

Note de présentation

Objet : Décret d'application de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

Le présent projet de décret pris en application de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur publiée au bulletin officiel n°5932 du 7 avril 2011, vise à préciser les modalités d'application de cette loi en matière d'information du consommateur, des pratiques commerciales, de garantie et services après-vente, d'endettement, des associations de protection du consommateur et de la recherche et constatation des infractions, notamment :

- _ Les modalités d'information du consommateur ;
- _ Les précisions obligatoires relatives à certaines pratiques commerciales;
- _ Le contenu du modèle type auquel doivent être conformes, les écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après vente pour certains biens ou produits ;
- _ Le contenu du modèle type selon lequel est établie l'offre préalable, ainsi que la fixation de certains taux, valeurs et montants en matière de crédit ;
- _ Les conditions d'obtention d'une autorisation spéciale pour ester en justice ;
- _ Les modalités de délivrance de la carte professionnelle aux enquêteurs.

1- Les modalités d'information du consommateur :

La loi n°31-08 précitée oblige les fournisseurs et les prestataires de services de mettre à la disposition du consommateur toutes les informations lui permettant de prendre connaissance des caractéristiques des produits, des biens ou des services avant la conclusion du contrat.

Ainsi, pour plus de clarté et de précision en matière d'information du consommateur et pour mieux assurer sa protection, le présent décret précise les dispositions concernant les modalités d'information du consommateur, les mentions obligatoires que doivent contenir les factures, quittances et tickets de caisse ou tout autres documents en tenant lieu, le contenu et la forme de l'étiquette des produits et des biens mis en vente, ainsi que le seuil du prix ou du tarif en matière d'information sur les délais de livraison. Pour plus de souplesse et pour s'adapter aux pratiques réelles, le projet de décret renvoie à des arrêtés pour préciser ou fixer les détails nécessaires.

2- Les précisions obligatoires relatives à certaines pratiques commerciales:

Le projet de décret précise également :

- Les mentions que doit contenir le formulaire détachable relatif à l'exercice de la faculté de rétractation en matière de démarchage ;
- La valeur maximale des menus objets ou services et échantillons faisant l'objet de prime octroyée aux consommateurs ;
- Le modèle type auquel doivent être conformes les documents et annonces présentant l'opération de loterie publicitaire.

3- Le contenu du modèle type auquel doivent être conformes, les écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après vente pour certains biens ou produits :

Considérant la spécificité de certains produits et biens, le projet de décret précise le modèle type des documents de garantie légale et conventionnelle ainsi que ceux relatifs au service après vente.

4- Le contenu du modèle type selon lequel est établie l'offre préalable, ainsi que la fixation de certains taux, valeurs et montants en matière de crédit:

En application des dispositions de la loi 31.08 susmentionnée relatives à l'endettement et pour équilibrer les relations entre sociétés de financement et consommateur, le projet de décret précise :

- Le contenu du modèle type selon lequel est établie l'offre préalable nécessaire pour les opérations de crédit ;
- Les caractéristiques du bordereau d'opposition aux modifications proposées par le prêteur, lors de la reconduction du contrat.

Pour plus de souplesse et pour s'adapter aux pratiques réelles, le projet de décret renvoie à des arrêtés pour la fixation d'un certains nombre de taux, valeurs et montants, en application des dispositions de la loi 31.08 susmentionnée, notamment:

- Le taux maximum des intérêts de retard ;
- La valeur actualisée des loyers non encore échus et la valeur du bien restitué ou repris.
- La valeur des frais d'étude du dossier de crédit ;
- Le montant de l'indemnité exigé au titre des intérêts par le prêteur en cas de remboursement par anticipation.

5- Les conditions d'obtention d'une autorisation spéciale pour ester en justice ;

En application des dispositions de l'article 157 de la loi 31.08 susmentionnée, les associations de protection du consommateur non reconnues d'utilité publique, qui souhaitent obtenir une autorisation spéciale pour ester en justice doivent respecter les dispositions des articles 152, 153 et 154, et ce, pour permettre à ces associations de représenter les consommateurs dans les tribunaux et défendre leurs intérêts. Cette autorisation est délivrée par les autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

6- Les modalités de délivrance de la carte professionnelle aux enquêteurs.

En application des dispositions de l'article 166 de la loi 31-08 susmentionnée, concernant la recherche et la constatation des infractions aux dispositions de cette loi, les enquêteurs habilités à procéder à ces missions sont désignés par les autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

Ces enquêteurs sont assermentés, et porteurs d'une carte professionnelle délivrée par les autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

LE PREMIER MINISTRE,

Vu la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur promulguée par le Dahir 1.11.03 du 14 rabii I 1432 (18 février 2011), notamment ses articles, 3 , 4, 6, 12, 47, 56, 63, 72, 79, 83,104,106, 124, 132, 157 et 166 ;

Sur proposition du Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies ;

Après examen par le Conseil des Ministres réuni le :

Décrète ;

TITRE I : INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Chapitre Premier : Les modalités d'information du consommateur

Article premier: Les dispositions de ce titre s'appliquent à tous les produits et services sans préjudice des autres dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Article 2 : Pour l'application de l'article 3, alinéa 3 de la loi 31-08 sus mentionnée, toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en dirhams, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.

Lorsque le prix annoncé ne comprend pas un élément ou une prestation de services indispensables à l'emploi ou à la finalité du produit ou du service proposés, cette particularité doit être indiquée explicitement.

Article 3 : Les frais de livraison ou d'envoi des produits qui ne sont pas usuellement emportés par le consommateur et ceux achetés à distance par celui-ci doivent être inclus dans le prix de vente, à moins que leur montant ne soit indiqué en sus.

Lorsque ces frais ne sont pas inclus, toute information du consommateur sur les prix doit clairement préciser :

- sur les lieux de vente, le montant de ces frais selon les différentes zones desservies par le fournisseur;
- hors des lieux de vente, leur montant pour la zone habituellement desservie par le fournisseur.

Pour contreseing :

Le Ministre de l'Industrie,
du Commerce et des
Nouvelles Technologies :

Toutefois, lorsqu'une information du consommateur sur les prix concerne plusieurs points de vente dont les conditions de livraison sont différentes, celle-ci peut ne mentionner que l'existence éventuelle de frais de livraison qui devront être portés à la connaissance du consommateur sur les lieux de vente avant la conclusion du contrat .

Dans le cas où le fournisseur n'effectue pas de livraison, toute information du consommateur sur les prix doit le préciser.

Article 4 : Le prix de tout produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, de quelque façon que ce soit, notamment en vitrine, en étalage ou à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un marquage par écriteau ou d'un étiquetage de façon lisible.

Le prix doit être indiqué sur le produit lui-même ou à proximité de celui-ci de façon qu'il n'existe aucune incertitude quant au produit auquel il se rapporte.

Il doit être parfaitement lisible soit de l'extérieur, soit de l'intérieur de l'établissement, selon le lieu où sont exposés les produits.

En cas de différence de prix entre le prix indiqué dans le rayonnage et le prix en caisse, c'est le prix le plus favorable au consommateur qui est usuellement appliqué.

Article 5: Les produits identiques ou non, vendus au même prix et exposés ensemble à la vue du public, peuvent ne donner lieu qu'à l'indication d'un seul prix.

Article 6 : Les produits vendus par lots doivent comporter un écriteau mentionnant le prix et la composition du lot ainsi que le prix de chaque produit composant le lot.

Article 7: Lorsqu'il s'agit de produits vendus au poids ou à la mesure, l'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure (en système international).

Article 8: Pour les produits préemballés, l'étiquette de prix doit préciser la quantité, le prix correspondant à cette quantité et le prix unitaire.

Article 9: Les produits factices autres que les éléments de décoration, exposés à la vue du public, notamment en vitrine, doivent comporter l'indication des prix auxquels sont vendus, dans le magasin, les produits réels correspondants.

Article 10: Le prix de tout produit non exposé à la vue du public mais disponible pour la vente au détail, soit dans le magasin de vente soit dans les locaux attenants au magasin et directement accessibles aux consommateurs, doit porter une étiquette indiquant le prix.

L'étiquette du prix doit être rédigée en caractères parfaitement lisibles. Elle est placée ou attachée soit sur le produit lui-même, soit sur l'emballage dans lequel il est présenté à la vente. L'étiquette du prix peut être remplacée par la simple inscription du prix sur le produit ou l'emballage.

Article 11: Les dispositions de l'article 10, ci-dessus, ne sont pas applicables :

- aux produits alimentaires périssables non exposés au public;
- aux produits dont le prix est indiqué par écriteau sur un spécimen exposé à la vue du public ;
- aux produits non périssables vendus en vrac dont le prix fait l'objet d'un affichage parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue.

Article 12: Le prix de toute prestation de service doit faire l'objet d'un affichage sur les lieux où la prestation est proposée au public.

L'affichage consiste en l'indication, sur un document unique, de la liste des prestations offertes et de leurs prix. Ce document doit être parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue.

Article 13: Le prix de tout produit ou de toute prestation de services proposés au consommateur selon une technique de communication à distance ainsi que les frais de livraison ou d'exécution y afférents, doivent être indiqués de façon précise au consommateur, par tout moyen approprié et faisant preuve, avant la conclusion du contrat.

Article 14: Des modalités d'information du consommateur sur les prix et sur les conditions de vente ou la réalisation de la prestation de service, particulières à certains produits ou services, sont fixées par arrêtés des autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné, le cas échéant.

Chapitre II : les mentions que doivent contenir les factures, quittances et tickets de caisse ou tout autre document en tenant lieu

Article 15 : Pour l'application de l'article 4, alinéa 2 de la loi 31-08 sus mentionnée, la vente de produits et de biens et l'exécution d'une prestation de services pour des consommateurs doivent faire l'objet d'une facture, ou quittance, ou ticket de caisse ou tout autre document en tenant lieu dont les mentions doivent être conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et précisent obligatoirement :

- a) l'identification du fournisseur et son adresse ;
- b) la date et le lieu de l'opération et, le cas échéant, la date de livraison ;
- c) la désignation du ou des produits ou des services ;
- d) la quantité du produit ou le décompte du service le cas échéant ;
- e) le prix de vente effectivement payés par le consommateur pour chaque produit ou prestation de service ;
- f) la somme totale à payer toutes taxes comprises.
- g) le montant de la taxe sur la valeur ajoutée, le cas échéant ;
- h) les modalités de paiement.

Chapitre III : le contenu et la forme de l'étiquette des produits et des biens mis en vente

Article 16 : Pour l'application de l'article 6 de la loi 31-08 susmentionnée, l'étiquetage des produits doit être conforme aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et aux normes nationales dont les références sont publiées au bulletin officiel. Dans tous les cas, les éléments suivants doivent être mis en évidence sur l'étiquette des produits et des biens mis en vente, selon leur nature, à savoir :

- la quantité nette, exprimée en unité du système international ;
- la composition ;
- le nom ou la raison sociale et l'adresse de la personne responsable de la mise du produit sur le marché;
- le pays d'origine ;
- les précautions et les conditions particulières d'utilisation;
- toutes autres mentions obligatoires prévues par un texte spécifique.

Article 17: Les mentions d'étiquetage doivent être visibles, lisibles et indélébiles.

Chapitre IV : le seuil du prix ou du tarif en matière d'information sur les délais de livraison

Article 18 : Pour l'application de l'article 12 de la loi 31-08 susmentionnée et lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate, le seuil du prix ou du tarif, requis pour que le fournisseur précise obligatoirement, par écrit, au niveau du contrat, de la facture, du ticket de caisse, de la quittance ou de tout autre document délivré au consommateur, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation est fixé par arrêtés des autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

TITRE II : PRATIQUES COMMERCIALES

Chapitre Premier : les mentions que doit contenir le formulaire détachable relatif à l'exercice de la faculté de rétractation en matière de démarchage

Article 19 : Le formulaire détachable prévu à l'article 47 de la loi 31-08 susmentionnée, doit pouvoir être aisément détaché du contrat auquel il correspond.

Il comporte les mentions suivantes :

- Sur une face, l'adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé, le cas échéant.
- Sur l'autre face, les mentions successives, ci-après, en caractères très lisibles :

- 1) En tête : la mention « **ANNULATION DE COMMANDE** » suivie de la référence aux articles 47 à 50 de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur ;
- 2) Puis sous la rubrique « **conditions** » les instructions suivantes énoncées en lignes distinctes :
 - **Compléter et signer ce formulaire.**
 - **L'envoyer ou le remettre par tout moyen justifiant la réception.**
 - **Utiliser l'adresse figurant au dos.**
 - **L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande.**
- 3) Après un espacement, la phrase : « **Je soussigné....., déclare annuler la commande ci-après**, suivie des indications suivantes, à raison d'une seule par ligne :
 - **Nature du bien ou du service commandé :.....**
 - **Date de la commande :.....**
 - **Nom du client :.....**
 - **Adresse du client :.....**
- 4) Enfin suffisamment en évidence, les mots : « **signature du client** »

Article 20 : Aucune autre mention que celles prévues par l'article précédent ne doit figurer sur ce formulaire détachable.

Chapitre II : la valeur maximale des menus objets ou services et échantillons faisant l'objet de prime octroyée aux consommateurs

Article 21 : La valeur maximale des échantillons, objets et services visés au deuxième alinéa de l'article 56 de la loi 31-08 précitée est fixée par arrêtés des autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

Article 22 : Les objets mentionnés à l'article 56 de la loi 31-08 précitée, doivent être marqués d'une manière apparente et indélébile du nom, de la dénomination de la marque, du sigle ou du logo de la personne pratiquant la vente avec prime.

Les échantillons visés audit article 56 doivent porter la mention : « **Echantillon gratuit, ne peut être vendu** », inscrite de manière lisible, indélébile et apparente à la présentation.

Chapitre III : le modèle type auquel doivent être conformes les documents, annonces et règlements présentant l'opération de loterie publicitaire

Article 23: Les documents et annonces présentant une opération de loterie publicitaire visée à l'article 63 de la loi 31-08 susmentionnée, doivent être conformes aux prescriptions ci-après :

- **Titre ou dénomination de la loterie :.....**
- **Le ou Les organisateurs de la loterie sont :.....**
- **Les chances de gain de toute personne participant à ce jeu sont égales.**
- **Ce jeu se déroulera entre les dates du.....et du..... sur la zone géographique suivante.....**
- **Les lots mis en jeu sont les suivants :**

Nature des lots (présentés dans l'ordre de valeur croissant ou décroissant)	Valeur commerciale par unité	Nombre mis en jeu

- **Le règlement de la loterie est mis à la disposition, à titre gratuit, de toute personne qui en fera la demande.**
- **La demande de participation devra être envoyée à l'adresse suivante :..... ;**
- **Les lots seront transmis aux gagnants dans un délai maximum de deux mois suivant la clôture du jeu.**

Article 24 : Le bulletin de participation à une loterie publicitaire devra être aisément détachable du document de présentation de la loterie, il comporte les mentions suivantes :

- Titre ou dénomination de la loterie : ;
- Nom et adresse de l'organisateur de la loterie :..... ;
- Nom et adresse du participant à la loterie :..... ;

Article 25 : Le règlement de la loterie publicitaire doit comporter les mentions suivantes :

- Le titre ou la dénomination de la loterie :..... ;
- Le nom et l'adresse de l'organisateur de la loterie :..... ;
- L'opération promotionnelle concerne la zone géographique suivante :.....

Les personnes destinataires de l'offre publicitaire pourront participer à la loterie publicitaire dans les conditions suivantes :

- les participants à la loterie devront envoyer leur bulletin de participation à l'adresse suivante..... avant la date du, leur bulletin sera pris en compte dans les conditions suivantes :
- Le tirage au sort sera réalisé par, dans les conditions suivantes....., les lots seront attribués dans les conditions suivantes :
- Les lots attribués aux gagnants seront transmis ou mis à la disposition avant la date du.....dans les conditions suivantes :..... ;
- Les noms des gagnants seront utilisés dans un cadre publicitaire : OUI NON (rayer la mention inutile)
- S'ils sont utilisés dans un cadre publicitaire, les conditions de cette utilisation sont :
- Le nom, et l'adresse de l'administration auprès de laquelle le règlement de la loterie est déposé et qui est chargée de vérifier le déroulement des loteries publicitaires.....
- Le cas échéant, les conditions de remboursement des frais d'accès à l'opération publicitaire sont les suivantes :
.....

Chapitre IV : le modèle type auquel doivent être conformes, les écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après vente pour certains biens ou produits

Article 26 : Pour l'application de l'article 72 de la loi 31-08 précitée, la présentation des écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatif à la garantie conventionnelle et/ou au service après vente pour certains biens ou produits doit être conforme au modèle fixé par arrêtés des autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

TITRE III : L'ENDETTEMENT

Chapitre Premier : les caractéristiques du bordereau d'opposition aux modifications proposées par le prêteur, lors de la reconduction du contrat.

Article 27 : En application de l'article 79 de la loi 31-08 précitée, le bordereau-réponse de refus des modifications proposées, lors de la reconduction du contrat de crédit, que le prêteur doit joindre aux informations qu'il communique à l'emprunteur doit être conforme au modèle fixé par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Chapitre II : le modèle type selon lequel est établie l'offre préalable nécessaire pour les opérations de crédit.

Article 28 : En application de l'article 83 de la loi 31-08 sus mentionnée, les offres préalables de crédit visées audit article sont établies selon des modèles types fixés par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Chapitre III : Le taux maximum des intérêts de retard.

Article 29 : En application de l'article 104 de la loi 31-08 précitée, le taux maximum des intérêts de retard que l'emprunteur doit rembourser en cas de défaillance est fixé par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Chapitre IV : La valeur actualisée des loyers non encore échus et la valeur du bien restitué ou repris.

Article 30 : En application de l'article 106 alinéa 3 de la loi 31-08 précitée, La valeur actualisée des loyers non encore échus est calculée selon une méthode fixée par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Aussi, et en application de l'article 106 alinéa 5 de ladite loi, la valeur minimale du bien restitué ou repris est fixée par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Chapitre V : la valeur des frais d'étude du dossier de crédit.

Article 31 : En application de l'article 124 de la loi 31-08 précitée, le montant des frais d'étude du dossier que le prêteur peut retenir ou demander à l'emprunteur ne peut excéder un montant fixé par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des Finances.

Chapitre VI : le montant de l'indemnité exigé au titre des intérêts par le prêteur en cas de remboursement par anticipation.

Article 32 : En application de l'article 132 de la loi 31-08 précitée, en cas de remboursement par anticipation, le montant de l'indemnité au titre des intérêts non encore échus, que le prêteur est en droit d'exiger est fixé par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des Finances.

Chapitre VII : Les conditions d'obtention d'une autorisation spéciale pour ester en justice.

Article 33 : Les associations de protection du consommateur non reconnues d'utilité publique qui souhaitent obtenir une autorisation spéciale pour ester en justice , en application de l'article 157 de la loi 31-08 précitée, doivent respecter les dispositions des articles 152 et 153 et respecter également les dispositions exigées dans le statut- type mentionné à l'article 154.

Cette autorisation est délivrée par les autorités gouvernementales dont relève le secteur d'activité concerné.

Chapitre VIII : Les modalités de délivrance de la carte professionnelle aux enquêteurs.

Article 34 : Les enquêteurs habilités à procéder à la recherche et à la constatation des infractions aux dispositions de la loi 31.08 précitée, en vertu des dispositions du 1er alinéa de l'article 166 de cette loi, sont désignés à cet effet par l'autorité gouvernementale dont relève le secteur d'activité concerné.

Ces enquêteurs doivent être assermentés et porteurs d'une carte professionnelle délivrée par l'autorité gouvernementale compétente conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Article 35 : Le Ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, le Ministre de l'intérieur, le Ministre de la justice, le Ministre de l'économie et des finances, le Ministre de l'équipement et des transports, le Ministre de l'habitat, de l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace, le Ministre de l'énergie, des mines, de l'eau et de l'environnement, le Ministre de la santé, le Ministre de l'agriculture et de la pêche, le Ministre du tourisme et de l'artisanat, le Ministre délégué auprès du premier ministre chargé des affaires économiques et générales, le Gouverneur de Bank al- Maghreb, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au Bulletin officiel.

Fait à Rabat, le :

LE PREMIER MINISTRE :