أو التزام الشراء.

أنا الموقع أسفله أصرح بالغاء الطلبية:

.....
.....

توقيع الزبون:

استمارة التراجع، يجب إتمامها وتوقيعها وارسالها بواسطة رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل في أجل أقصاه سبعة أيام يحتسب بعد ابتداء من تاريخ الطلبية أو الالتزام بالشراء.

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
de l'Investissement, du Commerce
et de l'Economie Numérique

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والإستثمار والتجارة
والإقتصاد الرقمي

مديرية الجودة و مراقبة السوق
ملتقى شارع كمال الزبدي و زنقة دادي مجموعة 21
حي الرياض الرباط
الهاتف : 77 20 71 37 05 / 59 51 71 37 05
الفاكس : 98 17 71 37 05
dpc@mcinet.gov.ma

WWW.MCINET.GOV.MA
/MICIENGOV

تم إعداد هذا المنشور بشراكة مع الاتحاد الأوروبي، في إطار برنامج التوأمة "م – 34 حماية المستهلك المغربي" ولا يعكس وجهة نظر الاتحاد الأوروبي.

للمزيد من المعلومات

www.khidmat-almostahlik.ma

يونيو 2017