

Formation sur les contrats de consommation et les pratiques commerciales

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie numérique a organisé, dans le cadre du programme de jumelage « Protéger le consommateur marocain » financé par l'Union européenne, une formation au profit des cadres des départements ministériels chargés de l'application des dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et des représentants des associations de protection des consommateurs.



Cette formation, qui s'est déroulée du 7 au 10 décembre 2015 à la Direction de la qualité et de la surveillance du marché (DQSM), à Rabat, avait deux objectifs :

- permettre l'application de la loi n° 31-08 sur l'ensemble du territoire, par les différents départements concernés ;
- améliorer la protection du consommateur.

Animé par deux experts français de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), Mme Isabelle COLLIN (DGCCRF) et M. Jean-Paul MOURLON (DGCCRF), ce séminaire a porté sur les contrats de consommation et les pratiques commerciales.



Le module « contrat de consommation » a permis d'approfondir les connaissances relatives aux dispositions exigées pour le contrat de consommation prévues par la loi n° 31-08, notamment les informations précontractuelles et les clauses abusives.



Les experts ont présenté, avec des cas pratiques et de la jurisprudence française, les éléments suivants :

- les définitions principales autour du contrat de consommation ;
- l'obligation générale d'information : les informations obligatoires (prix, etc.), les supports de l'information précontractuelle, les supports après contrat ;
- les délais de livraison ;
- les clauses abusives ;
- les généralités sur les contrats de vente à distance.

Le module sur « les pratiques commerciales » était consacré à l'approfondissement des connaissances sur les différentes pratiques commerciales réglementées issues de la loi n° 31-08.

Des exemples pratiques extraits de la jurisprudence française ont également été développés par les experts. Ils ont porté sur :

- la publicité : trompeuse, comparative, électronique ;
- les offres promotionnelles : vente en soldes, vente avec prime, loteries ;
- les pratiques interdites : refus de vente, subordination ;
- le démarchage à domicile ;
- l'abus de faiblesse.

Ces deux modules ont rassemblé 65 participants (37 pour le premier module, 28 pour le second). Certains participants ont participé aux deux modules.

Cette formation sera complétée par deux modules complémentaires relatifs :

- aux contrôles (février 2016) ;
- au crédit et à la vente à distance (avril 2016).