



# دليل المستهلك في شراء السلع والخدمات

## تقديم

هل تعلمون كيفية فك رموز الاعلانات، والتعرف على الممارسات التجارية المخادعة والتعامل معها بفعالية؟ هل تعلمون كيفية الغاء عقد والحرص على أن يسدد لكم المورد المبلغ الذي دفعتم مقابل منتج قمتم بطلبه ولم تستلموه؟ هل لديكم معرفة جيدة بجميع عقود البيع وتقديم الخدمات التي تقومون بإبرامها في حياتكم اليومية؟

بالتأكيد، يمكنكم التوجه إلى الجهات المختصة للحصول على المساعدة أو المعلومات التي تحتاجونها، وخاصة في حالة وجود دعوى أو نزاع. ولكن يجب عليكم أولاً معرفة كيفية التصرف بنفسكم. فكوا رموز الإعلانات! استجيبوا بفعالية للممارسات المخادعة التي يمنعها القانون! اطلبوا "إلغاء" عقد واستردوا المبلغ المدفوع!

عنوان هذا الدليل يستحق بعض التوضيح. لماذا نتكلم عن "السلع"؟ عند شرائكم، على سبيل المثال، منتج أو جهاز، فإنكم تقومون عبر ذلك باقتناء سلعة – على عكس عقار مثل شقة أو منزل.

وتكونون مستهلكين للخدمات إذا كنتم تستخدمون وسائل النقل العام، والاتصالات الهاتفية (الثابتة أو المتنقلة) أو شبكة الإنترنت، إذا كنتم تصلحون سيارتكم، عندما تذهبون إلى مصفف الشعر ...

في كلتا الحالتين، سواء عند اقتناء سلعة أو خدمة، فالقانون الذي يحميكم هو القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

هذا الدليل يهتم بالعلاقات بينكم –المستهلك- وبين المورد.

← لا نتطرق هنا لاستحقاقات التأمين، والخدمات المصرفية والخدمات في القطاع العقاري، لأنها تخضع لقواعد محددة.

← كما لا نتطرق للخدمات العامة التي يقدمها أفراد مفوضون لإدارة خدمة عامة أو الخدمات المقدمة من السلطات العامة نفسها (الماء، الكهرباء ...).

## الحدود والتعاريف



المستهلك هو الشخص الطبيعي (\*) الذي يفتني أو يستخدم لتلبية احتياجاته غير المهنية منتوجات أو سلع أو خدمات معدة لاستخدامه الشخصي أو العائلي.

(\*) في الواقع، المادة 2 من القانون رقم 08-31 تهدف الأشخاص الطبيعيين ولكن أيضا الأشخاص المعنويين. نظرا للاحتياجات والاستخدامات المعنية، "الاحتياجات غير المهنية" و"الاستخدام الشخصي أو العائلي" أمثلة المستهلكين "أشخاص معنويين" تبدو محدودة للغاية. جمعية مشكلة من أجل تجميع مشتريات مجموعة عائلات، يمكن على سبيل المثال أن تعتبر مستهلك "شخص معنوي".

المورد أو البائع أو المهني هو أي شخص طبيعي أو معنوي (شركة، على سبيل المثال) يتصرف في إطار نشاط مهني (بما في ذلك، الحرف) أو تجاري.

يتم تعريف الخدمة على النحو التالي: تقديم الخدمة (إجارة الخدمة أو العمل "عقد يلتزم بمقتضاه أحد الطرفين بأن يقدم للآخر خدماته الشخصية لأجل محدد أو من أجل أداء عمل معين، بمقابل أجر يلتزم الطرف الآخر بدفعه له"؛ يتعلق الأمر مثلا بالخدمة المقدمة من شخص يمارس مهنة أو فن حر، إلى زبائنه (المواد 723 و725 من قانون الالتزامات والعقود).

## الفصل الاول:

في مرحلة البحث عن منتج، عن مورد، أو عن مقدم خدمة.

### 1- هل تعرفون الحقوق التي يمنحكم القانون؟

#### أ- الالتزام العام للمهني بالإعلام:

قبل اختيار منتج أو سلعة أو خدمة يجب أن تتمكنوا من معرفة مميزاتها الأساسية. لهذا، ووفقا للقانون رقم 08-31، يجب على المهني أن يمكنكم، بأي وسيلة مناسبة، من معرفتها. وينبغي أن يقدم لكم أيضا المعلومات التي من شأنها أن تساعدكم على القيام باختيار معقول باعتبار حاجياتكم وإمكانياتكم. المادة 3 من القانون 08-31.

#### ب- الالتزام الخاص للمهني بالإعلام:

حسب المنتجات أو الخدمات المقدمة، يجب على المورد الامتثال للتشريع الذي يفرض بيانات على الملصقات والعبوات والفواتير والوثائق التجارية: الاسم والخصائص والتكوين، وما إلى ذلك. العنونة وعرض المواد الغذائية، على سبيل المثال، جد مقننين.

#### ت- الالتزام بالإعلام حول السعر:

يتم تحديد الأسعار بحرية من طرف المهني، باستثناء بعض المواد المحددة بالقوانين (دقيق القمح، والمنتجات البترولية، والكتب المدرسية، وما إلى ذلك...). لذلك أنتم بحاجة إلى الاعتماد على المنافسة. ليمكنكم من مقارنة الأسعار، يجب على المورد أن يعلمكم بالأثمان أو الأسعار التي يتبعها، والحدود الممكنة للمسؤولية التعاقدية، إن اقتضى الأمر، والشروط الخاصة للبيع أو تقديم الخدمة (على سبيل المثال، يجب أن يبلغكم عن وجود أو عدم وجود التسليم، مجانا أو بمقابل، توفير البطاريات مع لعبة، تركيب أو عدم تركيب الأجهزة الكهربائية المنزلية مجانا أو بمقابل).

← وكيف يتم هذا الاعلام؟ عن طريق وضع العلامة، أو العنونة (على

المنتج في حد ذاته) أو الإعلان أو بأي وسيلة أخرى مناسبة. مثال آخر: وكالة أسفار تقدم دورات أو باقات سياحية يجب أن تنشر لكل واحد من هذه العروض، "عددا كافيا من المطويات أو الكتيبات التي تتضمن المعلومات

المتعلقة بالسفر والخدمات والأسعار المقترحة" (المادة 10 من الظهير الشريف رقم 1-97-64 بإصدار القانون رقم 31-96 المتعلق بالنظام الاساسي لوكالات الأسفار).

← هذه الإشارة إلى السعر أو التعريفية يجب أن تكون بالدرهم وتتضمن الثمن أو التعريفية الاجمالية التي يتعين عليكم دفعها بما في ذلك الضريبة على القيمة المضافة وجميع الرسوم الاخرى (على سبيل المثال، ضريبة المطار عند شراء تذكرة طيارة). ويجب أن تشمل أيضا التكلفة الإضافية لجميع الخدمات التي تلتزم بدفعها، على سبيل المثال تكاليف التسليم أو تركيب الاثاث.

← بالنسبة للخدمات، يجب أن يعرض السعر محل تقديم الخدمة للعموم (محل استقبال الزبائن...). يجب أن تكون قائمة الخدمات المقدمة وأسعارها على وثيقة منفردة. ويجب أن تكون هذه الوثيقة واضحة ومقروءة.

← المادة 20 من القانون 61-00 المتعلق بتصنيف المنشآت السياحية تفرض على الفنادق، من بين أخرى، الالتزامات التالية:

- أن يقوم لفائدة الزبناء بإشهار أسعار الخدمات ولاسيما بتعليق ملصقاتها محررة بلغتين على الاقل في مرفق الاستقبال وبكل غرفة وفي قاعات تناول الطعام بالنسبة للمؤسسات التي تقوم بهذه الخدمة؛

- أن يسلم إلى كل زبون من الزبناء فاتورة مؤرخة على الوجه الأصح تتضمن الاسم التجاري للمؤسسة وعنوانها وتبين بتفصيل جميع الخدمات المقدمة والأسعار المطبقة.

← ينص المرسوم الصادر بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك على أنه "تحدد إجراءات إعلام المستهلك بأسعار السلع أو المنتجات وتعريفات الخدمات وكذا شروط وإجراءات البيع المتعلقة ببعض السلع أو المنتجات أو الخدمات، بقرارات مشتركة للسلطة الحكومية المكلفة بالتجارة والسلطة الحكومية الوصية على قطاع النشاط المعني بالسلعة أو المنتج أو الخدمة".



تذكروا حرية الأسعار! قد يقدم لكم تاجر آخر منتج أو خدمة بسعر أفضل. إذن  
قارنوا!



### الاعلان عن الثمن – حالات خاصة

في أسواق السمك والأسواق التقليدية والأسواق، وعلى رفوف الباعة المتجولين،  
الاعلام بالسعر يمكن أن يتم عن طريق ملصقة عامة واضحة تشير إلى سعر  
المنتجات مع احتساب الرسوم.  
الاعلان عن السعر "للتتر وللكيلوغرام" إلزامي للمنتجات التي تباع بالوزن أو القياس.  
يجب أن يرفق بيان السعر بوحدة الوزن أو القياس الموافقة له. هذا الاعلان يمكن من  
مقارنة أسعار المنتجات التي تباع بالوزن أو الحجم.

## 2. هل تعلم كيفية فك رموز الاعلانات؟

### أ- المقابل المطلوب:

لا شيء مجاني في الحياة. إذا، على سبيل المثال، اقترح عليكم متعهد اشتراك هاتفي  
رخيص جدا، تساءلوا ما هو المقابل المطلوب؟ التزام محدد المدة، وغالبا لمدة 24  
شهرًا؟ الشيء الذي سيمنعكم من تغيير المتعهد وتشغيل المنافسة...

### ب- تقنية النجمة:



غالبا ما يستخدم المعلنين تقنية النجمة \* للإشارة إلى بيان أكثر صعوبة في  
القراءة أو تفاصيل للعرض غالبا ما تكون مقيدة، أو تفاصيل لا يرغبون في إظهارها  
بوضوح لكن عدم ايلاءها الاهتمام يمكنه إيقاع المستهلك في الغلط. على سبيل المثال،  
تعرض عليكم شركة الاتصالات كسب نقاط الوفاء عند شراء هاتف جديد، وتحيلكم إلى  
نجمة \*. تقول هذه النجمة أن هذا العرض صالح بالنسبة للاشتراك لمدة 24 شهرا ببرنامج  
خلال فترة محدودة. لذلك احرص على التدقيق في محتوى الاعلان لمعرفة الفخاخ  
وكيفية إبطالها. على وجه الخصوص، خذوا وقتكم في قراءة الاشارات إلى النجمات  
بعناية.

### ت- السعر المنادى به ورؤوس الممرات

في المتاجر الكبرى، يوجد حث كبير على الشراء عبر الاعلان عن الاسعار المسمى ب "النداء". ويتمثل ذلك في جذب المستهلك بالثمن المنخفض ليشتري في الواقع منتج آخر لأن الأول غير متوفر ويملى سلتة.

اعلان عن عرض مرفق بالعبرة "في حدود المخزون المتوفر" يجهز الزبون مسبقا، بطريقة ما، لعدم توفر المنتج وهذا ليس ضمانا لحسن النية (لا نتحدث هنا عن البيع بالتخفيض).

اللجوء إلى استعمال رؤوس الممرات أمر شائع. ويتمثل في تسليط الضوء على بعض المنتجات بوضعها في مقدمة الممر أو الرف لحث المستهلك على شرائها. قارنوا جيدا المنتجات الموضوعة على رأس الممر بالأخرى الموجودة داخل الممر. فمصلحة التاجر بوضعها على رأس الممر لا توافق بالضرورة مصلحتكم في اقتنائها.

### ث- فخاخ الانترنت

عندما تقومون بطلب عبر الانترنت، تستفيدون من القواعد المتعلقة بالبيع عن بعد الواردة في القانون 31-08 والمقتضيات الخاصة الواردة في المواد 1-65 والموالية من قانون الالتزامات والعقود (كما تم تعديله وتكميله بالقانون 53-05 المتعلق بالتبادل الالكتروني للمعطيات القانونية) والمتعلقة خاصة بإبرام العقود. (أنظر الباب الثاني: العقود المبرمة عن بعد).



لا تجازفوا بخسارة أموالكم دون الحصول على المنتج المعروض. تساءلوا دائما: هل المهني شخص معروف وموثوق به؟ حذار من الشركات الوهمية، تأكدوا من وجود العبارات القانونية المتعلقة بالشركة، وبالعروض المغرية جدا، والمنتجات المزيفة (مثل الأدوية).

تفادوا إعطاء رقم بطاقتكم البنكية. ادفعوا بطرق أخرى (عن طريق تحويل بنكي مثلا) أو، إذا أمكن، ادفعوا عند التسليم.

## الفصل الثاني

خلال أول اتصال بالبائع أو المورد

### 1- هل تعرفون تقنيات الترويج؟

يتمتع الموردون بخيال غير محدود لحثكم على الشراء. تقنيات الترويج متنوعة جدا وغالبا ما تكون موضع اهتمام المشرع.

#### أ- حالة البيع بالتخفيض

على عكس تقنيات الترويج التي ترمي في وقت يراه التاجر مناسب، إلى زيادة المبيعات عن طريق تخفيض هامش الربح، وتتعلق بمنتجات سيستمر تسويقها فيما بعد بشروط عادية؛ التخفيضات تنظم تقليديا في فترات محددة اجتماعيا، خاصة في منتصف فصل الشتاء أو فصل الصيف. هدفهم هو تسريع تسريب مخزون يوافق، مثلا، نهاية الموسم، لتوليد مورد مالي لتمويل مقتنيات الموسم الموالي.

على عكس الحملات الترويجية، المنتجات المعروضة خلال التخفيض هي، وبحكم تعريفها، ضمن المخزونات المتاحة، لا يمكن للتاجر إعادة التخزين.

لذلك لا يمكنكم أن تطلبوا من تاجر أن يطلب لكم منتوجا مخفضا بلون آخر مثلا.

#### كيف ينظم القانون 31-08 البيع بالتخفيض

حسب المادة 53 من القانون 31-08، يراد بالبيع بالتخفيض "البيع المقترن أو المسبوق بإشهار والمعلن عنه باعتباره يهدف إلى التصريف السريع للمنتوجات والسلع المخزونة عن طريق تخفيض السعر".

(المادة 54 من القانون 31-08) يجب أن يكون البيع بالتخفيض مقترنا بإعلان واضح ومقروء للفظة "تخفيض" والإشارة في أماكن البيع إلى المنتوجات التي يشملها التخفيض، وإلى السعر الجديد المطبق والسعر القديم الواجب التشطيب عليه (والمسمى السعر المرجعي).

هذا السعر لا يمكنه أن يتجاوز السعر الأدنى المعمول به فعلا من لدن المورد بالنسبة إلى سلعة أو منتج مماثل بنفس المؤسسة خلال الثلاثين يوما الأخيرة التي تسبق بداية العمل بالتخفيض.

يجوز للمورد أن يبين نسب التخفيض المطبقة على السلع والمنتوجات التي يشملها التخفيض. يجب أيضا الإعلام بمدة التخفيض.

← بما أن التخفيض لا يمكن أن يكون دائم، يمنع أن تستعمل في كل إشهار أو شعار أو تسمية شركة أو إسم تجاري لفظة "تخفيض" أو مثيلاتها في لغات أخرى أو مشتقاتها (المادة 55).

### ب-تقديم هدية مع الشراء

يمكن للمهني أن يقدم لكم هدية إذا قتمم بالشراء، شريطة أن تكون مماثلة للمنتوجات أو السلع أو الخدمات محل البيع أو الخدمة أو أن تكون الهدية عبارة عن أشياء بسيطة أو خدمات ذات قيمة زهيدة أو عينات، تحدد قيمتها بنص تنظيمي.

📢 دور المكافأة هو تشجيعكم على الشراء أو طلب تقديم خدمة. بما أن قيمتها غير محددة، فالهدف منها جعل مقارنة ثمن المنتج أصل البيع أكثر صعوبة. حذار من أن تقوموا باقتناء منتج أو خدمة فقط للحصول على المكافأة!

### ت- عرض البيع بالجملة

إذا عرض عليكم مجموعة مواد، تحققوا من أهمية اقتنائها (هل فعلا أكثر أهمية ماديا، ما هي مدة صلاحية المنتوجات، هل الكميات مناسبة لاحتياجاتكم...؟). واعلموا أيضا أنه يجب أن تكونوا قادرين على شراء المنتوجات بشكل منفصل.

### ث- اللجوء إلى الألعاب والمسابقات

لجذب زبائن جدد يمكن أن يلتجئ المورد إلى الألعاب أو المسابقات. إنها تجعلك تتأمل الكسب، مهما كانت شروط السحب- قبل أو بعد ارسال الوثائق الدعائية-.

🔨 حسب القانون 31-08 (من المادة 60 إلى المادة 64) يجب إخضاع المسابقات الإشهارية لنظام خاص. يجب أن تشمل الإعلانات أو الوثائق المقدمة للعملية الإشهارية على جرد مقروء للجوائز المقترحة تبين فيه طبيعة كل جائزة وعددها الدقيق وقيمتها التجارية (المادة 62 من القانون 31-08). يجب أن يدرج فيها كذلك البيان التالي: "يوجه نظام العملية بالمجان إلى كل شخص طبيعي أو معنوي يطلب ذلك". ويبين فيها أيضا العنوان الذي يمكن أن يوجه إليه الطلب المذكور.

### 2- هل يمكنك احباط الممارسات التي يمنعها القانون؟

بعض الفخاخ ممنوعة قانونيا. يتعلق الأمر ب 6 ممارسات ممنوعة.

## أ- منع الإشهار الكاذب



يمنع كل إشهار من شأنه أن يوقع في الغلط بأي وجه من الوجوه. الإشارات المتعلقة بالعناصر التالية يجب إذن أن تكون صحيحة (المادة 21 من القانون 31-08):

- حقيقة وجود السلع أو المنتجات أو الخدمات محل الإشهار وطبيعتها وتركيباتها ومميزاتها الأساسية ومحتواها من العناصر المفيدة ونوعها ومنشأها وكميتها وطريقة وتاريخ صنعها وخصائصها (مثلا: منتج مصنع مقدم على أنه منتج يدوي أو على أنه يحتوي على كمية كبيرة من مادة ما بينما هو لا يحتوي إلا على القليل منها)؛
- سعر أو تعريف (كيفية الحساب، التخفيض، ...) وشروط بيع (مدة وكيفية التسليم، كيفية الأداء،...) السلع أو المنتجات أو الخدمات محل الإشهار (مثلا: الإعلان عن سعر جد منخفض لكن في الواقع لا يطبق إلا لمدة شهر، ويتم رفعه تدريجيا كل شهر؛ الإعلان عن قرض على أنه مجاني بينما مصاريف الملف جد مرتفعة)؛
- شروط أو نتائج استخدامها (مثلا: تقديم منتج على أن له فوائد صحية، بينما الأمر غير مثبت)؛
- أسباب أو أساليب البيع أو تقديم الخدمات (مثلا: إهداء "تصفية" المحل التجاري)؛
- نطاق التزامات المعلن (مثلا: الإعلان عن وجود خدمة بعد البيع بينما في الواقع هي غير متوفرة)؛
- هوية الصناع والباعة والمنعشين ومقدمي الخدمات أو صفتهم أو مؤهلاتهم (مثلا: الإشارة إلى ترخيص رسمي لم يحصل عليه).

هذه عناصر كثيرة يمكن أن يكون الاعلان مضللا أو كاذبا بشأنها. إذا قام مهني بإشهار من هذا النوع، يمكن الإعلام به:

- الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري، في حالة الإشهار التلفزيوني؛
- في الحالات الأخرى:
- إعلام المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، إذا تعلق الأمر بمادة غذائية؛
- وفي جميع الحالات الأخرى، إعلام القسم الاقتصادي والاجتماعي لأي عمالة أو ولاية أو مندوبيات وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة.

## ب- منع رفض البيع

لا يمكن للمهني الامتناع عن بيع منتج أو سلعة أو تقديم خدمة إلى المستهلك دون سبب مقبول (المادة 57 من القانون 31-08). مثلاً، لا يمكن لمطعم أن يرفض تقديم طبق ما لأنكم لا ترغبون أخذ مشروب.

## ت- منع تعليق البيع بكمية معينة

لا يمكن للمهني تعليق بيع منتج أو سلعة على شراء كمية مفروضة (المادة 57 من القانون 31-08).

نظراً لتطور التوزيع في محلات الخدمة الحرة، يمكن قبول امكانية بيع مجموعة لا تتجزأ من المنتجات، بعدد محدد، مغلقة بغلاف وحيد وفقاً للممارسات التجارية المطبقة لصالح المستهلك (مجموعة قنينات ماء، مجموعة علب حليب، ...).

## ث- منع تعليق البيع

لا يمكن للمهني تعليق بيع منتج أو سلعة على شراء منتج أو سلعة أخرى أو تقديم خدمة أخرى في آن واحد، ولا تعليق تقديم خدمة على تقديم خدمة أخرى أو على شراء منتج أو سلعة (المادة 57 من القانون 31-08).

مثلاً: لا يمكن لميكانيكي أن يفرض عليكم اصلاح سيارتكم شريطة أن تشتروا منتجات أخرى (عجلات، ...); لا يمكن لمسؤول عن فندق أن يجبركم على أخذ وجبة الإفطار عند حجز غرفة.

## ج- منع البيع أو تقديم الخدمات بشكل هرمي

لا يمكن لمهني أن يقترح عليكم البيع بالشكل الهرمي أو بأي طريقة أخرى مماثلة تتعلق خاصة بعرض منتجات أو سلع أو خدمات عليكم، مع إغرائكم بالحصول على المنتجات أو السلع أو الخدمات المذكورة بالمجان أو بسعر يقل عن قيمتها الحقيقية وبتعليق البيع على توظيف سندات أو تذاكر للغير أو على جمع اشتراكات أو تقييدات (المادة 58 من القانون 31-08).

لا يمكن كذلك للمهني أن يقترح عليكم القيام بجمع اشتراكات أو تقييد أنفسكم في قائمة مع إغرائكم بالحصول على مكاسب مالية ناتجة عن تزايد هندسي لعدد الأشخاص المشتركين أو المقيدين.

### ح- منع توريد المنتجات والسلع، أو تقديم الخدمات دون طلبية مسبقة

إذا قمتم باستعمال تقنية اتصال عن بعد (هاتف، فاكس، انترنت، ...) لإبرام عقد، لم يكن لكم إذن أي اتصال مباشر بالتاجر. لهذا نتحدث في هذه الحالة عن البيع عن بعد. يمنع، في هذه الحالة، على المورد أن يورد لكم أي منتجات أو سلع، أو يقدم لكم خدمات دون طلبية مسبقة منكم (المادة 33 من القانون 08-31). إذا حصل على دفع انتهاكا لهذه القاعدة، فقد يواجه عقوبات جنائية. كما يمكنكم الطعن في التزامكم لأنكم لم تطلبوا أبدا هذه الخدمة.

### خ- منع استغلال الضعف أو الجهل

يمنع على المهني استغلال ضعف أو جهل المستهلك لجعله يقدم التزامات، نقدا أو عبر قرض بأي شكل من الأشكال. وذلك عندما تبرهن الظروف أن المستهلك لم يكن قادرا على تقييم مدى الالتزام الذي يقدمه (المادة 59 من القانون 08-31) أو عندما تبرهن الظروف أنه أخضع للإكراه.



عمليا، لا يملك المهني الحق في التعاقد مع شخص مسن ومريض أو مع شخص أمي أو لا يتقن لغة العقد، أو أي شخص لا يمكنه تقييم مدى التزامه أو كشف مناورات المهني.

يمكن للاستغلال أن ينتج أيضا عن حالة مستعجلة تجبر المستهلك أن يستدعي سمكري، مثلا، لإيقاف تسرب الماء، فيقوم هذا الأخير بتغيير كل التجهيزات وبعث فاتورة باهظة.

## الفصل الثالث

### قبل الشراء أو الطلب

#### 1- هل تأخذون وقتا للتفكير؟

الموافقة على عقد وإمضائه التزام. ما إن يتم إبرام العقد لا يمكنكم التراجع عنه. عندما نكون على وشك استثمار مبلغ كبير، من المهم أن نكون واثقين من اختيارنا. تخيلوا شراء سيارة، مطبخ جديد أو أثاث غرفة طفل...

خذوا وقتكم في التفكير لتتخذوا القرار الصحيح قبل الالتزام.

## أ- مميزات الكشف

يمكنكم من الحصول على تفاصيل الخدمات المطلوبة مع بيان سعر الوحدة، والسعر الإجمالي. اطلبوا أيضا الإشارة إلى تاريخ الانتهاء من العمل، والإشارة إلى مدة صلاحية الكشف (مثلا، شهر) وإذا كان مجاني أو لا.

## ب- حالة العقد المبرم عن بعد

إذا قمتم باستعمال تقنية اتصال عن بعد (هاتف، فاكس، انترنت، ...) لإبرام عقد، لم يكن لكم إذن أي اتصال مباشر بالتاجر. لهذا نتحدث في هذه الحالة عن البيع عن بعد. بما أنه في هذه الحالة، وبخلاف الصفقات المبرمة في المحلات، لا يمكنكم التبادل "وجها لوجه" مع المهني، يجب على هذا الأخير أن يحدد في عرض العقد مجموعة من الأشياء (المادة 29 من القانون 08-31).

استعانة بالقائمة أدناه، افحصوا عرض المهني. تحققوا أنكم توصلتم بكل هذه العناصر:

- المنتج، السلعة أو الخدمة؟
- 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؟
- مصاريف التسليم إن اقتضى الحال؟
- المدة الدنيا للعقد المقترح، إن اقتضى الحال، عندما يتعلق الأمر بتزويد مستمر أو دوري لمنتج أو سلعة أو خدمة؟
- كيفيات الأداء أو التسليم أو التنفيذ؟
- مدة صلاحية العرض وثمانه أو تعريفته؟
- تكلفة استعمال تقنية الاتصال عن بعد؟

## وفي حالة الشراء عبر الانترنت؟

علاوة على النصوص المطبقة في حالة البيع عن بعد، عروض البيع المقدمة عبر الانترنت تخضع إلى تنظيم خاص (المادة 4-65 من قانون الالتزامات والعقود). يجب أن يتضمن العرض:

- المميزات الأساسية للمنتج أو السلعة أو الخدمة محل العرض وشروط البيع؛

- مختلف المراحل المتبعة لإبرام العقد بطريقة الكترونية ولاسيما الاحكام التي يتحرر بموجبها الطرفان من مسؤولياتهم؛
- الوسائل التقنية التي تمكن المستخدم، قبل ابرام العقد، من تحديد الأخطاء المرتكبة أثناء ادخال البيانات وتصحيحها؛
- اللغات المقترحة لإبرام العقد.

ويبقى صاحب العرض ملتزما به طيلة المدة المحددة بهذا العرض أو طالما يمكن للمستهلك الاطلاع على العرض على صفحة الانترنت.

### ت- أهمية بنود الشروط العامة للبيع

المعاملات المتعلقة بالبيع أو الخدمة تخضع عموما إلى البنود المصاغة مسبقا من طرف المهني و التي لا يمكنكم مناقشتها. حسب الحالة، سوف يطلب منكم المهني ابرام عقد يسمى " عقد انضمام ". يجب أن يسلمكم نسخة عن هذا العقد إن طلبتم ذلك (المادة 8 من القانون 08-31). اقرءوه بتمعن واطلبوا من جمعية لحماية المستهلك، مثلا، تفسيرات عن شروط وبنود العقد.

اعلموا أنه بالنسبة للمعاملات عبر الانترنت، يجب على المورد وضع "رهن اشارة العموم الشروط التعاقدية المطبقة بطريقة تمكن من الاحتفاظ بها ونسخها" (المادة 4-65 من قانون الالتزامات والعقود). يجب أن تتمكنوا من الوصول إلى الشروط العامة للبيع ومثلا، تسجيلها على حاسوبكم أو طبعها.



القانون 08-31 (المادة 9) يحدد فيما يتعلق بتأويل شروط العقود، في حالة الشك حول مدلول أحد الشروط، ترجيح التأويل الأكثر فائدة بالنسبة إلى المستهلك. إضافة إلى ذلك، ولكي لا تبغوا تحت رحمة المهني، ينص القانون على امكانية الاعتراض على وجود شروط تميز المهني. نتحدث هنا على الشروط التعسفية.



تعتبر هذه الشروط، التي يكون الغرض منها أو يترتب عليها اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المستهلك (المادة 15 من القانون 08-31) باطلة ولاغية (المادة 19 من القانون 08-31). يطبق التنظيم المتعلق بالشروط التعسفية كيفما كان شكل أو وسيلة إبرام العقد (المادة 15 من القانون 08-31). وتطبق كذلك بوجه خاص على سندات الطلب والفاتورات وأذون الضمان والقوائم أو أذون التسليم والأوراق أو التذاكر والتي تتضمن شروطا

متفاوضا في شأنها بحرية أو غير متفاوض في شأنها أو إحالات إلى شروط عامة محددة مسبقا.

تعتبر الشروط تعسفية (المادة 18 من القانون 08-31) إذا كان الغرض منها أو يترتب عليها ما يلي :

- إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد بأحد التزاماته ؛
- احتفاظ المورد بالحق في أن يغير من جانب واحد خصائص المنتج أو السلعة المزمع تسليمها أو الخدمة المزمع تقديمها ؛
- إعفاء المورد من المسؤولية القانونية أو الحد منها في حالة وفاة المستهلك أو إصابته بأضرار جسمانية نتيجة تصرف أو إغفال من المورد ؛
- إلغاء حقوق المستهلك القانونية أو الحد منها بشكل غير ملائم إزاء المورد أو طرف آخر في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ المعيب من لدن المورد لأي من الالتزامات التعاقدية، بما في ذلك إمكانية مقاصة دين للمورد على المستهلك بدين قد يستحقه هذا الأخير على المورد؛
- التنصيص على الالتزام النهائي للمستهلك في حين أن تنفيذ التزام المورد خاضع لشرط يكون تحقيقه رهينا بإرادته وحده ؛
- فرض تعويض مبالغ فيه أو الجمع بين عدة تعويضات أو جزاءات عند عدم وفاء المستهلك بالتزاماته؛
- تخويل المورد الحق في أن يقرر فسخ العقد إذا لم تمنح نفس الإمكانية للمستهلك، والسماح للمورد بالاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة برسم خدمات لم ينجزها بعد عندما يقوم المورد نفسه بفسخ العقد؛
- الإذن للمورد في إنهاء العقد غير محدد المدة دون إعلام سابق داخل أجل معقول، ما عدا في حالة وجود سبب خطير؛
- تمديد العقد محدد المدة بصفة تلقائية في حالة عدم اعتراض المستهلك عندما يحدد أجل يبعد كثيرا عن انتهاء مدة العقد باعتباره آخر أجل ليعبر المستهلك عن رغبته في عدم التمديد ؛
- التأكيد على قبول المستهلك بصورة لا رجعة فيها لشروط لم تتح له بالفعل فرصة الإطلاع عليها قبل إبرام العقد ؛
- الإذن للمورد في أن يغير من جانب واحد بنود العقد دون سبب مقبول ومنصوص عليه في العقد ودون إخبار المستهلك بذلك ؛

- التنصيص على أن سعر أو تعريف المنتجات والسلع والخدمات يحدد وقت التسليم أو عند بداية تنفيذ الخدمة، أو تحويل المورد حق الزيادة في أسعارها أو تعريفها دون أن يكون للمستهلك، في كلتي الحالتين، حق مماثل يمكنه من فسخ العقد عندما يكون السعر أو التعريف النهائية مرتفعة جدا مقارنة مع السعر أو التعريف المتفق عليها وقت إبرام العقد ؛
- تحويل المورد وحده الحق في تحديد ما إذا كان المنتج أو السلعة المسلمة أو الخدمة المقدمة مطابقة لما هو منصوص عليه في العقد أو في تأويل أي شرط من شروط العقد؛
- تقييد التزام المورد بالوفاء بالالتزامات التي تعهد بها وكلاؤه أو تقييد التزاماته باحترام إجراء خاص؛
- إلزام المستهلك بالوفاء بالتزاماته ولو لم يف المورد بالتزاماته؛
- التنصيص على إمكانية تفويت العقد لمورد آخر إذا كان من شأنه أن يؤدي إلى تقليص الضمانات بالنسبة إلى المستهلك دون موافقة منه ؛
- إلغاء أو عرقلة حق المستهلك في إقامة دعاوى قضائية أو اللجوء إلى طرق الطعن، وذلك بالحد بوجه غير قانوني من وسائل الإثبات المتوفرة لديه أو إلزامه بعبء الإثبات الذي يقع عادة على طرف آخر في العقد، طبقا للقانون المعمول به.

في حالة وقوع نزاع حول عقد يتضمن شرطا تعسفيا، يجب على المورد الإدلاء بما يثبت الطابع غير التعسفي للشرط موضوع النزاع.

### ث-المقاطع التي يجب ملئها في سندات الطلب

قبل امضاء سند الطلب، تأكدوا من أن بنود الشروط الخاصة، تلك التي تتعلق خاصة بطلبكم، مملوءة بكيفية صحيحة وتتضمن العبارات الملائمة. على سبيل المثال، عند طلب قطعة أثاث، تأكدوا أن المراجع المذكورة على سند الطلب توافق فعلا قطعة الاثاث التي تريدون شراءها.

تأكدوا أيضا من أن السعر المعلن فعلا مسجل على سند الطلب. إذا وقعتم على قرض لتمويل مشترياتكم (مسمى "قرض مخصص")، تأكدوا أن اللجوء إلى القرض مذكور على العقد.

## 2- هل تم اعلامكم بتاريخ التسليم؟

عندما تقومون بطلبية ويكون التسليم غير فوري أو عندما تطلبون تقديم خدمات، يجب على المورد أو مقدم الخدمات تحديد الأجل الذي يتعهد فيه بالوفاء بالتزامه (المادة 12 من القانون 31-08). إنها نقطة مهمة لتفادي النزاعات و تسهيل تعويضكم في حالة عدم الالتزام.

← إذا تجاوز مبلغ طلبيتكم أو تقديم الخدمات 3000 درهم، يجب على المهني أن يحدد كتابة هذا التاريخ. يجب أن يكون هذا الأخير محددًا في العقد أو وصل الطلبية أو الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو المخالصة أو أي وثيقة أخرى سلمها لكم (المادة 12 من القانون 31.08).

← خاصة، إذا كان تنفيذ العقد غير فوري، عليكم التفكير في طلب تاريخ محدد. ينص القانون على تحديد تاريخ، وهو يعتبر أكثر دقة من الأجل. عوض عبارة "التسليم خلال الخمسة عشر يوما الثانية من الشهر" من الأفضل استعمال عبارة "التسليم مقرر في يوم/شهر/سنة". إن هذه العبارة مهمة وستسهل تعويضكم في حالة عدم الالتزام: إذا لم يحترم المهني التاريخ، يمكنكم إلغاء عقدكم بحكم القانون.

← إن مبدأ الحالة الخاصة المتعلقة بالبيع عن بعد هو أنه على المورد تنفيذ الطلبية في أجل لا يتعدى ثلاثين يوما ابتداء من اليوم الموالي لليوم الذي قمتم فيه بإرسال الطلبية (المادة 39 من القانون رقم 31.08). غير أنه، يمكنكم الاتفاق مع المهني على تاريخ آخر. ثم إذا تجاوزت طلبيتكم 3000 درهم، يجب على المورد تحديد أجل تنفيذ التزامه (المادة 12 من القانون 31-08).

## 3- هل فكرتم في طلب مكتوب؟

### أ- ينصح بتحرير مكتوب

بصفة عامة، إذا وافقتم على محتوى العقد (مثلا، على المنتج الذي تودون شراءه وعلى سعره)، يعتبر العقد مبرما. إن قبول العقد لا يكون بالضرورة موضوع مكتوب مختوم بتوقيعكم. يمكنه أن يكون مثلا شفويا. لذلك، يقترح عليكم الموردون دائما وصل طلبية أو عقد اشتراك.

بصفة عامة، سجلوا كتابة طلبيتكم لإثبات ما طلبتم، السعر، تاريخ التسليم أو تنفيذ العقد. سيفيدكم ذلك في حالة عدم التنفيذ.



مثلا، إذا سلمتم سيارتكم إلى ميكانيكي لتصليحها، قوموا بتحديد في "أمر التصليح" التصليحات المطلوبة. ما سيمكنكم من الاعتراض على التصليحات التي تمت دون موافقتكم.

إذا عرض عليكم في مقر إقامتكم أو عملكم أو أي أماكن أخرى غير مخصصة للتسويق (فنادق، خيام في ساحة القرية إلخ...)، شراء مجوهرات، موسوعة أو عقد اشتراك للأنترنيت النقل؛ أنتم "ضعفاء" أمام الحجج الحادة لهذا المهني. لكن القانون رقم 31.08 يمنحكم حماية هامة.



يجب على البائع خارج المحلات التجارية أن يحرر عقدا مكتوبا يحدد هذا القانون محتواه. يجب عليه أن يسمح لكم بتوقيعه وأن يسلمكم نظيرا منه وقت الإبرام. يجب أن يتضمن هذا العقد استمارة قابلة للاقتطاع يكون الغرض منها تسهيل ممارسة حقكم في التراجع (المادة 47 من القانون 31-08).

اطلبوا هذا العقد. إنه يحميكم. انتبهوا جيدا ليس فقط إلى المكان المحدد وإنما أيضا وخصوصا إلى التاريخ المحدد على العقد. يمكن للبائع خارج المحلات التجارية ألا يؤرخ العقد لمنعكم من حقكم في التراجع. واعلموا أنه إذا لم يتوفر عقدكم على كل البيانات القانونية، يمكنكم إلزامه. استفسروا عند جمعية للمستهلكين.



## ب- الحالة الخاصة المتعلقة بالبيع عن بعد

يمكنكم أن تلتزموا عبر توقيعكم (إرسال وصل طلبية) أو عبر موافقتكم التي أعطيتموها عن طريق الهاتف عند اتصالكم بالمورد.

إن القانون رقم 31.08 يحميكم لأنه يفرض على المهني الالتزام بالتأكيد على بعض المعلومات، في الوقت المناسب وعلى الأكثر خلال وقت التسليم:



- التأكيد على المعلومات الإلزامية المبلغة في إطار العرض؛
- عنوان المورد حيث يمكنكم تقديم شكاية؛
- معلومة حول شروط وكيفيات ممارسة حق التراجع؛

- المعلومات المتعلقة بالخدمة بعد البيع وبالضمانات التجارية؛
- شروط فسخ العقد إذا كان غير محدد المدة أو كانت مدته تفوق سنة – بالنسبة لعقد اشتراك الهاتف، على سبيل المثال.

### ت- الحالة الخاصة المتعلقة بإبرام عقد عبر الأنترنت

تنص المادة 5-65 من قانون الالتزامات والعقود الذي تم إصداره سنة 2007 عبر القانون رقم 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية، على أنه لكي يبرم العقد الإلكتروني بشكل صحيح، عليكم التحقق من تفاصيل "سلتكم" وسعرها الإجمالي وتصليح الأخطاء (تطلبون مرتين نفس المنتج، أخطأتم في المرجع، إلخ.)، وذلك، قبل تأكيد طلبكم للتعبير عن قبولكم.

 يجب أن يمكّنكم "الضغط على الزر للمرة الأولى" من تثبيت سلتكم ثم "الضغط للمرة الثانية" من تأكيد طلبيتكم. يجب على المورد الإشعار بالتسليم، دون تأخير غير مبرر بقبول العرض الذي أرسل إليه، وذلك، بطريقة إلكترونية: بريد إلكتروني أو نافذة "بوب أب" أو صفحة ويب. كدليل على طلبك، عليكم إجراء نسخة من الشاشة (تلك التي قمتم عليها بتثبيت طلبكم) مع [طباعة الشاشة]، انسخوا النص في سجل للحفاظ عليه بعناية أو قوموا بطباعته وافعلوا الشيء نفسه بالنسبة لوصل التسليم.

### ث- الحالة الخاصة المتعلقة بالبيع خارج المحلات التجارية عبر الهاتف

يجب على المهني الذي يقوم بتقديم منتج أو سلعة أو خدمة عبر الهاتف أو "أي وسيلة تقنية مماثلة" كالفاكس أو البريد الإلكتروني، أن يبين صراحة هويته والطابع التجاري للعملية. ثم بعد العرض الذي قام بتقديمه لكم، عليه أن يرسل لكم تأكيدا (المادة 51 من القانون رقم 31.08).

 قاعدة ذهبية سنها القانون رقم 31.08: في هذه الحالة من البيع خارج المحلات التجارية عبر الهاتف، لا يلزمكم إلا توقيعكم، وهذا يعني إرسال عرض القرض موقع من طرفكم. ستستفيدون إذن من من القواعد الحامية للبيع عن بعد، بما في ذلك إمكانية الرجوع عن موافقتكم (انظر الصفحة 26). حتى إذا أعطيتم موافقة شفوية لاستلام وثائق أو حتى لو كنتم قد قبلتم العرض، تذكروا، أنكم لم تلتزموا ما دمتم لم توقعوا وترسلوا العقد.

## ج- مباشرة بعد الشراء، الالتزام بإعطاء وثيقة

بعد تنفيذ عملية الشراء أو تقديم الخدمة وأداءها، يجب على المورد أن يسلمكم فاتورة أو مخالصة أو تذكرة صندوق أو أي وثيقة أخرى تقوم مقامها.

إذا لم يتم تسليمكم هذه الوثيقة، اطلبوها واحتفظوا بها.

لماذا؟ بالنسبة مثلا لشراء جهاز منزلي، ستكون هذه الوثيقة مفيدة للاستفادة من الضمان في حالة وجود مشكلة في التشغيل. فكروا كذلك في طلب وثيقة (تذكرة، إلخ.) التي هي بمثابة دليل عملية الشراء عندما تشترون من تعاونية استهلاكية، للحرفي الذي يبيع المنتجات التي يقوم بتصنيعها. وسيساعدكم ذلك في حالة الشكوى. تسمح هذه الوثيقة للمهني من إدراك أن عملية الشراء قد تمت عنده (ويشار إلى اليوم على هذه الوثيقة).

قوموا بنسخ هذه الوثيقة، إذا كان من المحتمل أن تتلاشى مع مرور الوقت.

في أغلب الأحيان، يتم استخدام الأداء نقداً. لكنه، لا يتوجب أن يكون لديكم مبالغ كبيرة من المال في أي وقت. وبالتالي، إذا كان المهني لا يقبل الشيكات أو بطاقات القرض، ويفضل الأداء نقداً، حاولوا الحصول على تخفيض. لمزيد من المعلومات حول الفخاخ التي يجب تجنبها، خصوصا عندما تقومون باكتتاب قرضا "مجانيا" أو "قابلا للتجديد" (يسمى أيضا "ريفولفين")، انظروا إلى دليل القرض الاستهلاكي.



## الفصل الرابع

في حالة وجود مشاكل في العقد أو المنتج أو تقديم الخدمة

### 1- هل تعرفون إمكانيات التراجع عن موافقتكم؟

بالتأكيد، إن حالات التشكيك في العقد محدودة، أساسا إذا كان هناك عيب الرضا بمقتضى قانون الالتزامات والعقود أو إذا كان القانون ينص على حق التراجع. في حالات نادرة جدا، يمكن للعقد أن يلغى لأنه غير قانوني، مثل العقد المبرم خارج المحلات التجارية في منزل المستهلك المشار إليه أعلاه. وأخيرا، بطبيعة الحال، يمكن حل العقد، أو التشكيك به، في حالة عدم تنفيذ المهني لالتزاماته (انظر أدناه).

## أ- وجود عيب الرضا

لا يمكنكم التشكيك في العقد إلا على شرط إثبات أمام المحكمة أنكم كنتم ضحية عيب الرضا مثل التزوير (المادة 52 من قانون الالتزامات والعقود) وفي هذه الحالة، قد يتم إلغاء العقد عندما يلجأ المورد إلى استخدام مناورات أو حفظ معلومات التي من دونها ما كنتم تعاقدم.

## ب- وجود حق التراجع

في بعض الحالات المنصوص عليها في القانون رقم 31.08، يمكنكم التراجع، يعني الرجوع عن موافقتكم، دون الحاجة إلى إعطاء مبرر.

يتعلق الأمر بعملية الشراء (أو تقديم الخدمة) مطلوبة بمناسبة البيع خارج المحلات التجارية داخل المنزل، أو ممولة عن طريق قرض مخصص.

### • حالة البيع خارج المحلات التجارية بالمنزل

عندما يعرض عليكم المورد منتجاً أو سلعة أو خدمة بمنزلكم، يمكنكم التراجع داخل أجل أقصاه سبعة أيام ابتداء من تاريخ الطلبية أو الالتزام بالشراء (المادة 49 من القانون رقم 31.08). لهذا، يمكنكم إرسال الاستمارة القابلة للاقتطاع المدرجة في عقدكم أو عن طريق رسالة توضحون من خلالها أنكم تمارسون حق التراجع (انظر النموذج في المرفق).

### مقابل مستثنى خلال سبعة أيام

قبل انصرام أجل سبعة أيام، "لا يجوز أن يطالب المستهلك أو يحصل منه، بصفة مباشرة بأي وجه من الوجوه أو بأي شكل من الأشكال، على مقابل أو أي التزام أو تقديم أي خدمة كيفما كانت طبيعتها". (المادة 50 من القانون رقم 31.08).

تحديداً، ليس عليكم الأداء، حتى عفويا، للمورد قبل انصرام هذا الأجل. إذا كنتم قد قدمتم التزامات أو أوامر بالأداء، فلا يجب تنفيذها قبل انصرام هذا الأجل ويجب أن ترد إليكم داخل الخمسة عشر يوماً الموالية لتراجعكم (المادة 50 من القانون رقم 31.08).

إذا تضمن عقدكم شرطا تتخلون بموجبه عن حقكم في التراجع، يعتبر هذا الشرط باطلاً. لا يمكن للمهني أن يمنعكم من الرجوع عن عقدكم. واعلموا أنه إذا قام المورد بتسليمكم المنتج أو السلعة أو قدم لكم الخدمة في نفس اليوم الذي قام فيه



بالبيع خارج المحلات التجارية، فإنه يفعل ذلك متحملاً التبعات. هذا لا يمنعكم من أن تتراجعوا.

#### • حالة البيع عن بعد

عندما تشترون أو تطلبون عن بعد (عبر الهاتف أو البريد أو الأنترنت...) سلعة أو تقديم خدمة، يمكنكم التراجع عن التزامكم دون الحاجة إلى إعطاء أي أسباب أو أداء أي غرامات (المادة 36 من القانون رقم 31.08).

ينص القانون رقم 31.08 على بعض الحالات، التي لا يمكنكم التراجع فيها – إلا إذا قرر المورد منحكم هذا الحق (المادة 38). يستثنى إذن هذا الحق:



- إذا تعلق الأمر بتوريد الجرائد والدوريات والمجلات؛
- إذا تعلق الأمر بالتسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات الحاسوبية (الأقراص المضغوطة وأقراص المرياء الرقمي) وقد قتمت بفتح غلافها (يمكنكم إرجاعها فقط إذا كانت معيبة)؛
- إذا طلبتم سلعا معدة حسب مواصفاتكم الخاصة (ملابس بقياس...) أو شخصية جدا (مجوهرات منقوشة...)
- إذا طلبتم سلعا، نظرا لطبيعتها، لا يمكن إرجاعها أو من المحتمل أن تتدهور أو أن تنتهي صلاحيتها بسرعة (منتجات غذائية طازجة، نباتات، إلخ)؛
- إذا بدأ تنفيذ تقديم الخدمة، بموافقتكم، قبل انتهاء أجل التراجع – مثلا الولوج إلى خدمة الهاتف المحمول...

يستثنى كذلك حق التراجع بالنسبة لتقديم خدمات الإيواء أو النقل أو المطاعم أو الترفيه التي يجب أن تقدم في تاريخ معين أو بشكل دوري محدد (المادة 42). لا يمكنكم إذن التراجع عن شراء تذكرة طائرة في تاريخ محدد أو عطلة سياحية أو عقد كراء سيارة أو شراء تذكرة عرض...



## كيفية التراجع

- في أي حالة يجب التراجع؟
  - بالنسبة لطلب سلع: داخل أجل سبعة أيام ابتداء من استلام سلعتكم؛ يعني ابتداء من التاريخ الذي امتلكتكم فيه حزمتمكم.
  - بالنسبة لتقديم الخدمات: داخل أجل سبعة أيام ابتداء من التاريخ الذي قبلتم فيه العرض. إذا انتهى أجل التراجع يوم السبت أو الأحد أو يوم عطلة، يتم تمديده إلى أول يوم عمل موالي.
- إن أجل سبعة أيام هو الأجل الأدنى. لا شيء يمنع المهني من تحديد أجل أطول. تأكدوا من هذه النقطة لاسيما خلال الشروط العامة للبيع أو الخدمات.
- كيف ينبغي التراجع؟ عبر إرسال بريد (بالنسبة لخدمة) أو إرسال طلبيتكم، من الأفضل بطريقة مضمونة مع وصل بالتسلم – للاحتفاظ بدليل على ممارسة حقكم وعلى احترام الأجل القانوني.
- ماذا يجب أن يحدث بعد ذلك؟ إذا كنتم تمارسون حقكم في التراجع، يجب على المورد أن يرد لكم كل المبلغ الذي كنتم قد دفعتموه في البداية بما في ذلك مصاريف التسليم الأولية. عليه التنفيذ على أبعد تقدير خلال الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارستكم لحقكم. وبعد انصرام الأجل المذكور، تترتب، بقوة القانون، على المبلغ المستحق فوائد بالسعر القانوني المعمول به (2%) عند كتابة هذا الدليل – تحققوا من ذلك من بنك المغرب المكلف بتحديدته).

## 2- هل تعرفون كيفية إنذار البائع أو طلب حل العقد؟

يعتبر العقد بمثابة "قانون المتعاقدين" (المادة 230 من قانون الالتزامات والعقود). يجب تنفيذه بحسن نية (المادة 231 من قانون الالتزامات والعقود). إذا لم ينفذ المورد التزاماته (لم ينفذ بشكل صحيح الأعمال التي طلبتموها منه، لم يقم بتسليمكم طلبيتكم)، يمكنكم – هذا هو المصطلح القانوني الخاص بهذه الحالة - إنذاره بتنفيذ العقد (المادة 254 و255 من قانون الالتزامات والعقود).

عوضا عن ذلك، يمكن فسخ العقد من طرف المحكمة. يتم فسخ العقد "بقوة القانون" (دون اللجوء إلى المحكمة)، إذا تم التنصيص في العقد على أنه سيتم فسخه في حالة ما لم ينفذ إحدى الطرفين التزاماته (المادة 260 من قانون الالتزامات والعقود).



بالإضافة إلى ذلك، يمكنكم أن تطلبوا الحصول على تعويضات عن الضرر أو الأضرار الناجمة عن عدم الالتزام، ولكن شريطة القدرة على إثباتها (المادة 261 من قانون الالتزامات والعقود). مثال، لقد أجبركم تأخير تسليم سيارتكم الجديدة إلى استعمال وسائل النقل العام، ما يمثل دليلا للدعم عبر تذاكركم و بطاقة الاشتراك.

لإنذار المهني بتنفيذ العقد، أرسلوا له بريدا مضمونا مع اشعار بالتسليم وقوموا بتحديد أجل معقول (مثال، خمسة عشر يوما ابتداء من تسلم البريد)، تطلبون فيه تسليم أو تنفيذ الأعمال المعنية.



• إذا كان مبلغ عقد البيع أو تقديم الخدمة يفوق 3000 درهم، يمكنكم إنذار مورديكم للتنفيذ في الأجل المقرر، مع تحديد أنه إذا لم يتم تنفيذ العقد خلال هذا الأجل، يمكنكم إلغاء ("فسخ") العقد. إذا رفض المهني هذا الإلغاء، ستجبرون إذن على اللجوء إلى المحكمة.

• إذا تجاوز مبلغ عقد البيع أو تقديم الخدمة 3000 درهم وإذا تم تجاوز الأجل المحدد للتسليم بسبعة أيام، ستكون لكم القدرة على فسخ التزامكم بقوة القانون؛ إلا في حالات قوة القاهرة – عاصفة أو حريق إجرامي قد دمر محلات المهني، إلخ. لهذا، عليكم كذلك إرسال رسالة مضمونة مع وصل بالتسليم.

يعتبر الالتزام المذكور مفسوخا بمجرد توصل المورد بالإشعار الموجه إليه، على ألا يكون تسليم السلعة أو تقديم الخدمة قد تم في المدة الفاصلة بين توجيه المستهلك للإشعار المذكور وتسلمه من لدن المورد.



فيما يخص الآجال التي يجب احترامها: يمكنكم فسخ الالتزام أجل أقصاه خمسة أيام بعد انصرام أجل السبعة أيام المنصوص عليه (المادة 13 من القانون 08-31). بعد مضي خمسة أيام، لا يبقى الفسخ بكيفية تلقائية. يجب على المورد أن يرد المبالغ المسبقة من لديكم داخل أجل لا يتجاوز سبعة أيام ابتداء من تاريخ تسلم الإشعار المذكور. وتستحق بقوة القانون فائدة بالسعر القانوني الجاري به العمل (استعلموا عن سعر الفائدة عند بنك المغرب) على المبلغ المذكور ابتداء من اليوم الثامن.

إذا كنتم، في المقابل، تفضلون اتمام العقد، يمكنكم طلب ذلك: أنذروا المهني بتنفيذ التزاماته. إذا لم يتم ارضائكم، يمكنكم عند إذن طلب فسخ عقدكم، الذي لم يعد تلقائيا نظرا لتجاوز الأجل الأقصى لخمس أيام.

## إذا لم ينفذ مورديكم التزاماته



في حالة عدم توفر المنتج أو السلعة أو الخدمة المطلوبة، يجب أن يتم تبليغكم بذلك وعند الاقتضاء، أن ترد إليكم المبالغ التي دفعتموها على الفور وعلى أبعد تقدير خلال خمسة عشر يوما الموالية لأداء المبالغ المذكورة. وبعد انتهاء الأجل المذكور، تترتب على المبالغ المذكورة فوائد بالسعر القانوني (المادة 40 من القانون 31-08). استعلموا عن سعر الفائدة عند بنك المغرب).

غير أنه، يمكن للمورد أن يوفر منتوجا أو سلعة أو خدمة تكون لها نفس الجودة ونفس الثمن إذا كانت هذه الإمكانيات معن عنها قبل إبرام العقد أو منصوص عليها في العقد بصورة واضحة ومفهومة (المادة 41 من القانون 31-08). وفي هذه الحالة، يتحمل المورد مصاريف الإرجاع المترتبة عن ممارسة حق التراجع، ويجب أن يخبركم بذلك.

لنفترض أن المورد عن بعد يدعي عدم تحمله المسؤولية بوضعها على عاتق مقدم خدمات آخر. يدعي، مثلا، أنه بعث طلبكم عبر البريد أو ناقل آخر. الطرد لم يصل أو وصل في حالة سيئة. يرفض تسليم آخر ويدعي أنكم يجب أن تتوجهوا فقط إلى البريد أو الناقل: ارفضوا هذه المحاجة.

اعلم أن المورد يعتبر مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك على حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد المبرم عن بعد، سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات على عاتق المورد الذي أبرم العقد أو مقدمين آخرين للخدمات (المادة 26 من القانون 31-08).

### 3- هل تعلمون كيفية استخدام الضمان القانوني، أو الضمان التعاقدية أو الخدمة بعد البيع؟

يمكن للبائع أن يقترح عليكم، مجانا، ضمان تعاقدية، ولكن يجب أن يحترم الضمان القانوني لعيوب الشيء المباع. يمكنكم أيضا أحيانا الاضطرار إلى اللجوء إلى خدمة بعد البيع.

#### أ- الضمان القانوني لعيوب الشيء المباع

يجب على المورد الذي يبيع سلع أو منتجات لمستهلك أن يضمن عيوب هذه السلع أو المنتجات (المادة 65 من القانون 31-08). يشمل هذا الضمان، الوارد

في الفصول من 549 إلى 575 من قانون الالتزامات والعقود، العيوب الخفية لسلعة وعدم وجود الصفات التي صرح بها البائع.



لا يمكن لمورد أن يتهرب من ضمان عيوب الشيء. إذا لم تكن السلعة مطابقة للصفات المعلن عنها يمكنكم الاعتراض على ذلك بنفس الطريقة المتبعة في حالة وجود عيب خفي.

**ما هو العيب الخفي؟** هو عيب ينقص من قيمة السلعة المشتراة نقصا محسوسا، أو يجعلها غير صالحة للاستعمال بحسب طبيعتها أو بمقتضى العقد (المادة 549 من قانون الالتزامات والعقود). يضمن البائع العيوب التي كانت موجودة عند البيع، إذا كان المبيع شيئا معيناً بذاته، أو عند التسليم إذا كان المبيع شيئا مثليا بيع بالوزن أو القياس أو على أساس الوصف (المادة 552 من قانون الالتزامات والعقود).

لكي يتم تفعيل الضمان يجب أن يكون العيب الذي يمس السلعة خطير، وخفي، وسابق للبيع ومجهول من المشتري.

يجب عليكم فحص الشيء المبيع فور تسلمه، وأن تخطرأ البائع حالا بكل عيب يلزمه ضمانه، خلال السبع الأيام التالية للتسليم (المادة 553 من قانون الالتزامات والعقود). قوموا بهذا الإخطار كتابيا واحتفظوا بنسخة. إذا لم تقوموا بهذا الإجراء، اعتبر الشيء مقبول، ما لم تكن العيوب مما لا يمكن التعرف عليها بالفحص العادي، أو كنتم قد منعتم لسبب خارج عن إرادتكم، من فحص الشيء المبيع. وفي هذه الحالة يجب إخطار البائع بعيوب الشيء فور اكتشافها. فإن لم يحصل الإخطار اعتبر الشيء مقبول، ولا يسوغ للبائع سيئ النية أن يتمسك بهذا التحفظ الأخير.

إذا ظهر عيب في المبيع، وجب على المشتري أن يعمل فورا على إثبات حالته بواسطة السلطة القضائية أو بواسطة خبراء مختصين بذلك مع حضور الطرف الآخر (المادة 554 من قانون الالتزامات والعقود). يمكنكم حينها أن تطالبوا بفسخ البيع ورد الثمن مع ارجاع السلعة للمورد (المادة 556 من قانون الالتزامات والعقود).



كل دعوى ناشئة عن العيوب الموجبة للضمان أو عن خلو المبيع من الصفات الموعود بها يجب أن ترفع خلال 30 يوما بعد التسليم (المادة 573 من قانون الالتزامات والعقود). لا يحق للبائع سيئ النية التمسك بأي شرط من شأنه

أن يضيق حدود الضمان المقرر عليه ، ويعتبر سيئ النية كل بائع يستعمل طرقا احتيالية ليلحق بالشيء المباع عيوباً أو ليخيفها.

## ب- الضمان التعاقدى

يمكن للبائع أن يقترح عليكم ضمان تعاقدى لأجهزة كهربائية منزلية أو سيارة مثلاً. يحدد بحرية مضمون هذا الضمان (القطع واليد العاملة، جهاز بديل،...)، مدته (6 أشهر، سنة،...). في العادة هذا الضمان مجاني ويمكن أن يكون مقترحا من الصانع. نتكلم إذن عن "ضمان الصانع".

إذا اقترح عليكم البائع ضمان تعاقدى يجب أن يكون مختلفاً عن الضمان القانونى لعيوب الشيء المباع الذى يضاف إليه. يجب تحديد على مكتوب (وصل طلبية أو عقد ضمان ...) بوضوح الحقوق التى تتوفرون عليها ضمن كل ضمان، بما فى ذلك مثلاً الخدمة بعد البيع المقترحة، والمدة، ونطاق الضمان.

إذا قتمت بتسبيق مصاريف الشحن عند تنفيذ الضمان التعاقدى، اطلبوا تعويض مثلاً، إذا كنتم مضطرين لإرجاع المنتج عن طريق شركة نقل. عندما تأخذون جهازكم للإصلاح، اطلبوا وصلاً بالتسليم يحدد فيه التاريخ ومدة الإصلاح. عندما تسترجعون جهازكم، اطلبوا شهادة أو فاتورة إصلاح تشير إلى تفاصيل الأعمال المنجزة. وتبين هذه الوثيقة تاريخ ونطاق التدخلات. يمكن أن تكون هذه الوثيقة مفيدة إذا، بعد ذلك، أردتم اللجوء للضمان القانونى.

إذا رفض المورد منحكم الضمان أنذروه بالوفاء بالتزاماته التعاقدية.

## تمديد أجل الضمان

إذا استعملتم الضمان التعاقدى فاعلموا أن فترة صلاحية هذا الضمان التعاقدى المنصوص عليها فى العقد تمدد بأجل يساوى المدة التى قام فيها المورد بحيازة مجموع السلعة أو المنتج أو جزء منه قصد تنفيذ الضمان (المادة 73 من القانون 08-31). ولهذا يجب على المورد أن يسلمكم وصلاً بالتسليم يحدد فيه التاريخ الذى حاز فيه السلعة وتمديد الضمان الذى تحصلون عليه. إذا لم يسلمكم هذه الوثيقة اطلبوها.

تمديد ضمان: هل هو ضرورى؟ قد يقترح عليكم بائع أو مورد أجهزة كهربائية منزلية أن تمددوا الضمان لمدة أطول مثلاً- بمقابل مادي. استعلموا عن محتوى هذا العرض. خذوا وقتكم للتفكير فى مصلحتكم فى ذلك. سوف يحاول البائع أن يجبركم. ومع ذلك، هذه الضمانة ليست دائماً مثيرة للاهتمام. ذلك يعتمد على محتوى العرض، تكلفته، وسعر المنتج ومدة حياته.



## ت- الخدمة بعد البيع: لماذا تصلح؟

إذا لجأتم إلى خدمات المورد المقدمة خارج الضمان التعاقدية، مثل التسليم في محل الإقامة، والصيانة، والتركيب، والاختبار، والإصلاح، تلجئون إذن إلى الخدمة بعد البيع. هذه الخدمة تختلف عن الضمان القانوني والضمان التعاقدية، مما يستلزم عقداً على حده يحدد بوضوح الحقوق التي تتوفرون عليها كمستهلك وسعر الخدمة. يجب أن يحرر العقد وفقاً لمحتوى إلزامي، وبالنسبة لبعض المنتجات، وفقاً لنموذج يتم تحديده بطريقة تنظيمية.

كما بالنسبة للضمان، يتم تمديد مدة عقد الخدمة بعد البيع بأجل يساوي المدة التي قام فيها المورد بحيازة مجموع السلعة أو المنتج أو جزء منه قصد تنفيذ الخدمة بعد البيع. ويجب على المورد أن يسلمكم وصلاً بالتسليم يحدد فيه التاريخ الذي حاز فيه السلعة.

## الفصل الخامس

في حالة حدوث نزاع مع المورد

### 1. هل تعلمون كيفية المطالبة بحقوقكم؟

#### أ- حل النزاع ودياً

إذا كان لديكم مشكل، الحل موجود. توجهوا إلى جمعية حماية المستهلك، أو إلى الإدارة أو الجهة المعنية.

#### ب- تبليغ السلطات عن ممارسة غير قانونية

إذا تم خداعكم في منتج معين (مثلاً، المنتج المقدم على أنه طبيعي هو في الحقيقة اصطناعي)، البائع قام إذا بعملية غش (المواد من 1 إلى 4 من القانون 83-13 المتعلق بالزجر عن الغش في البضائع). مثال آخر: المهني باعكم جهاز مستعمل على أنه جديد.

في هذه الحالات، توجهوا إلى:

- بالنسبة للمواد الغذائية، المكتب الوطني للسلامة الصحية للمواد الغذائية؛
- بالنسبة للمواد الأخرى والخدمات، القسم الاقتصادي والاجتماعي للعمالة أو الجهة التي تتوفر على مراقبين في مجال الغش والدعاية الكاذبة؛

• إذا تعلق الأمر بعدم احترام شروط السلامة لمنتجات وخدمات صناعية، أو عدم احترام كمية الاشياء وضبط المقاييس، مندوبية وزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة أو مديرية الجودة ومراقبة السوق.

إذا كنتم ضحية إشهار كاذب لمنتوج أو خدمة، توجهوا، بحسب نوعية المنتوج أو الخدمة، لأحد المصالح المذكورة أعلاه.

إذا واجهتم مشكلة في عرض السعر، أو عدم احترام المهني لالتزامه، توجهوا إلى القسم الاقتصادي والاجتماعي للعمالة أو الجهة.

### ث- التوجه إلى جمعية لحماية المستهلك أو محامي

إذا كنتم تشعرون بأنكم قد كنتم ضحية لعدم وجود تراض، إذا واجهكم مشكل في تنفيذ العقد، إذا كنتم ضحية حادث بسبب منتوج، أو إذا كنتم في حيرة حول توجيه شكوى (المصلحة الادارية المختصة)...، توجهوا إلى جمعية لحماية المستهلك أو إلى محامي. يمكن للإثنان اعلامكم حول حقوقكم ومختلف الطرق للمطالبة بها. قبل أخذ موعد مع المحامي، استعلموا عن تكلفة هذه الاستشارة، بالمقارنة مع الضرر الذي لحق بكم نتيجة النزاع.

## ملحق

نموذج رسالة

إلغاء طلبية في إطار بيع في المنزل في غضون أجل السبعة أيام،

نموذج

(المدينة)، (التاريخ)...

(الاسم)...

إلى... (الإدارة المختصة)

الهاتف:.....

رسالة مضمونة مع إشعار بالاستلام

سيدتي، سيدي،

أتوجه إليكم بعد أخذ المشورة من جمعية ... (تحديد اسم الجمعية)، التي تدعم توجهي.

يوم ... (تاريخ زيارة البائع خارج المحلات التجارية لكم)، قام بائع خارج المحلات التجارية تابع لشركتكم بزيارتي. هذا الأخير جعلني أمضي عقد ... (تحديد موضوع العقد) أو قمت بإمضاء وصل طلبية ل... (تحديد موضوع الطلبية). بناء على طلب منه، دفعت له مبلغ ... درهم ... (تحديد طريقة الدفع).

إلا أنني علمت أن هذا الطلب ممنوع بموجب المادة 50 من القانون المتعلق بحماية المستهلك، تحت طائلة العقوبة. / أو أذكر أن هذه الممارسة ممنوعة بموجب المادة 50 من القانون المتعلق بحماية المستهلك، تحت طائلة العقوبة.

بموجب هذه الرسالة، أعلمكم أنني ألغي هذا العقد تنفيذا لحقي في التراجع المنصوص عليه في المادة 49 من القانون المذكور أعلاه. وذلك تجدون مرفق استمارة التراجع مملوءة.

وأطلب كذلك استرجاع مبلغ ... درهم، في أقرب الآجال ووفقا للمادة 50 من القانون 08-31.

و تقبلوا، سيدتي، سيدي، فائق التقدير والاحترام والسلام.

(الامضاء)