القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك

المرجع: القانون رقم 31.08 (الظهير الشريف رقم 1.11.03 الصادر في 18 فبراير 2011)
المجالات المعنية: قانون الأعمال والشركات

يحمي القانون رقم 31.08 المستهلك في علاقاته مع المهنيين: الإعلام بالأسعار والمنتوجات، ومحاربة الشروط التعسفية، وحق التراجع في البيع عن بعد والبيع خارج المحلات التجارية، وتأطير القرض الاستهلاكي والضمانات.

من يعنيه هذا النص

يحمي هذا النص كل شخص يقتني أو يستعمل منتوجا أو خدمة لغرض غير مهني. ويفرض التزامات على المزودين: التجار، ومنصات البيع عبر الإنترنت، ومقدمي الخدمات، والأبناك وشركات التمويل في مجال القرض الاستهلاكي.

القواعد الأساسية

- يجب على المهني إعلام المستهلك بالخصائص الأساسية للمنتوج أو الخدمة وبثمنه وبشروط البيع.
- تعتبر الشروط التعسفية، التي تخل بشكل كبير بالتوازن على حساب المستهلك، كأن لم تكن.
- يمنع الإشهار الكاذب أو المضلل والممارسات التجارية العدوانية واستغلال الضعف، ويعاقب عليها.
- يخضع القرض الاستهلاكي والقرض العقاري لإعلام سابق للتعاقد ولعرض مكتوب ومفصل.
- يمكن لجمعيات حماية المستهلك، وفق شروط معينة، التقاضي للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين.

آجال وأرقام ينبغي الاحتفاظ بها

- البيع عن بعد، بما فيه عبر الإنترنت: أجل التراجع سبعة أيام، ويرفع إلى ثلاثين يوما إذا لم يف المهني بالتزاماته في الإعلام.
- البيع خارج المحلات التجارية: يتوفر المستهلك أيضا على أجل للتراجع مدته سبعة أيام.
- القرض الاستهلاكي: يستفيد المقترض من أجل للتراجع بعد قبول العرض.
- يجب تحديد الضمان التعاقدي وخدمة ما بعد البيع كتابة، دون إخلال بالضمان القانوني لعيوب الشيء المبيع.

ماذا يغير ذلك عمليا

يمكن للمستهلك الذي اشترى عبر الإنترنت أن يتراجع عن شرائه داخل الأجل القانوني دون حاجة إلى تبرير. وأمام شرط يحرمه من كل طعن أو يسمح للمهني بتعديل العقد بإرادته المنفردة، يمكنه المنازعة في تطبيقه.

وبالنسبة للمقاولات، يفرض القانون مراجعة الشروط العامة للبيع والإشهارات وعقود القرض. وعدم المطابقة يعرضها لعقوبات ولنزاعات مع الزبناء.

الإصلاحات والمستجدات

دخل القانون رقم 31.08 حيز التنفيذ سنة 2011 واستكمل بنصوص تطبيقية، وتتزايد أهميته مع تطور التجارة الإلكترونية والأداء عبر الإنترنت. وتطبق قواعد الإعلام والتراجع بشكل كامل على البيوع المبرمة عبر الإنترنت.

متى تستشير محاميا

يمكن للمستهلك أن يستشير عندما يرفض مهني إرجاع المبلغ أو الإصلاح أو ممارسة حق التراجع، أو عند نزاع حول قرض. ويمكن للمقاولة أن تلجأ إلى محام لملاءمة عقودها وشروطها العامة وممارساتها التجارية مع القانون.

بطاقة من إعداد مكتب الأستاذة ملاك العماني، محامية بهيئة الرباط. العمارة 13، زنقة الإجاص، الشقة رقم 1، الطابق الأرضي، حي الرياض، الرباط · 05 37 56 53 58 · contact@elimaniavocats.com

وثيقة إخبارية عامة. النسخة المنشورة بالجريدة الرسمية للمملكة المغربية هي وحدها المعتمدة؛ وقد تكون المواد المذكورة عُدّلت بعد تحرير هذه البطاقة. آخر تحديث : 3 نونبر 2026.