



## البيع عن بعد

منذ بضع سنين، وبفضل تطور التكنولوجيات الحديثة، شهدت التجارة الالكترونية ازدهارا مهما. وإذا كان البيع عن بعد يوفر عدة مزايا (عدم التنقل، تنوع في الاختيار، إمكانية رؤية المنتجات، سهولة المقارنة...)، إلا أن التسوق عبر الانترنت يعرف تجاوزات وغش، لذا فعلى المستهلكين أن يكونوا يقظين.

### I. ماذا نقصد بالبيع عن بعد؟

نتحدث عن "العقود المبرمة عن بعد" أو البيع عن بعد، عندما يتم شراء منتج أو تقديم خدمة عن طريق الهاتف أو الفاكس أو الكتالوج أو التلفاز أو الإنترنت.

#### ماذا نقصد بالتاجر السيبراني؟

كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط مهني أو تجاري باستعمال شبكة الأنترنت.

قبل إبرام أي عقد عن بعد، يجب على المورد أن يذكركم بإمكانية تأكيد طلبيتكم أو تعديلها حسب رغبتكم.

### II. المعلومات الضرورية الواجب توفرها في عقد البيع

#### المعلومات المتعلقة بالمورد

يجب على المورد أن يشير في العقد المبرم عن بعد إلى:

- اسمه و تسميته التجارية؛
- معطياته (هاتفه وبريده الإلكتروني وعنوانه ومقره الاجتماعي وعند الاقتضاء عنوان المؤسسة المسؤولة عن العرض)؛
- رقم تسجيله، طبقا للتنظيم (أسمال الشركة، رقم تعريفه الضريبي، أو رقم الرخصة و تاريخها و السلطة التي سلمتها في حالة نشاط خاضع لنظام الترخيص؛
- إذا كان منتما لمهنة منظمة، مرجع القواعد المهنية المطبقة و صفته المهنية و البلد الذي حصل فيه على هذه الصفة و كذا اسم الهيئة أو التنظيم المهني المسجل فيه؛

#### المعلومات المتعلقة بالمنتج أو السلع أو الخدمة

يجب أن يتضمن العرض المتعلق بالعقد المعلومات التالية:

- المميزات الأساسية للمنتج أو السلعة أو الخدمة ؛
- مصدر ؛
- تاريخ نهاية الصلاحية، عند الاقتضاء ؛
- طريقة و دليل الاستعمال، عند الإقتضاء؛

- مدة الضمان و شروطه؛
- الثمن أو التعريفية.

### المعلومات المتعلقة بالمعاملات

يجب أن يتضمن عرض عقد الشراء المعلومات التالية :

- أجال و تكاليف التسليم، عند الإقتضاء،
  - حق المستهلك في التراجع<sup>1</sup>،
  - كفيات الأداء و التسليم أو التنفيذ؛
  - مدة صلاحية العرض و ثمنه أو تعريفته؛
  - تكلفة استعمال تقنية الاتصال عن بعد (تمن المكاملة مثلا) ؛
  - المدة الدنيا للعقد المقترح، إذا اقتضى الحال، عندما يتعلق الأمر بتزويد مستمر أو دوري لمنتوج أو سلعة او خدمة.
- يجب على التاجر السببراني أن يمكن المستهلك من تأكيد طلبه أو تعديله حسب رغبته وكذلك إعلامه بالشروط التعاقدية. لا يتحمل المستهلك أي مقابل في حالة توريد دون طلب منه.
- يجب على المورد أن يضمن سلامة وسائل الأداء التي يقترحها. عند وقوع نزاع بين المستهلك والمورد، يجب على المورد تحمل عبء الإثبات (على المورد إثبات أنه على صواب وأنه لم يخطئ)

### III. للمستهلك الحق في التراجع

#### ما العمل إذا كان المستهلك غير راضي عن مشترياته

إذا كان المنتج لا يناسب المستهلك، يمكن له إرجاعه في غضون سبعة أيام ابتداء من تاريخ تسلم المنتج أو إبرام عقد الخدمات.

يجب على المورد ان يرد الى المستهلك المبلغ المدفوع كاملا على الفور وعلى أبعد تقدير داخل الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارسة الحق المذكور. و لكن تكاليف إعادة المنتج يحملها المستهلك.

يجب الإشارة إلى هذه الإجراءات في شروط البيع.

#### ما العمل إذ لم يلتزم المورد باحترام العقد

في حالة ما لم يوفر المورد المعلومات اللازمة بالموقع (كتسجيله بالسجل التجاري، أجال التسليم، هاتفه وعنوانه)، يمكن للمستهلك التراجع في غضون ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ تسلم السلعة أو قبول العرض بالنسبة للخدمات.

يجب على المورد ان يرد الى المستهلك المبلغ المدفوع كاملا على الفور و على أبعد تقدير داخل الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارسة الحق المذكور.

يمكن للمورد أن يوفر منتوجا تكون له نفس الجودة ونفس الثمن إذا كان المنتج المطلوب غير متوفر. يتحمل المورد مصاريف الإرجاع المترتبة عند ممارسة المستهلك حقه في التراجع.

<sup>1</sup>التخلي عن شرائه بالرجع عن قرار.

يجب الإشارة إلى هذه الإجراءات في شروط البيع.

#### **IV. الحالات التي لا يمارس فيها الحق في التراجع**

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

- العقود التي شرع في تنفيذها بموافقة المستهلك قبل انتهاء أجل السبعة أيام كاملة ؛
- العقود التي يكون ثمنها أو تعريفها رهينا بتقلبات أسعار السوق المالية ؛
- السلع المصنوعة حسب مواصفات المستهلك أو المعدة له خصيصا أو التي لا يمكن بحكم طبيعتها إعادة إرسالها أو تكون معرضة للفساد أو سريعة التلف ؛
- تسجيلات سمعية أو بصرية أو برامج معلوماتية عندما يطلع عليها المستهلك ؛
- الجرائد أو الدوريات أو المجلات.

#### **V. ماذا عن أجل التسليم؟**

يجب أن يتضمن ثمن البيع مصاريف تسليم المنتج أو السلعة ما لم تتم الإشارة إليهما على حدى، وفي هذه الحالة يجب على المورد تقديم فاتورة التسليم للمستهلك.  
عندما لا يقوم المورد بتسليم المنتجات أو السلع، يجب أن تدل جميع المعلومات المتعلقة بالثمن على أن مصاريف التسليم غير متضمنة في ثمن البيع.

**كن على علم لتستهلك أفضل**

للمزيد من المعلومات في مجال حماية المستهلك  
[www.khidmat-almostahli.ma](http://www.khidmat-almostahli.ma)

مارس 2016