Loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

Référence : Loi n° 31-08 (dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011)

Domaines concernés : Droit des affaires et des sociétés

> La loi n° 31-08 protège le consommateur dans ses relations avec les professionnels : information sur les prix et les produits, lutte contre les clauses abusives, droit de rétractation pour les achats à distance et le démarchage, encadrement du crédit à la consommation et garanties.

À qui s'applique ce texte

Le texte protège toute personne qui achète ou utilise un produit ou un service pour un usage non professionnel. Il impose des obligations aux fournisseurs : commerçants, plateformes de vente en ligne, prestataires de services, banques et sociétés de financement pour le crédit à la consommation.

Les règles essentielles

- Le professionnel doit informer le consommateur des caractéristiques essentielles du produit ou du service, de son prix et des conditions de vente.
- Les clauses abusives, qui créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur, sont réputées non écrites.
- La publicité trompeuse, les pratiques commerciales agressives et l'abus de faiblesse sont interdits et sanctionnés.
- Le crédit à la consommation et le crédit immobilier font l'objet d'une information précontractuelle et d'une offre écrite détaillée.
- Les associations de protection des consommateurs peuvent, sous conditions, agir en justice pour défendre l'intérêt collectif des consommateurs.

Délais et chiffres à retenir

- Vente à distance, y compris en ligne : délai de rétractation de sept jours, porté à trente jours si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information.
- Démarchage à domicile : le consommateur dispose également d'un délai de rétractation de sept jours.

- Crédit à la consommation : l'emprunteur bénéficie d'un délai de rétractation après l'acceptation de l'offre.
- La garantie contractuelle et le service après-vente doivent être précisés par écrit, sans préjudice de la garantie légale des défauts de la chose vendue.

Ce que cela change concrètement

Un consommateur qui a acheté en ligne peut, dans le délai légal, revenir sur son achat sans avoir à se justifier. Face à une clause qui le prive de tout recours ou permet au professionnel de modifier unilatéralement le contrat, il peut en contester l'application.

Pour les entreprises, la loi impose une revue des conditions générales de vente, des publicités et des contrats de crédit. Une non-conformité expose à des sanctions et à des litiges avec la clientèle.

Réformes et actualité

Entrée en vigueur en 2011 et complétée par des textes d'application, la loi n° 31-08 prend une importance croissante avec le développement du commerce électronique et des paiements en ligne. Les règles d'information et de rétractation s'appliquent pleinement aux ventes conclues sur internet.

Quand consulter un avocat

Un consommateur peut consulter lorsqu'un professionnel refuse un remboursement, une réparation ou l'exercice du droit de rétractation, ou en cas de litige sur un crédit. Une entreprise peut solliciter un avocat pour mettre en conformité ses contrats, ses conditions générales et ses pratiques commerciales.

Fiche établie par le cabinet de Maître Malak Elimani, avocate au Barreau de Rabat. Immeuble 13, Rue Al Ijas, Appart. N°1, rez-de-chaussée, Hay Riad, Rabat · 05 37 56 53 58 · contact@elimaniavocats.com

Document d'information générale. Seule la version publiée au Bulletin officiel du Royaume du Maroc fait foi ; les articles cités peuvent avoir été modifiés depuis la rédaction de cette fiche. Dernière mise à jour : 3 novembre 2026.