

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

Référence : Dahir n° 1-11-03 du 14 rabii I 1432 (18 février 2011) portant promulgation de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

Bulletin officiel : B.O. n° 5932 du 7 avril 2011

Domaines concernés : Droit civil, Droit commercial et recouvrement, Droit des affaires

La loi 31-08 encadre les relations entre fournisseurs et consommateurs : obligation d'information, clauses abusives, vente à distance et démarchage, crédit à la consommation et crédit immobilier, garantie et service après-vente. Elle donne au consommateur des moyens d'action individuels et collectifs, notamment par les associations de protection des consommateurs.

Information et clauses abusives

- Le fournisseur doit informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du produit ou du service, le prix, les délais de livraison et les conditions de garantie (art. 3 et suivants).
- Est abusive la clause qui crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ; elle est réputée nulle et non écrite (art. 15 à 19).
- L'affichage des prix et l'étiquetage sont obligatoires ; la publicité mensongère ou trompeuse est sanctionnée.

Vente à distance et démarchage

- Pour les contrats conclus à distance, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de sept jours à compter de la réception du produit ou de l'acceptation de l'offre, sans avoir à se justifier (art. 36).
- En cas de démarchage à domicile ou sur le lieu de travail, le contrat est établi par écrit et le consommateur peut se rétracter dans les sept jours (art. 45 et suivants).
- Le fournisseur ne peut exiger de paiement avant l'expiration du délai de rétractation dans le cadre du démarchage.

Crédit à la consommation et crédit immobilier

- L'offre préalable de crédit doit être remise à l'emprunteur et rester valable au moins sept jours ; l'emprunteur bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours (art. 74 et suivants).
- Le crédit immobilier obéit à un formalisme renforcé : offre écrite, délai de réflexion de dix jours, lien entre le prêt et l'opération financée (art. 113 et suivants).

- Le juge peut accorder des délais de paiement au consommateur en difficulté et réduire les indemnités de retard excessives.

Articles clés

ART. 15

Dans les contrats conclus entre fournisseur et consommateur, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

ART. 36

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour exercer son droit de rétractation dans le cadre d'une vente à distance, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour.

Points de vigilance de l'avocat

- Conservez l'ensemble des documents contractuels et publicitaires : ils servent de base à l'action pour clause abusive ou défaut d'information.
- Les délais de rétractation sont courts et courent à compter de dates précises (réception, signature) ; agissez par écrit avec accusé de réception.
- Les litiges de consommation relèvent en principe du tribunal du domicile du consommateur, ce qui facilite l'action à Rabat pour les résidents de la capitale.

Fiche établie par Maître Mouad Lahfaia, avocat au Barreau de Rabat. 69 Rue Tansift, Apt 6, Agdal, Rabat 10090, Maroc · +212 808-507367 · cabinetlahfaia@gmail.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 : 1 octobre 2026.