

# **Projet de loi sur la protection du consommateur**

## Titre I : Dispositions préliminaires

**Article 1** : Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par :

- consommateur : personne physique ou morale qui acquière ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou services mis sur le marché.
- contrat : acte qui constate une convention entre deux ou plusieurs personnes.
- contrat de crédit : un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à un consommateur un crédit sous la forme d'un délai de paiement d'un prêt ou de toute autre facilité de paiement similaire.
- contrat d'adhésion : contrat dont les clauses n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle et qui a été rédigé préalablement par le professionnel.
- coût total du crédit : tous les coûts du crédit, y compris les intérêts et les autres frais directement liés au contrat de crédit.
- crédit à la consommation : toute opération de crédit, consentie au consommateur à titre habituel par des établissements de crédit, qu'elle soit à titre onéreux ou gratuit.
- crédit gratuit : crédit remboursable sans paiement d'intérêts.
- crédit affecté : crédit dont l'octroi est subordonné à l'acquisition d'un bien ou service.
- crédit immobilier : tout acte par lequel un établissement du crédit met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'un consommateur en vue de financer la réalisation d'une opération immobilière (construction ou acquisition d'un logement, réparation, aménagement, achat d'un terrain...).
- démarchage : technique commerciale consistant pour un vendeur à solliciter un consommateur à sa résidence ou plus généralement dans tout lieu qui n'est pas par nature destiné à la commercialisation, afin de lui proposer l'acquisition d'un bien ou la fourniture de service.
- emballage : tout produit constitué de matériaux de toute nature, destiné à permettre l'information du consommateur, à contenir, à conserver et à protéger des produits de quelque nature qu'ils soient, à permettre, leur manutention leur stockage et leur acheminement du fournisseur au consommateur et à assurer leur présentation.
- emprunteur : tout consommateur bénéficiant des opérations de crédit consenties par le prêteur.
- étiquetage : mentions, indications, marques, labels, images ou signes se rapportant à un produit de quelque nature qu'il soit et figurant sur tout emballage, document, étiquette, écriteau, fiche ou carte quelque soit la forme ou le support l'accompagnant, indépendamment du mode d'apposition notamment par fixation ou impression.
  - Facture : tout document comptable prévu par la réglementation en vigueur, présenté aux consommateurs, afin de justifier toute transaction effectuée entre ces derniers et leurs fournisseurs.
- fournisseur : tout vendeur de biens ou prestataire de services, à titre habituel ou professionnel, destinés au consommateur.
- prêteur : tout établissement de crédit prévu par la réglementation en vigueur.
- produit sûr : tout produit qui, dans les conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris de durée, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas compatible avec l'utilisation du produit est considéré comme acceptable dans le respect d'un niveau de protection élevé pour la santé et la sécurité des personnes, compte tenu, en particulier, des éléments suivants :
  - des caractéristiques du produit, notamment sa composition, son emballage, ses conditions d'assemblage et d'entretien,
  - de l'effet du produit sur d'autres produits au cas où on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds,

- de la présentation du produit, de son étiquetage, des instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination ainsi que de toute autre indication ou information émanant du producteur,
- des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque grave au regard de l'utilisation du produit, en particulier des enfants.

La possibilité d'atteindre un niveau de sécurité supérieur ou de se procurer d'autres produits présentant un risque moindre ne constitue pas une raison suffisante pour considérer un produit comme non sûr ou dangereux.

- **Publicité** : toute forme de message graphique, rédactionnel, sonore ou audiovisuel diffusé contre rémunération ou autre contrepartie en vue, soit de promouvoir la fourniture de biens, de services, dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou de profession libérale, soit d'assurer la promotion commerciale d'une entreprise publique ou privée.
- **Solde** : pratique consistant pour un fournisseur à vendre des biens, produits ou services au rabais.
- **Surendettement** : situation d'accumulation de dette caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le consommateur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigible et à échoir, créant un déséquilibre de son budget qu'il ne peut plus faire face à toutes ses échéances.
- **Taux effectif global** : taux annuel exprimé en pourcentage comprenant, pour un crédit donné, les intérêts proprement dits, les frais, commissions ou rémunérations liés à l'octroi de ce crédit.
- **Vente à distance** : technique de commercialisation permettant au consommateur de commander un produit ou de demander la réalisation d'un service hors des lieux habituels de réception de la clientèle. Les ventes à distance recouvrent principalement les ventes faites par correspondance, celles faites par téléphone, par fax ou par micro-ordinateur ou par "télé-achat" et celles réalisées suite à la diffusion d'imprimés publicitaires sans que cette énumération soit limitative.

**Article 2** : Sont considérés comme droits fondamentaux des consommateurs ce qui suit :

- la protection contre les risques qui peuvent affecter la santé et la sécurité du consommateur ;
- la protection des intérêts économiques du consommateur ;
- l'information adéquate et claire du consommateur sur les différents produits et services avec spécification correcte de quantité, caractéristiques, composition, qualité et prix, ainsi que sur les risques qu'ils présentent ;
- l'indemnisation ou la réparation des dommages ou préjudices touchant le consommateur ;
- la représentation et la défense des intérêts des consommateurs à travers les associations de protection du consommateur légalement constituées.

## **Titre II : Information du consommateur et obligation de sécurité**

### **Chapitre 1 : Obligation générale d'information**

**Article 3** : Tout fournisseur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion d'un contrat de vente, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service, par le biais de tout moyen approprié. Lors de la conclusion d'un contrat écrit, le fournisseur est tenu de remettre un exemplaire au consommateur.

**Article 4** : Tout fournisseur de produits ou tout prestataire de services doit par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente ou de la réalisation de la prestation.

Le fournisseur ou prestataire de service est tenu également de délivrer une facture, un ticket de caisse ou tout document en tenant lieu à tout consommateur ayant effectué une opération d'achat dont le montant est supérieur à un seuil fixé par voie réglementaire, ou lorsque le consommateur en fait la demande.

**Article 5** : Le prix ou tarif indiqué doit être le prix ou tarif global à payer par le consommateur y compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.

**Article 6** : L'étiquetage des produits mis en vente est obligatoire. Le contenu et les modalités de l'étiquetage des produits sont fixés par voie réglementaire.

Les modalités de conditionnement et d'emballage pour certains produits peuvent également être fixés par voie réglementaire.

**Article 7** : Dans la désignation, l'offre, la présentation, l'étiquetage, le mode d'emploi ou le manuel d'utilisation, l'étendue et les conditions de garantie d'un bien ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances, l'emploi de la langue arabe est obligatoire.

En outre, les indications mentionnées à l'alinéa précédent peuvent, le cas échéant, être, en totalité ou en partie, libellées en une ou plusieurs langues étrangères complémentaires.

**Article 8** : Les dispositions de l'article 7 ci-dessus ne sont pas applicables aux dénominations des produits typiques et aux spécialités d'appellation étrangère connues du plus large public, dont la liste sera fixée par voie réglementaire.

## **Chapitre 2 : Information sur les délais de livraison**

**Article 9** : Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble, immeuble ou la fourniture d'une prestation de service, le fournisseur doit indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation, lorsque la livraison du bien ou l'exécution de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède un seuil fixé par voie réglementaire.

**Article 10** : Si le délai fixé dans le contrat est dépassé de sept jours pour les biens meubles et les prestations de services et cent vingt jours (120) pour les biens immeubles et lorsque le retard n'est pas dû à un cas de force majeure, le consommateur dispose de la faculté de résoudre le contrat qu'il a signé, après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le consommateur exerce ce droit dans un délai de cinq jours pour les biens meubles et quinze jours pour les biens immeubles après l'expiration des délais prévus dans le 1er paragraphe.

Le contrat est alors réputé résolu à la date de réception de la lettre par le fournisseur, à condition toutefois que la livraison du bien ou l'exécution de la prestation du service ne soit pas intervenue entre l'envoi de cette lettre par le consommateur et sa réception par le fournisseur.

## **Chapitre 3 : Obligation générale de sécurité**

**Article 11** : Tout produit ne répondant pas à la définition de produit sûr est considéré dangereux et sa mise en vente est interdite.

L'autorité ministérielle compétente est habilitée à prendre, en tant que de besoin, toute disposition pour en réglementer la fabrication, l'importation, l'offre, la vente, la distribution, la détention, la circulation, l'étiquetage, le conditionnement ou le mode d'utilisation de ces produits.

## **Titre III : Clauses abusives**

### **Chapitre 1 : Protection des consommateurs contre les clauses abusives**

**Article 12** ; Est considérée comme abusive toute clause relevant d'un contrat d'adhésion qui, en dépit de l'exigence de bonne foi, crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties.

**Article 13** : Une liste indicative et non exhaustive des clauses qui peuvent être déclarées abusives sera fixée par décret.

**Article 14** : L'appréciation du caractère abusif d'une clause contractuelle tient compte de la nature des biens ou services qui font l'objet du contrat et en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat, ou d'un autre contrat dont il dépend.

**Article 15** : Dans le cas des contrats dont toutes ou certaines clauses proposées au consommateur sont rédigées par écrit, ces clauses doivent être rédigées de façon claire et compréhensible. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.

**Article 16** : Sont nulles les clauses abusives contenues dans les contrats conclus entre fournisseurs et consommateurs.

## **Titre IV : Pratiques commerciales**

### **Chapitre 1 : Publicité**

**Article 17** : Est interdite toute publicité qui, d'une manière quelconque, y compris sa présentation, induit en erreur ou est susceptible d'induire en erreur les personnes auxquelles elle s'adresse ou qu'elle touche et qui, en raison de son caractère trompeur, est susceptible d'affecter leur comportement de quelque nature qu'il soit.

**Article 18** : Est considérée comme publicité comparative, toute publicité qui met en comparaison des biens ou services en utilisant soit la citation ou la représentation de la marque de fabrique, de commerce ou de service d'autrui, soit la citation ou la représentation de la raison sociale ou de la dénomination sociale, du nom commercial ou de l'enseigne d'autrui.

La publicité comparative n'est autorisée que si elle est loyale, véridique et qu'elle n'est pas de nature à induire en erreur le consommateur.

Elle doit être limitée à une comparaison objective qui ne peut porter que sur des caractéristiques essentielles, significatives, pertinentes et vérifiables de biens ou services de même nature et disponibles sur le marché.

Lorsque la comparaison porte sur les prix, elle doit concerner des produits identiques vendus dans les mêmes conditions et indiquer la durée pendant laquelle sont maintenus les prix mentionnés comme siens par l'annonceur. La publicité comparative ne peut pas s'appuyer sur des opinions ou des appréciations individuelles ou collectives.

**Article 19** : Le contenu des messages publicitaires ne peut comporter des comparaisons dénigrant d'autres marques. Il ne doit pas non plus tenter de créer ou d'utiliser une confusion avec d'autres marques.

## **Chapitre 2 : Vente à distance**

**Article 20** : Dans toute offre de vente d'un bien ou de fourniture d'une prestation de services qui est faite à distance à un consommateur, le fournisseur est tenu d'indiquer le nom de son entreprise, ses coordonnées téléphoniques ainsi que l'adresse de son siège et, si elle est différente, celle de l'établissement responsable de l'offre.

**Article 21** : En cas de non-conformité de la marchandise ou lorsque les articles sont endommagés, le consommateur dispose d'un délai de trois jours à compter de la date de réception de sa commande pour faire retour de ce produit, pour échange ou remboursement sans pénalité.

Si ce délai expire normalement un jour férié ou chômé il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

## **Chapitre 3 : Démarchage**

**Article 22** : Les opérations de démarchage doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat, muni d'un formulaire détachable destiné à faciliter la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article 25.

Les mentions que doit contenir le formulaire visé à l'alinéa précédent, sont fixées par voie réglementaire.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article 23** : Ne sont pas soumis aux dispositions du démarchage les activités suivantes :

- les activités pour lesquelles le démarchage fait l'objet d'une réglementation particulière ;
- les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites par des professionnels ou leurs préposés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement ou dans son voisinage ;
- la vente des produits provenant exclusivement de la fabrication ou de la production personnelle du démarcheur ou de sa famille, ainsi que les prestations de service liées à une telle vente et effectuées immédiatement par eux-mêmes.

**Article 24** : Le contrat doit mentionner, à peine de nullité, le nom du fournisseur et du démarcheur, l'adresse du fournisseur, le lieu de conclusion du contrat, la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés, les conditions

d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services, le prix global à payer et les modalités de paiement ainsi que la reproduction intégrale de l'article 25 relative à la faculté de renonciation.

**Article 25** : Dans les sept jours à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le consommateur a la faculté d'y renoncer par l'envoi du formulaire détachable au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si ce délai expire normalement un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article 26.

**Article 26** : A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le fournisseur doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues à l'article 21.

Les dispositions de l'article 20 sont applicables à la confirmation de l'offre.

## **Chapitre 4 : Vente en solde**

**Article 27** : La vente en solde n'est pratiquée que si elle est accompagnée d'un affichage clair et lisible des termes " promotion " ou " solde ".

Le fournisseur est tenu d'indiquer :

- dans les lieux de vente, les produits, biens et services sur lesquels porte la réduction de prix ;
- le nouveau prix appliqué et l'ancien prix qui doit être barré ;
- la durée du solde.

La réduction de prix doit être réelle par rapport au prix habituellement pratiqué.

Le fournisseur peut en outre indiquer les taux de remise applicables aux produits, biens et services objet de solde.

## **Chapitre 5 : Vente des produits d'occasion ou usagés**

**Article 28** : Pour des considérations de sécurité et de protection du consommateur, la commercialisation organisée de certains produits usagés, vieux, rénovés, obsolètes, peut être soumise à une autorisation préalable dans les conditions définies par voie réglementaire.

## **Chapitre 6 : Vente ou prestation avec primes**

**Article 29** : Il est interdit de vendre ou d'offrir à la vente des produits ou des biens, d'assurer ou d'offrir une prestation de service aux consommateurs donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime consistant en produit, biens ou services sauf s'ils sont identiques à ceux qui font l'objet de la vente ou de la prestation. Cette disposition ne s'applique pas aux menus objets ou services de faible valeur ni aux échantillons. La valeur de ces objets, services ou échantillons est déterminée par voie réglementaire.

Ne sont pas considérés, comme prime au sens du 1er alinéa ci-dessus :

- le conditionnement habituel du produit, les biens, produits ou prestations de services qui sont indispensables à l'utilisation normale du produit, du bien ou du service faisant l'objet de la vente.
- les prestations de service après-vente et les facilités de stationnement offertes par les commerçants à leurs clients ;
- les prestations de services attribuées gratuitement si ces prestations ne font pas ordinairement l'objet d'un contrat à titre onéreux et sont dépourvues de valeur marchande.

## **Chapitre 7 : Refus et subordination de vente ou de prestation de service**

**Article 30** : Sous réserve des dispositions de l'article 57, il est interdit de :

- refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime ;
- subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ;
- subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.

## **Chapitre 8 : Vente ou prestation de service “à la boule de neige” ou pyramidale**

**Article 31** : sont interdits :

- 1- la vente pratiquée par le procédé dit “ de la boule de neige ” ou tous autres procédés analogues, consistant en particulier à offrir des marchandises ou services à un consommateur en lui faisant espérer l'obtention de ces marchandises ou services à titre gratuit ou à un prix inférieur à leur prix valeur réelle et en subordonnant les ventes au placement de bons ou de tickets à des tiers ou à la collecte d'adhésions ou inscriptions ;
- 2- le fait de proposer à une personne de collecter des adhésions ou de s'inscrire sur une liste en lui faisant espérer des gains financiers résultant d'une progression géométrique du nombre des personnes recrutées ou inscrites.

## **Chapitre 9 : Abus de faiblesse**

**Article 32** : Il est interdit d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

## **Titre V : Garantie et service après-vente**

**Article 33** : Sans préjudice des dispositions sur la garantie de la chose vendue prévues par la législation en vigueur, des arrêtés peuvent fixer, en tant que de besoin, pour certains produits :

- La durée minimale et les conditions d'application de la garantie ;
- Le niveau et la durée de disponibilité des pièces de rechange ;
- La disponibilité des centres de réparation et d'entretien.



- Les conditions de commercialisation et de service après-vente.

**Article 34** : Le contrat liant le fournisseur au consommateur faisant l'objet de la garantie doit être rédigé clairement et indiquer :

- a) le nom et l'adresse de la personne qui accorde la garantie ;
- b) la description du bien ou du service qui fait l'objet de la garantie ;
- c) le fait que la garantie puisse ou non être cédée ;
- d) les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défectuosité du bien ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie ;
- e) les démarches nécessaires pour l'obtention de l'exécution de la garantie ainsi que la personne à qui incombe cette charge ;
- f) la durée de validité de la garantie qui doit être déterminée de façon précise.

**Article 35** : La durée de validité d'une garantie prévue dans le contrat est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le fournisseur a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie.

**Article 36** : Le fournisseur assume les frais réels de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de l'exécution d'une garantie conventionnelle, sauf stipulation contraire des parties.

## **Titre VI : Endettement**

### **Chapitre 1 : Crédit à la consommation et crédit immobilier**

#### **Section 1 : Dispositions générales**

**Article 37** : Sont exclus du champ d'application du présent chapitre, les prêts, contrats et opérations de crédit qui sont consentis pour une durée totale inférieure ou égale à trois mois ainsi que ceux qui sont destinés à financer les besoins d'une activité professionnelle.

**Article 38** : Toute publicité faite, reçue ou perçue au Maroc qui, quelque soit son support, porte sur l'une des opérations de crédit à la consommation et crédit immobilier doit :

- 1) Préciser l'identité du prêteur, la nature, l'objet et la durée de l'opération proposée ainsi que le coût total, le taux d'intérêt et le taux effectif global du crédit et les perceptions forfaitaires ;
- 2) Préciser le montant, en dirhams, des remboursements par échéance ou, en cas d'impossibilité, le moyen de le déterminer pour le cas des crédits à la consommation ;
- 3) Indiquer, pour les opérations à durée déterminée, le nombre d'échéances.

Les dispositions contenues dans les paragraphes 1, 2 et 3 du présent article ne sont pas applicables aux annonces publicitaires audiovisuelles.

**Article 39** : Tout contrat de crédit doit être précédé d'une proposition, appelée offre préalable de crédit, de manière à ce que l'emprunteur puisse apprécier la nature et la portée de l'engagement financier auquel il peut souscrire et les conditions d'exécution de ce contrat.

L'offre préalable est remise en double exemplaire à l'emprunteur et éventuellement en un exemplaire aux cautions.

**Article 40** : L'offre préalable doit :

- 1- être présentée de manière claire et lisible ;
- 2- mentionner l'identité des parties et, le cas échéant, des cautions ;
- 3- préciser le montant du crédit et éventuellement de ses fractions périodiquement

disponibles, la nature, l'objet et les modalités du contrat, le coût total ventilé du crédit, le taux d'intérêt et le taux effectif global ainsi que le total des perceptions forfaitaires demandées en sus des intérêts en ventilant celles correspondant aux frais de dossiers et celles correspondant aux frais par échéance ;

- 4- rappeler selon le cas les dispositions des articles 42 à 44 et 62 et s'il y a lieu de l'article 46 ;
- 5- indiquer, le cas échéant, le bien ou la prestation de service financé ;
- 6- préciser la durée minimale à laquelle le prêteur s'engage à maintenir son offre et les conditions qu'elle indique ;
- 7- faire état des conditions requises pour un transfert éventuel du prêt à une tierce personne s'il s'agit d'une opération de crédit immobilier.

Toute modification des conditions d'obtention du prêt immobilier, notamment le montant ou le taux du crédit, donne lieu à la remise à l'emprunteur d'une nouvelle offre préalable. Toutefois, cette obligation n'est pas applicable aux prêts dont le taux d'intérêt est variable, dès lors qu'a été remise à l'emprunteur avec l'offre préalable une notice présentant les conditions et modalités de variation du taux.

**Article 41** : L'offre préalable est établie en application des conditions prévues à l'article précédent selon l'un des modèles types fixés par arrêté.

**Article 42** : Si l'organisme de crédit ne précise pas dans l'offre préalable qu'il se réserve la faculté d'accepter la demande de crédit formulée par l'emprunteur, l'offre préalable signée par ce dernier devient le contrat de crédit et engage les parties.

Toutefois, l'emprunteur peut, dans un délai de trois jours à compter de son acceptation de l'offre, revenir sur son engagement. Pour permettre l'exercice de la faculté de rétractation, un formulaire détachable est joint à l'offre préalable.

L'emprunteur est tenu, soit de déposer le formulaire contre récépissé, soit de le transmettre par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article 43** : Lorsque l'offre préalable stipule que le prêteur se réserve le droit d'accepter ou non la demande de crédit formulée par l'emprunteur, l'offre acceptée par ce dernier n'engagerait les parties qu'à la double condition, que :

- 1- le prêteur ait fait connaître à l'emprunteur sa décision d'accorder le crédit ;
- 2- l'emprunteur n'ait pas usé de la faculté de rétractation visée à l'article 42. Le prêteur est tenu de préciser au niveau de l'offre préalable le délai maximum durant lequel il s'engage à faire connaître sa décision et par quel moyen.

**Article 44** : Tant que l'opération n'est pas définitivement conclue, aucun paiement, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit, ne peut être fait par le prêteur à l'emprunteur ou pour le compte de celui-ci, ni par l'emprunteur au prêteur. Pendant ce même délai, l'emprunteur ne peut non plus faire, au titre de l'opération en cause, aucun dépôt au profit du prêteur ou pour le compte de celui-ci. Si une autorisation du prélèvement sur son compte bancaire ou postal est signée par l'emprunteur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de crédit.

**Article 45** : Le prêteur doit remettre à l'emprunteur un exemplaire du contrat de crédit après signature.

## **Section 2 : Crédit à la consommation**

### **Sous-section 1 : crédits affectés**

**Article 46** : Lorsque l'offre préalable mentionne le bien ou la prestation de services financés, les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation ; en cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive, elles prennent effet à compter du début de la livraison ou de la fourniture et cessent en cas d'interruption de celle-ci. Le vendeur ou le prestataire de services doit conserver une copie de l'offre préalable remise à l'emprunteur et la présenter sur leur demande aux agents chargés du contrôle.

**Article 47** : Chaque fois que le paiement du prix sera acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit et sous peine des sanctions prévues à l'article 81, le contrat de vente ou de prestation de services doit le préciser. Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté l'offre préalable du prêteur. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt.

**Article 48** : En cas de contestation sur l'exécution du contrat de vente ou de prestation de service, le tribunal compétent pourra, jusqu'à la solution du litige, suspendre l'exécution du contrat de crédit. Celui-ci est résolu ou annulé de plein droit lorsque le contrat en vue duquel il a été conclu est lui-même judiciairement résolu ou annulé.

Les dispositions de l'alinéa précédent ne seront applicables que si le prêteur est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le vendeur ou l'emprunteur.

**Article 49** : Si la résolution judiciaire ou l'annulation du contrat de vente ou de prestation de service survient du fait du vendeur, celui-ci pourra, à la demande du prêteur, être condamné à garantir l'emprunteur du remboursement du prêt, sans préjudice de dommages et intérêts vis-à-vis du prêteur et de l'emprunteur.

**Article 50** : Tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que l'emprunteur peut exercer sa faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture. Toutefois, lorsque par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur par les articles 42 et 43 expire à la date de la livraison ou de la fourniture. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques.

**Article 51** : Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

- 1- si le prêteur n'a pas, dans le délai de trois jours prévu aux articles 42 et 44, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;
- 2- si l'emprunteur a, dans les délais qui lui sont impartis, exercé son droit de rétractation.

Dans les deux cas, le vendeur ou le prestataire de services doit, sur simple demande, rembourser alors toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration de délai de trois jours prévu ci-dessus, l'acquéreur paie comptant.

**Article 52** : L'engagement préalable de payer comptant en cas de refus de prêt est nul de plein droit.

**Article 53** : Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu.

Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire ou postal est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente.

En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services doit remettre à l'acheteur un récépissé valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions de l'article 51.

## **Sous-section 2 : Crédit gratuit**

**Article 54** : Toute publicité sur les lieux de vente comportant la mention " crédit gratuit " ou proposant un avantage équivalent doit indiquer le montant de l'escompte consenti en cas de paiement comptant.

**Article 55** : Lorsqu'une opération de financement comporte une prise en charge totale ou partielle des frais de crédit, le vendeur ne peut demander à l'acheteur à crédit une somme d'argent supérieure au prix moyen effectivement pratiqué pour l'achat au comptant d'un article ou d'une prestation similaire, dans le même établissement de vente au détail, au cours des trente derniers jours précédant le début de la publicité ou de l'offre. Le vendeur doit, en outre, proposer un prix pour paiement comptant inférieur à la somme proposée pour l'achat à crédit gratuit.

## **Section 3 : Crédit immobilier**

**Article 56** : Le crédit immobilier est consenti au consommateur en vue de financer les opérations suivantes :

- 1- pour les immeubles à usage d'habitation :
  - a- leur acquisition en propriété ou en jouissance ;
  - b- la souscription ou l'achat de parts ou actions de sociétés donnant vocation à leur attribution en propriété ou en jouissance ;
  - c- les dépenses relatives à leur construction, leur réparation, leur amélioration ou leur entretien.
- 2- l'achat de terrains destinés à la construction des immeubles mentionnés au 1° ci-dessus.

**Article 57** : Lorsque le prêteur offre à l'emprunteur ou exige de lui l'adhésion à un contrat d'assurance collective qu'il a souscrit, en vue de garantir en cas de survenance d'un des risques que ce contrat définit, soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû, soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt, les dispositions suivantes sont obligatoirement appliquées :

- 1- au contrat de prêt est annexée une notice énumérant les risques garantis et précisant toutes les modalités de la mise en jeu de l'assurance ;
- 2- toute modification apportée ultérieurement à la définition des risques garantis ou aux modalités de la mise en jeu de l'assurance est inopposable à l'emprunteur qui n'y a pas donné son acceptation ;

- 3- lorsque l'assureur a subordonné sa garantie à l'agrément de la personne de l'assuré et que cet agrément n'est pas donné, le contrat de prêt est résolu de plein droit à la demande de l'emprunteur sans frais ni pénalité d'aucune sorte. Cette demande doit être présentée dans le délai d'un mois à compter de la notification du refus de l'agrément.

**Article 58** : L'offre est toujours acceptée sous la condition résolutoire de la non-conclusion, dans un délai de quatre mois à compter de son acceptation, du contrat pour lequel le prêt est demandé.

Les parties peuvent convenir d'un délai plus long que celui défini à l'alinéa précédent.

**Article 59** : Lorsque le contrat en vue duquel le prêt a été demandé n'est pas conclu dans le délai fixé en application de l'article 58, l'emprunteur est tenu de rembourser la totalité des sommes que le prêteur lui aurait déjà effectivement versées ou qu'il aurait versées pour son compte ainsi que les intérêts y afférents. Le prêteur ne peut retenir ou demander que des frais de dossier dont le montant maximum est fixé suivant un barème déterminé par arrêté. Le montant de ces frais, ainsi que les conditions dans lesquelles ils sont perus, doivent figurer distinctement dans l'offre.

#### **Section 4 : Remboursement anticipé du crédit et défaillance de l'emprunteur**

**Article 60** : L'emprunteur a la possibilité de rembourser son crédit par anticipation, en totalité ou en partie, avant le terme conventionnellement prévu. Toute clause contraire est réputée nulle et non écrite.

Si le contrat de prêt comporte une clause aux termes de laquelle, en cas de remboursement par anticipation, le prêteur est en droit d'exiger une indemnité au titre des intérêts non encore échus, celle-ci ne peut, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 264 du Dahir du 3 ramadan 1331 (12 août 1913) formant Code des Obligations et Contrats, excéder un montant qui, dépendant de la durée restant à courir du contrat, est fixé suivant un barème déterminé par arrêté.

Aucune indemnité n'est due à l'emprunteur dans le cas de remboursement par anticipation du crédit à la consommation.

**Article 61** : En cas de défaillance de l'emprunteur et lorsque le prêteur n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, il peut majorer, dans des limites fixées par arrêté, le taux d'intérêt que l'emprunteur aura à payer jusqu'à ce qu'il ait repris le cours normal des échéances contractuelles.

Lorsque le prêteur est amené à demander la résolution du contrat, il peut exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, ainsi que le paiement des intérêts échus.

Jusqu'à la date du règlement effectif, les sommes restant dues produisent des intérêts de retard à un taux égal à celui du prêt. En outre, le prêteur peut demander à l'emprunteur défaillant une indemnité qui, sans préjudice de l'application de l'article 264 du Dahir du 3 ramadan 1331 (12 août 1913) formant Code des Obligations et Contrats, ne peut excéder un montant qui, dépendant de la durée restant à courir du contrat, est fixée suivant un barème déterminé par arrêté.

**Article 62** : Aucune indemnité ni aucun coût autres que ceux qui sont mentionnés aux articles 60 et 61 ne peut être mis à la charge de l'emprunteur dans les cas de remboursement par anticipation ou de défaillance prévus par ces articles.

Toutefois, le prêteur pourra réclamer à l'emprunteur, en cas de défaillance de celui-ci, le remboursement, sur justification, des frais qui lui auront été occasionnés par cette défaillance à l'exclusion de tout remboursement forfaitaire de frais de recouvrement.

## **Chapitre 2 : Surendettement du consommateur**

**Article 63** : Le montant global des remboursements des crédits contractés par l'emprunteur, par mois, ne peut en aucun cas dépasser le seuil de 40% de ses revenus mensuels nets, dans le cas de crédits à la consommation et de 50% dans le cas de crédits immobiliers.

**Article 64** : Le prêteur doit s'assurer au moment de l'octroi du crédit demandé par l'emprunteur que les dispositions de l'article 63 sont respectées. L'emprunteur doit fournir avec exactitude et d'une manière complète les renseignements demandés par le prêteur.

## **Titre VII : Associations de protection du consommateur**

**Article 65** : Au sens du présent article est considérée comme association de protection du consommateur toute association indépendante de toute activité professionnelle, politique ou syndicale, et dont le but est de garantir ou faciliter la protection et la défense des adhérents et promouvoir l'information, l'éducation, l'orientation et la représentation du consommateur ainsi que le respect de ses droits.

**Article 66** : Ne peuvent être reconnues comme association de protection du consommateur, les associations, qui au sens de l'article 65, présentent les aspects suivants :

- Les associations constituées de personnes ayant l'esprit de gain ;
- Les associations qui perçoivent des aides ou des subventions des entreprises qui fournissent des biens, produits ou services, aux consommateurs ;
- Les associations qui réalisent de la publicité commerciale ;
- Les associations qui se consacrent à des activités différentes de la protection ou la défense des consommateurs.

**Article 67** : Les associations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent, exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

**Article 68** : Lorsque plusieurs consommateurs, personnes physiques, identifiés ont subi des préjudices individuels qui ont été causés par le fait d'un même professionnel, et qui ont une origine commune, toute association remplissant les conditions prévues à l'article 65 peut agir en réparation devant toute juridiction au nom de ces consommateurs, si elle a été mandatée par eux.

Le mandat doit être donné par écrit par chaque consommateur.

**Article 69** : Toute association de protection du consommateur est tenue de transmettre au Conseil National de la Consommation prévu par l'article 70, le rapport annuel de ses activités avant le 31 Janvier de chaque année.

## **Titre VIII : Conseil National de la Consommation**

**Article 70** : Il est créé un Conseil National de la Consommation qui connaît de toutes les questions dont il est saisi concernant la protection du consommateur.

Le Conseil National de la Consommation a pour mission notamment :

- de procéder à titre consultatif à l'examen préalable des projets de textes relatifs à la protection des consommateurs qui lui sont soumis par les pouvoirs publics ;
- de servir de cadre à la négociation d'accords collectifs entre représentants des consommateurs et professionnels ;
- d'émettre des avis et de proposer toute mesure de nature à assurer et améliorer la protection des consommateurs.

La composition et les règles de fonctionnement du Conseil National de la Consommation seront fixées par décret.

## **Titre IX : Constatation des infractions**

**Article 71** : Pour l'application des dispositions de la présente loi, les agents de l'administration habilités spécialement à cet effet, sont qualifiés pour procéder à la constatation et à la recherche des infractions aux dispositions de la présente loi. Ils doivent être assermentés et porteurs d'une carte professionnelle délivrée à cet effet par l'administration, selon les modalités fixées par voie réglementaire.

Les agents visés au présent article sont astreints au secret professionnel sous peine des sanctions prévues à l'article 446 du Code Pénal.

**Article 72** : Les agents mentionnées à l'article précédent peuvent accéder à tout local, terrain ou moyen de transport à usage professionnel, demander la communication des livres, des factures et tout autre document professionnel et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place les renseignements et justifications.

Pour l'application des dispositions des articles 4 à 7, 11 et 28, l'action de ces agents s'exerce également sur les marchandises ou les produits transportés. A cet effet, ils peuvent requérir pour l'accomplissement de leur mission à l'ouverture de tous colis et bagages lors de leur expédition ou de leur livraison en présence du transporteur et soit de l'expéditeur, soit du destinataire ou en présence de leur mandataire.

Les entrepreneurs de transport sont tenus de n'apporter aucun obstacle à ces opérations et de présenter les titres de mouvements, lettres de voiture, récépissés, connaissements et déclarations dont ils sont détenteurs.

Les procès-verbaux sont transmis au procureur du Roi du tribunal de première instance.

**Article 73** : Les agents susmentionnés ne peuvent procéder aux visites dans les locaux autres que ceux servant à l'exercice de la profession ainsi qu'à la saisie de documents, que dans le cadre d'enquêtes demandées par l'administration et sur autorisation motivée du procureur du Roi dans le ressort duquel sont situés les lieux à visiter. Lorsque ces lieux sont situés dans le ressort de plusieurs juridictions et qu'une action simultanée doit être menée dans chacun de ces lieux, une autorisation unique peut être délivrée par l'un des procureurs du Roi compétents.

Le procureur du Roi du ressort doit en être avisé.

La visite et la saisie s'effectuent sous l'autorité et le contrôle du procureur du Roi qui les a autorisées. Il désigne un ou plusieurs officiers de police judiciaire, et au besoin une femme de confiance (Arifa) lors des visites des locaux à usage d'habitation, chargés d'assister à ces opérations.

La visite qui ne peut commencer avant cinq heures ou après vingt et une heures, est effectuée en présence de l'occupant des lieux ou de son représentant. A défaut, les dispositions de l'article 104 du code de procédure pénale sont appliquées.

Les enquêteurs, l'occupant des lieux ou son représentant ainsi que l'officier de police judiciaire peuvent seuls prendre connaissance des pièces et documents avant leur saisie.

Les inventaires et mises sous scellés des pièces saisies sont réalisés conformément aux dispositions du code de la procédure pénale.

Les originaux du procès-verbal et de l'inventaire sont transmis au procureur du Roi qui a autorisé la visite, copie en est délivrée à l'intéressé.

Il est délivré aux intéressés et à leurs frais des copies des pièces devant demeurer saisies, certifiées par le fonctionnaire chargé de la constatation de l'infraction. mention en est faite sur le procès-verbal.

Les pièces et documents qui ne sont plus utiles à la manifestation de la vérité sont restitués à l'occupant des lieux.

**Article 74** : Les constatations des infractions donnent lieu à l'établissement des procès-verbaux.

Ces procès-verbaux énoncent la nature, la date et le lieu des constatations ou des contrôles effectués. Ils sont signés par le (s) agents habilités et par la ou les personne(s) concernés par les investigations. En cas de refus de celle(s) ci de signer, mention en est faite au procès-verbal. Un double est laissé aux parties intéressées. Ils font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les procès-verbaux sont éventuellement accompagnés d'un ordre de blocage provisoire en cas d'infraction aux dispositions des articles 11 et 28.

Les marchandises ou les produits bloqués peuvent être laissés à la garde du contrevenant s'il s'agit de denrées périssables à condition d'en verser la valeur estimative fixée au procès-verbal ou être transportés après inventaire et estimation en tout lieu désigné à cet effet.

Les procès-verbaux sont dispensés des formalités et droits de timbre et d'enregistrement. Ils sont rédigés dans les plus courts délais pour les enquêtes visées à l'article 72 et sur le champ pour celles visées à l'article 73.

**Article 75** : L'inobservation des règles relative à l'étiquetage des denrées et de la publicité trompeuse est constatée et sanctionnée dans les conditions prévues par la législation en vigueur relative à la répression des fraudes.

## **Titre X : Règlement des litiges à l'amiable**

**Article 76** : Il est créé au niveau des Chambres de Commerce, d'Industrie et de Services des Comités de Consommation qui ont pour mission de régler à l'amiable les litiges en matière de consommation entre les professionnels (fournisseurs et prêteurs) d'une part et les consommateurs d'autre part, dans le cadre des procédures de la conciliation, la médiation et l'arbitrage.

En cas de non satisfaction du jugement du Comité de Consommation, l'intéressé peut saisir le tribunal compétent.

**Article 77** : Le Comité de Consommation peut être saisi par toutes parties intéressées. L'organisation et le fonctionnement des Comités de Consommation sont déterminés par le règlement intérieur dont le modèle type est fixé par arrêté.

**Article 78** : En cas de litiges nés de situations de surendettement, le Comité de Consommation peut proposer aux parties un plan de rééchelonnement des dettes.

**Article 79** : Les Comités de Consommation sont tenus de communiquer au Conseil National de la Consommation les rapports relatifs au règlement des litiges.



## **Titre XI : Sanctions pénales**

**Article 80** : Sans préjudice de l'application, le cas échéant, des peines prévues par le code pénal, sont punis d'une amende de 1200 à 5000 Dirhams, ceux qui commettent une infraction aux dispositions :

- 1) des articles 3, 4, 5, et 7 relatifs à l'obligation générale d'information des consommateurs ;
- 2) de l'article 9 relatif à la date de livraison, lorsque la livraison du bien ou l'exécution de la prestation n'est pas immédiate ;
- 3) des articles 20 et 21 relatifs aux ventes à distance ;
- 4) des articles 22, 24 et 25 relatifs au démarchage ;
- 5) de l'article 27 relatif à la vente en solde ;
- 6) de l'article 29 relatif à la vente ou prestation avec primes ;
- 7) de l'article 30 relatif au refus et subordination de vente ou de prestation de service ;
- 8) de l'article 31 relatif aux ventes ou prestations "à la boule de neige" ;
- 9) de l'article 32 relatif à l'abus de faiblesse.

**Article 81** : Le prêteur qui omet de respecter les formalités prescrites aux articles 39 et 40 et de prévoir un formulaire détachable dans le contrat de crédit, en application de l'article 42, sera puni d'une amende de 2 000 à 10 000 Dirhams.

La même peine est applicable à l'inobservation des dispositions des articles 45, 46, 47 et 55.

**Article 82** : Sera puni d'une amende de 1000 à 100.000 Dirhams :

- 1) le prêteur ou le vendeur qui, en infraction aux dispositions des articles 44 et 53, réclame ou reçoit de l'emprunteur ou de l'acheteur un paiement sous quelque forme que ce soit ;
- 2) celui qui fait signer des formules de prélèvements sur comptes bancaires ou postaux contenant des clauses contraires aux dispositions des articles susvisés ;
- 3) celui qui persiste indûment à ne pas payer les sommes visées à l'avant dernier alinéa de l'article 51.

**Article 83** : L'inobservation des dispositions des articles 57, 59, 62 et 64 est passible de l'amende prévue à l'article 81.

**Article 84** : Quiconque par quelque moyen que ce soit, fait obstacle à l'application de la présente loi ou des règlements pris par son exécution, notamment en mettant les agents chargés d'enquête ou du contrôle dans l'impossibilité d'exercer leur fonction, est puni d'un emprisonnement de trois mois à un an, et d'une amende de 5000 à 10000 Dirhams ou de l'une de ces deux peines seulement.

Les peines prévues à l'alinéa précédent pourront être portées au double en cas de récidive dans les conditions prévues par l'article 157 du code Pénal ou si la résistance aux agents a été opérée en réunion de plusieurs personnes ou avec violence sans préjudice dans ce cas des sanctions encourues pour des faits plus graves.

**Article 85** : Les infractions aux dispositions des articles 6, 11, 17 et 38 sont constatés et sanctionnées conformément aux textes législatifs et règlements en vigueur.

**Article 86** : Les dispositions de l'article 146 du code pénal relatives aux circonstances atténuantes ne sont pas applicables aux peines d'amende prononcées en vertu de la présente loi.

**Article 87** : Les poursuites pénales engagées en application de la présente loi sont exercées par voie de citation directe et le tribunal compétent statue à sa plus prochaine audience. Il est statué d'urgence sur appel.

**Article 88** : Les sanctions prévues au présent titre sont portées au double en cas de récidive.

## **Titre XII : Dispositions finales**

**Article 89** : Tous les délais prévus par la présente loi sont des délais francs.

**Article 90** : Sont abrogées les articles 47,48,49 et 50 de la loi 06/99 sur la liberté des prix et de la concurrence.

**Article 91** : Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur à partir de sa publication au Bulletin Officiel.