

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU MAROC

Abdelkader AMRANI MANSOURI
*Chef de la Division Études et Interventions Commerciales
Ministère du Commerce, de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines*

Le crédit à la consommation a connu ces dernières années un développement dû essentiellement à trois paramètres :

- ∠ la diversité des produits offerts ;
- ∠ l'entrée sur le marché de nouveaux établissements ;
- ∠ la simplicité des procédures pour l'octroi du crédit.

Toutes ces caractéristiques conjuguées aux différents modes de publicité que pratiquent les maisons de crédit poussent le consommateur à s'endetter de plus en plus.

A cet effet, il serait opportun de voir les moyens actuels de protection du consommateur (cadre juridique existant : législatif, réglementaire et conventionnel).

La politique en matière de protection du consommateur s'articule autour de quatre axes :

- ∠ renforcement du cadre juridique ;
- ∠ renforcement des associations professionnelles de protection du consommateur à travers la formation, le partenariat, les supports promotionnels, etc. ;
- ∠ la mise en place aussi d'un centre de consommation avec le développement des systèmes de communication, des bases de données, des programmes d'éducation, etc. ;
- ∠ enfin, la mise en place d'un système d'alerte rapide.

Cadre juridique actuel

Niveau législatif

Code des Obligations et Contrats

L'article 231 du COD donne la possibilité de rééquilibrer le contrat dans le but d'assurer l'équité entre les contractants.

L'article 264 du COD permet au tribunal de réduire le montant des dommages et intérêts s'il est excessif ou l'augmenter s'il est minoritaire.

L'article 473 stipule que toute clause en cas de doute s'interprète dans le sens le plus favorable à l'obligé.

Toute personne qui, abusant des besoins, de la faiblesse d'esprit ou de l'inexpérience d'une autre personne pour insérer, en sa faveur des avantages exorbitants, peut faire l'objet de poursuite pénale (article 878). Les clauses et les conventions passées en contravention du présent article peuvent être annulées, à la requête de la partie ou même d'office, le taux stipulé peut être réduit et le débiteur peut récupérer, comme indu, ce qu'il aurait payé au dessus du taux fixé par le tribunal.

Loi sur les établissements de crédit

Les articles 13 et 105 de cette loi fixent le taux maximum d'intérêt pour les établissements de crédits.

L'article 64 oblige les établissements de crédits d'informer les clients sur les conditions du crédit.

Possibilité est donnée aux clients de recourir à Bank Al-Maghrib s'ils s'estiment lésés par un établissement (article 64).

Niveau réglementaire

Ce deuxième niveau du cadre juridique est régi essentiellement par l'arrêté de 1997 du Ministère des Finances, mais aussi par la circulaire de Bank Al-Maghrib. L'objectif de ces deux textes est la fixation du taux effectif global et d'un certain nombre de frais. Les pénalités de retard sont fixées à 2%, les frais de dossier à 100 dirhams, etc.

Niveau conventionnel

L'APSF et le Ministère des Finances ont pris plusieurs dispositions visant la protection du consommateur à travers :

- ∠ l'information sur les conditions de crédit par lettre adressée au client (montant du crédit, taux d'intérêt, mensualité,...) ;
- ∠ les mesures contre les pratiques de certains commerçants (assainissement du réseau des commerçants) ;
- ∠ l'obligation des intermédiaires de communiquer toutes les informations relatives au crédit au consommateur.

Perspectives

Dans le cadre du projet de loi sur la protection du consommateur, il est stipulé que :

- ∠ les opérations de publicité portant sur le crédit à la consommation doivent préciser un certain nombre d'informations à savoir : le coût total, le taux d'intérêt, le montant en dirhams, le nombre d'échéances, le taux effectif global, les perceptions forfaitaires, etc. ;
- ∠ les établissements de crédit sont obligés d'élaborer une offre préalable pour que le consommateur puisse apprécier la nature et la portée de l'engagement financier ;
- ∠ le consommateur a le droit de revenir sur son engagement après son acceptation de l'offre ;
- ∠ pour les crédits affectés, les obligations du consommateur ne prennent effet qu'à compter de la livraison des biens ;
- ∠ le seuil d'endettement est fixé à 40% du revenu mensuel pour les crédits à la consommation et 50% dans le cadre du crédit immobilier.

Conclusion

Au vu de ce qui précède, il devient impératif d'activer la promulgation de la loi sur la protection du consommateur.

Toutefois la promulgation de ces textes n'est pas suffisante, il faudrait mener des actions de sensibilisation à travers les établissements de crédits, les associations des consommateurs.