



AKHBAR AL MOUSTAHLIK

NEWSLETTER

Numéro 3

Sommaire

Editorial.....p 1

Connaissez-vous vos droits

Les contrats conclus à distance.....p 2

Informations et Actualités.....p 5

Interview

Avec M. Ouadi Madih, Secrétaire Général de la
Fédération Nationale des Associations du
Consommateur (FNAC MAROC).....p6

Conseil Conso

Les arnaques sur internet.....p 7

Sources.....p 8

millions de transactions et le montant de ces transactions est passé de 31 millions de dirhams à environ 743 millions de dirhams.

Ceci grâce à un ensemble de mesures législatives, organisationnelles et de sensibilisation prises par le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique en collaboration avec les différentes parties concernées, spécialement dans le cadre de la mise en place de la stratégie Maroc Numérique 2013.

Parmi ces mesures nous pouvons citer :

- **dans le domaine législatif** : l'adoption de la loi 53-05 relative à l'échange électronique des données juridiques qui fixe le régime applicable aux données juridiques échangées par voie électronique et à la signature électronique ; et la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel qui vise à assurer une protection efficace des particuliers contre les abus d'utilisation des données de nature à porter atteinte à leur vie privée.
- **dans le domaine institutionnel** : la mise en place de plusieurs institutions dont le centre d'alerte et de gestion des incidents informatiques (ma-CERT) qui a pour principale mission de coordonner, de prévenir et de proposer divers services portant sur le traitement des incidents, l'analyse des vulnérabilités et la restauration des systèmes infectés des administrations et établissements publics.
- **dans le cadre de la sensibilisation** : la mise en ligne d'un portail dédié à la sécurité des systèmes d'information.

Les professionnels du secteur du e-commerce sont rassemblés au sein de la Fédération Nationale du E-Commerce au Maroc (FNEM)■

EDITORIAL

Le **commerce électronique** ou **vente en ligne**, désigne l'échange de biens, de services et d'informations entre les réseaux informatiques, notamment internet. Le commerce électronique ne se limite pas au seul réseau internet. Des transactions électroniques se réalisent également sur les réseaux téléphoniques mobiles. On parle de *m-commerce* (*mobile commerce*).

Au Maroc, le secteur du e-commerce a connu une forte expansion durant les dernières années. Le nombre de sites commerciaux est passé de 40 sites en 2008 à plus de 400 sites en 2012. Sur la même période, le nombre de transactions en ligne est passé de 9000 à environ 1.25

CONNAISSEZ VOS DROITS



Les contrats conclus à distances, d'après la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

On entend par :

- 1) " technique de communication à distance " : tout moyen utilisé pour la conclusion d'un contrat entre un fournisseur et un consommateur sans la présence simultanée des parties.
- 2) " opérateur de technique de communication " : toute personne physique ou morale relevant du secteur public ou privé dont l'activité professionnelle est basée sur la mise à la disposition du fournisseur d'une ou plusieurs techniques de communication à distance.
- 3) " cyber-commerçant " : Toute personne physique ou morale utilisant, dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, le réseau internet.

Le contrat de vente à distance :

Le contrat de vente à distance par un moyen électronique est valable s'il a été conclu conformément aux conditions prévues par la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques et par la législation en vigueur en la matière ainsi qu'aux conditions prévues dans la présente loi.

L'offre de contrat de vente à distance doit comporter les informations suivantes :

1° L'identification des principales caractéristiques du produit, bien ou service objet de l'offre 2° Le nom et la dénomination sociale du fournisseur, les coordonnées téléphoniques qui permettent de communiquer effectivement avec lui, son adresse électronique et physique et s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, s'il s'agit d'une personne autre que le fournisseur, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;

Concernant le cyber-commerçant :

- S'il est assujéti aux formalités de l'inscription au registre de commerce, son numéro d'immatriculation et le capital de la société ;
- S'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée, son numéro d'identité fiscale ;

- Si son activité est soumise au régime de la licence, le numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée ;
 - S'il appartient à une profession réglementée, la référence des règles professionnelles applicables, sa qualité professionnelle, le pays où il a obtenu cette qualité ainsi que le nom de l'ordre ou l'organisation professionnelle où il est inscrit.
- 3° Le cas échéant, les délais et frais de livraison ;
- 4° L'existence du droit de rétractation, sauf dans les cas où l'exercice de ce droit est exclu;
- 5° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- 6° La durée de la validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ;
- 7° Le coût de la technique de communication à distance utilisée ;
- 8° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un produit, bien ou service. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.
- Sans préjudice des dispositions de la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques, le fournisseur doit, avant la conclusion de contrat, rappeler au consommateur ses différents choix et lui permettre de confirmer sa demande ou la modifier selon sa volonté.

Les obligations du fournisseur :

Le fournisseur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le fournisseur qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de la totalité ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Le fournisseur doit permettre au consommateur d'accéder facilement aux conditions contractuelles applicables à la fourniture des produits et biens ou à la prestation de services à distance, et d'en prendre connaissance, sur la page d'accueil du site électronique du fournisseur du produit ou du prestataire de service ou sur n'importe quel support de communication comportant une offre du fournisseur. Ces conditions doivent également être expressément acceptées par le consommateur, avant la confirmation de l'acceptation de l'offre.

Le fournisseur doit, s'il s'agit d'une vente à distance, utilisant le téléphone ou n'importe quelle autre technique de communication à distance, indiquer expressément au début de la conversation avec le consommateur, son identité et l'objet commercial de la communication.

Le fournisseur garantit au consommateur la sécurité des moyens de paiement qu'il propose.

Le droit de rétractation :

Le consommateur dispose, à compter de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services, d'un délai :

- de sept jours pour exercer son droit de rétractation ;
- de trente jours pour exercer son droit de rétractation, si le

fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations liées aux obligations générales d'information et aux mentions obligatoires de l'offre du contrat de vente. Et cela, sans avoir à se justifier, ni à payer des pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le fournisseur est tenu de rembourser, sans délai, au consommateur le montant total payé et au plus tard dans les 15 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Exceptions à l'exécution du droit de rétractation : Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

- 1- de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la

- fin du délai de sept jours francs ;
- 2- de fourniture de produits, biens ou de services dont le prix ou le tarif est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- 3- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- 4- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;
- 5- de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

Exécution de la commande :

Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

- 1) la confirmation des informations liées aux obligations générales d'information et aux mentions obligatoires de l'offre du contrat de vente, à moins que le fournisseur n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;
- 2) L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- 3) Une information sur les conditions et les modalités d'exercice de son droit de rétractation;
- 4) Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;
- 5) Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

Veillez noter que les numéros de téléphone destinés à recevoir les appels du consommateur en vue de suivre la bonne exécution du contrat conclu avec le fournisseur ou pour l'examen d'une réclamation, ne peuvent être soumis à des taxes additionnelles. Ces numéros doivent être indiqués dans le contrat et dans les correspondances.

Le consommateur doit être mis en mesure de suivre sa demande et d'exercer son droit de rétractation ou de bénéficier de la garantie par n'importe quel moyen de communication et cela sans avoir à supporter des frais supplémentaires.

Attention ! Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique





à l'exception du 2).

Sauf si les parties en sont convenues autrement, la commande doit être exécutée dans le délai maximum de trente jours à compter du jour où le fournisseur a

confirmé la réception de la commande du consommateur.

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du produit, du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les quinze jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un produit, un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

Important !

La fourniture de produits et de biens ou la prestation de services au consommateur sans commande préalable de sa part est interdite, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement. Le silence du consommateur ne vaut pas consentement. Le consommateur n'est tenu à aucune contrepartie en cas de fourniture dont il n'aurait pas fait la commande.

En cas de litige entre le fournisseur et le consommateur, la charge de la preuve incombe au

fournisseur notamment en ce qui concerne la communication préalable des informations devant être mentionnées dans l'offre du contrat de vente, leur confirmation et le respect des délais ainsi que le consentement du consommateur.

Les dispositions liées aux obligations générales d'information, aux mentions obligatoires de l'offre du contrat de vente et à l'exercice du droit de rétractation ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :

- 1) La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières
- 2) La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Les dispositions liées aux obligations générales d'information et aux mentions obligatoires de l'offre du contrat de vente sont toutefois applicables aux contrats conclus par voie électronique lorsqu'ils ont pour objet la prestation des services mentionnés au 2) ci-dessus ■



INFORMATIONS ET ACTUALITES

✓ **SESSION DE FORMATION QUALIFIANTE AU PROFIT DES CADRES RELEVANT DES DPCI A RABAT**

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique organise une session de formation, le mercredi 26 Novembre 2014 à Rabat, au profit des cadres relevant des Délégations provinciales du Ministère, en vue de leur qualification pour la recherche et constatations des infractions aux dispositions de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

✓ **ORGANISATION DES JOURNÉES NATIONALES DU CONSOMMATEUR, EDITION 2015**

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique, organise, en collaboration avec les Associations de Protection du Consommateur et tous les partenaires, les Journées Nationales du Consommateur, en commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, célébrée le 15 mars de chaque année. Ces journées seront organisées à travers les villes du Royaume, du 9 au 13 mars 2015.



INTERVIEW



**Entretien avec
M.Ouadi Madih,
secrétaire
Général de la**

**Fédération Nationale des
Associations du Consommateur
(FNAC)**

Q1 : Quel est votre rôle en tant que Fédération Nationale des associations du consommateur, dans la sensibilisation et l'information des consommateurs?

La Fédération Nationale des Associations de Protection du Consommateur (FNAC) regroupe plusieurs Associations de Protection du Consommateur (APC), situées dans différentes villes du Royaume. La mission principale d'une APC, conformément à la réglementation en vigueur, est d'assurer l'information, la défense et la promotion des intérêts économiques du consommateur, et concourir au respect des dispositions des lois, bien évidemment, participer aussi au règlement des litiges entre fournisseurs et consommateurs, représenter les consommateurs et contribuer à l'amélioration de son cadre de vie.

Pour prévaloir les droits du consommateur, nous utilisons plusieurs canaux de communication : média, presse (Radio, TV, Presse écrite, presse électronique...), journées de sensibilisation, tables rondes, participation aux salons et foires, etc..

De ce fait, le rôle du Président de la FNAC est de veiller à une cohérence entre tous les membres de la fédération, d'agir pour la bonne cause et de coordonner les actions de tout le groupe, d'inculquer l'art et la manière, de défendre le consommateur sans toucher au tissu économique national dans lequel le consommateur joue un rôle primordial.

Q2 : Que pensez-vous du développement du e-commerce au Maroc ?

Le commerce électronique connaît un essor grandissant. Si j'ose dire, nous constatons qu'il y a des créations de vitrines commerciales sur le web, de plus en plus importantes. Le phénomène du web est l'avenir certain d'une économie numérique au niveau international. De ce fait, le Maroc est inéluctablement contraint de suivre la mouvance. De plus, notre pays dispose d'une jeunesse intelligente et brillante qui excelle dans ce domaine. Le changement de comportement du consommateur et ses habitudes d'achat ont également contribué au développement du commerce électronique.

Malheureusement, le manque d'encadrement et la méconnaissance de la réglementation, conduisent les jeunes entrepreneurs à pratiquer à ce genre de commerce d'une manière anarchique.

Q3 : Quel impact le développement du e-commerce aura-t-il sur le consommateur marocain ?

Le consommateur marocain change de comportement :

- Nouvelles méthodes de consommation,
- Achats simplifiés.

Une récente enquête d'Averty, dont les résultats ont été publiés; indique que près de 57,4% des Marocains sondés passent en moyenne plus de quatre heures par jour sur internet, ce qui révèle que les habitudes des Marocains changent, et de facto le comportement des achats des consommateurs.

Les sites web offrent actuellement tous les produits et services dont le consommateur a besoin : habillement, restauration, voitures, services, loteries, voyages, assurances, banques...etc, en plus d'autres atouts de l'e-commerce, tels que le paiement par net

des services comme l'eau et l'électricité, ou le téléphone.

Le consommateur utilise de plus en plus ce moyen qui lui fait gagner du temps, vu ses multiples occupations. Mais attention, si le consommateur ne prend pas garde aux différentes obligations qui conditionnent les pratiques commerciales à distance, il risque d'avoir des problèmes avec son fournisseur.

Q4 : Comment interviennent vos associations en cas de litige entre un consommateur et un site marchand ?

Au niveau de chaque APC, nous disposons d'une procédure de règlement des litiges. Le consommateur est pris en charge au niveau du guichet conseil dès le moment où il manifeste son besoin par toutes les voies de communication (message électronique, téléphone, fax écrit, visite...) qui sont à sa disposition, en justifiant bien entendu par des documents la relation commerciale litigieuse.

De même, les requêtes reçues via le portail du consommateur : www.khidmat-almostahlik.ma, passent par le guichet. Nous leur appliquons la même procédure de règlement des litiges

A la réception de la réclamation, le responsable du guichet sensibilise le consommateur et prévoit un rapprochement avec le fournisseur dans les locaux de l'APC, sur la base de la loi 31-08 qui régit la protection du consommateur. Nous essayons de trouver des solutions qui conviennent au consommateur et au fournisseur.

La Fédération Nationale des Associations du Consommateur a mené une opération de vérification de l'application de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, notamment le chapitre relatif aux contrats conclus à distance sur une cinquantaine de sites marchands au hasard. Nous avons constaté que plus de 90% des conditions générales de ventes dans leur intégralité sont non conformes aux dispositions de ladite loi.

Q5 : Pouvez-vous nous parler des actions entreprises par la FNAC et les autres acteurs du secteur ?

Nous avons signé une convention avec la Fédération Nationale du E-commerce au Maroc (FNEM) dans le but de trouver des mécanismes de sensibilisation et d'information des e-commerçants et des e-marchands axés sur :

- La sensibilisation ;
- La participation aux événements en relation avec le consommateur ;
- La création d'une plate forme dédiée au e-consommateur.

Grâce à cette relation directe, nous avons présenté des études lors du salon du e-commerce, afin de sensibiliser le consommateur.

Lors de l'organisation du salon dédié au e-commerce en avril 2013, il était question de rappeler aux e-commerçants les lois en vigueur qui les engagent légalement.

Ce partenariat a donné naissance à un portail dédié aux e-consommateurs et une plate-forme d'information, de conseil et de prise en charge des requêtes des consommateurs qui vient d'être présentée lors de la journée nationale inaugurale de la semaine du consommateur de mars 2014 à Oujda.

D'autre part, et à la demande de la CGEM, nous participons à l'octroi du label e-thiq@ dédié aux e-commerçants répondant à un référentiel bien défini.

Q6 : Quelles sont les règles de bases qu'un consommateur doit connaître avant d'effectuer un achat sur internet ?

Les mesures à prendre en cas d'achat sur internet, sont les suivantes :

1. Le consommateur doit privilégier d'abord les achats sur des sites marocains qui sont régis par la loi marocaine.
2. Le contrat à distance est valable lorsqu'il est conforme aux dispositions de la loi 31-08 relatives :
 - a. au commerce à distance
 - b. à l'information obligatoire,
 - c. aux dispositions légales relatives aux données personnelles, chose que le

consommateur doit vérifier avant de valider un achat sur le web.

3. En cliquant sur un produit, le consommateur doit disposer d'assez d'informations - le prix, les contacts, l'adresse du siège social, le téléphone... afin de pouvoir contacter l'e-commerçant en cas de problème. Si cela s'avère nécessaire, il ne faut pas hésiter à appeler au téléphone pour s'assurer de l'existence du site.
4. Connaître le délai de livraison et s'assurer des conditions donnant le droit à la rétraction, qui est en général de 7 jours et dans certains cas de 30 jours (article 36 de la loi 31-08), et comment faire valoir ce droit.
5. S'assurer des modalités de paiement de l'exécution, de la durée et de la validité de l'offre, et de la conformité de la commande (appeler toutes les conditions nécessaires) ;
6. Connaître les conditions en cas de défaut d'exécution du contrat ou en cas d'indisponibilité ;
7. S'assurer des modalités de remboursement sans délai quant aux défauts d'exécution du contrat ou à l'indisponibilité des produits ;
8. Connaître les conditions en cas de dépassement du délai de livraison ;
9. S'informer des délais de réclamation, de résiliation, de rétractation, les dédommagements possibles.... ;
10. Il faut savoir que : S'il y a un litige entre fournisseur et le consommateur, la charge de la preuve incombe au fournisseur.
11. Il est très important de s'informer auprès d'une association du consommateur avant l'acte d'achat si le consommateur ignore ses engagements et celles du fournisseur.



CONSEIL CONSO

Attention aux « arnaques » sur internet!

Certes, acheter en ligne peut être pratique, facile et très tentant, mais attention aux personnes malveillantes, qui peuvent profiter du fait que la vente se fasse virtuellement, pour vous arnaquer.

Les nouvelles technologies évoluent très rapidement et avec, évoluent également les techniques de fraudes et d'arnaques contre les consommateurs. Soyez vigilants en faisant vos achats sur internet !

Ci-dessous quelques conseils pour vous protéger en faisant vos achats sur internet :

- Assurez-vous d'abord que le site marchand est un site sérieux, vous pouvez chercher sur les forums et les réseaux sociaux s'il n'y a pas déjà des consommateurs qui se plaignent de ce site.
- Vous pouvez lire les avis de consommateurs sur les produits que vous désirez acheter ou les sites marchands, mais soyez vigilants, ces avis peuvent des fois être truqués au profit des fournisseurs ou contre un fournisseur.
- N'utilisez pas votre carte bancaire si vous n'êtes pas sûr de la sécurité des moyens de paiement. Si vous avez le choix préférez le paiement à la livraison.
- Avant tout achat lisez bien les conditions générales de ventes (CGV), le descriptif du produit que vous désirez acheter et toutes les pages importantes du site, comme FAQ ou les informations sur la société. Vérifiez que les coordonnées fournies par le fournisseur sont réelles.
- Gardez soigneusement tous les documents et preuves échangés avec le fournisseur, ainsi que toutes les preuves de paiement.
- Gardez une copie datée des CGV, elles constituent votre contrat.
- Si vous ne recevez pas votre marchandise dans les délais convenus induits, ne tardez pas à réagir. Le délai de livraison fixé par la loi n°31-08 est de 30 jours. Une fois le délai fixé dans les CGV ou les 30 jours dépassé, nous vous conseillons de tenter de résoudre ce problème à l'amiable avec le fournisseur. Dans le cas où cette tentative ne réussisse pas, adressez vous à une association de protection de consommateurs qui pourra vous assister pour la résolution de votre litige à l'amiable ou pour porter plainte au tribunal.
- Méfiez-vous des prix trop bas et des promotions trop intéressantes. ■



SOURCES

- ☞ Wikipédia : <http://www.wikipédia.org> ;
- ☞ Le site du Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies www.mcinet.gov.ma ;
- ☞ Averty Market Research and Intelligence. www.averly.ma ;
- ☞ La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

