

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur ;

Vu la loi n° 90-18 du 31 juillet 1990 relative au système national légal de métrologie ;

Vu la loi n° 90-31 du 4 décembre 1990 relative aux associations ;

Vu l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaâbane 1415 correspondant au 25 janvier 1995, modifiée et complétée, relative aux assurances, ;

Vu la loi n° 91-05 du 16 janvier 1991, modifiée et complétée, portant généralisation de l'utilisation de la langue arabe ;

Vu la loi n° 01-11 du 11 Rabie Ethani 1422 correspondant au 3 juillet 2001 relative à la pêche et à l'aquaculture ;

Vu l'ordonnance n° 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003, modifiée et complétée, relative à la concurrence ;

Vu l'ordonnance n° 03-05 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 modifiée et complétée, relative aux droits d'auteur et aux droits voisins ;

Vu l'ordonnance n° 03-06 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative aux marques ;

Vu la loi n° 03-10 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable ;

Vu l'ordonnance n° 03-11 du 27 Joumada Ethania 1424 correspondant au 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit ;

Vu la loi n° 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;

Vu la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation ;

Vu la loi n° 04-08 du 27 Joumada Ethania 1425 correspondant au 14 août 2004 relative aux conditions d'exercice des activités commerciales ;

Vu la loi n° 05-12 du 28 Joumada Ethania 1426 correspondant au 4 août 2005, modifiée et complétée, relative à l'eau ;

Vu la loi n° 08-09 du 18 Safar 1429 correspondant au 25 février 2008 portant code de procédure civile et administrative ;

Après avis du Conseil d'Etat ;

Après adoption par le Parlement ;

Promulgue la loi dont la teneur suit :

TITRE I

DES DISPOSITIONS GENERALES

Chapitre I

De l'objet et du champ d'application

Article 1er. — La présente loi a pour objet de fixer les règles applicables en matière de protection du consommateur et de répression des fraudes.

Art. 2. — Les dispositions de la présente loi s'appliquent à tout bien ou service offert à la consommation à titre onéreux ou gratuit, par tout intervenant et à tous les stades du processus de mise à la consommation.

Chapitre II

Des définitions

Art. 3. — Au sens des dispositions de la présente loi, il est entendu par :

— **consommateur** : toute personne physique ou morale qui acquiert, à titre onéreux ou gratuit, un bien ou un service destiné à une utilisation finale, pour son besoin propre ou pour le besoin d'une autre personne ou d'un animal dont il a la charge ;

— **denrée alimentaire** : toute substance traitée, partiellement traitée ou brute, destinée à l'alimentation humaine ou animale, englobant les boissons, la gomme à mâcher et toutes les substances utilisées dans la fabrication, la préparation et le traitement des aliments, à l'exclusion des substances employées uniquement sous forme de médicaments, de cosmétiques ou de tabacs ;

— **emballage** : tout contenant constitué de matériaux de toute nature, destiné à conditionner, conserver, protéger, présenter et permettre la manutention, le stockage et le transport de tout produit et assurer l'information du consommateur ;

— **étiquetage** : toutes mentions, écritures, indications, marques, labels, images, illustrations ou signes se rapportant à un bien, figurant sur tout emballage, document, écriteau, étiquette, fiche, carte, bague ou collerette accompagnant ou se référant à un produit, quel que soit la forme ou le support l'accompagnant, indépendamment du mode d'apposition ;

— **exigences spécifiées** : ensemble des spécifications techniques d'un produit, liées à la santé et à la sécurité du consommateur et à la loyauté des échanges, fixées par la réglementation et dont le respect est obligatoire ;

— **innocuité** : absence totale ou présence dans une denrée alimentaire à des niveaux acceptables et sans dangers, de contaminants, d'adultérants, de toxines naturelles ou de toute autre substance susceptible de rendre l'aliment nocif pour la santé de manière aiguë ou chronique ;

— **intervenant** : toute personne physique ou morale intervenant dans le processus de mise à la consommation des produits ;

— **processus de mise à la consommation** : ensemble des étapes de production, d'importation, de stockage, de transport et de distribution aux stades de gros et de détail ;

— **production** : opérations consistant en l'élevage, la récolte, la cueillette, la pêche, l'abattage, le traitement, la fabrication, la transformation, le montage et le conditionnement d'un produit, y compris son stockage au cours de sa fabrication et avant sa première commercialisation ;

— **produit** : tout bien ou service susceptible de faire l'objet d'une cession à titre onéreux ou gratuit ;

— **produit sain, loyal et marchand** : produit exempt de tout défaut et/ou vice caché, présentant une garantie contre toute atteinte à la santé, à la sécurité et/ou aux intérêts matériels et moraux du consommateur ;

— **produit sûr** : tout produit qui, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris de durée, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas, compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau de protection élevé pour la santé et la sécurité des personnes ;

— **produit dangereux** : tout produit ne répondant pas à la définition du produit sûr défini ci-dessus ;

— **rappel du produit** : opération consistant à retirer un produit du processus de sa mise à la consommation par l'intervenant concerné ;

— **sécurité** : recherche de l'équilibre optimum entre tous les facteurs concernés et visant à réduire les risques de blessures dans toute la mesure de ce qui est applicable ;

— **service** : toute prestation fournie, autre que la remise d'un produit, même si cette remise peut être l'accessoire ou le support de ladite prestation ;

— **bien** : tout objet matériel cessible à titre onéreux ou gracieux ;

— **conformité** : tout produit mis à la consommation répondant aux conditions figurant dans les recommandations techniques, aux exigences sanitaires et environnementales ainsi qu'à l'innocuité et la sécurité qui lui sont propres ;

— **garantie** : lorsqu'un produit présente un défaut, l'intervenant doit, au cours d'une période déterminée, changer ce dernier ou rembourser son prix ou le réparer ou modifier la prestation à ses frais ;

— **crédit à la consommation** : toute vente de biens ou de services dont le paiement est échelonné, différé ou fractionné.

TITRE II

DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Chapitre I

De l'obligation d'hygiène, de salubrité et d'innocuité des denrées alimentaires

Art. 4. — Tout intervenant dans le processus de mise à la consommation des denrées alimentaires est tenu au respect de l'obligation de l'innocuité de ces denrées et de veiller à ce que celles-ci ne portent pas atteinte à la santé du consommateur.

Les conditions et les modalités applicables en matière des spécifications microbiologiques des denrées alimentaires, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 5. — La mise à la consommation des denrées alimentaires contenant une quantité inacceptable, du point de vue de la santé humaine et animale et en particulier sur le plan toxicologique, d'un contaminant est interdite.

Les conditions et les modalités applicables en matière de contaminants tolérés dans les denrées alimentaires, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 6. — Tout intervenant dans le processus de mise à la consommation des denrées alimentaires doit veiller au respect des conditions de salubrité et d'hygiène des personnels, des lieux et locaux de fabrication, de traitement, de transformation ou de stockage ainsi que des moyens de transport de ces denrées et s'assurer qu'elles ne peuvent pas être altérées par des agents biologiques, chimiques ou physiques.

Les conditions de mise à la consommation des denrées alimentaires sont fixées par voie réglementaire.

Art. 7. — Les équipements, matériels, outillages, emballages et autres instruments destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires, doivent être composés exclusivement de matériaux ne pouvant pas altérer ces denrées.

Les conditions et les modalités d'utilisation des produits et des matériaux destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires ainsi que les produits de nettoyage de ces matériaux, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 8. — Les additifs alimentaires peuvent être incorporés aux denrées alimentaires destinées à la consommation humaine ou animale.

Les conditions et les modalités de leurs utilisations ainsi que leurs limites maximales autorisées, sont fixées par voie réglementaire.

Chapitre II

De l'obligation de la sécurité des produits

Art. 9. — Dans les conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par les intervenants, les produits mis à la consommation doivent être sûrs et présenter la sécurité qui en est légitimement attendue et ne pas porter atteinte à la santé, à la sécurité et aux intérêts du consommateur.

Art. 10. — Tout intervenant est tenu au respect de l'obligation de sécurité du produit qu'il met à la consommation, en ce qui concerne :

— ses caractéristiques, sa composition, son emballage et ses conditions d'assemblage et d'entretien ;

— l'effet du produit sur d'autres produits au cas où l'on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds ;

— sa présentation, son étiquetage, les instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination ainsi que toute autre indication ou information émanant du producteur ;

— les catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque grave au regard de l'utilisation du produit, en particulier les enfants.

Les règles applicables en matière de sécurité des produits, sont fixées par voie réglementaire.

Chapitre III

De l'obligation de la conformité des produits

Art. 11. — Tout produit mis à la consommation doit satisfaire à l'attente légitime du consommateur en ce qui concerne sa nature, son espèce, son origine, ses qualités substantielles, sa composition, sa teneur en principes utiles, son identité, ses quantités, son aptitude à l'emploi et les risques inhérents à son utilisation.

Le produit doit également répondre à l'attente légitime du consommateur quant à sa provenance, aux résultats escomptés, aux spécifications réglementaires de ses emballages, à sa date de fabrication, à sa date limite de consommation, à son mode d'utilisation, aux conditions de sa conservation, aux précautions y afférentes et aux contrôles dont il a fait l'objet.

Art. 12. — Tout intervenant est tenu de procéder aux contrôles de conformité du produit, préalablement à sa mise à la consommation, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Lesdits contrôles sont proportionnels à la nature des opérations à assurer par l'intervenant, au volume et à la variété des produits qu'il met à la consommation, aux moyens dont il doit disposer compte tenu de sa spécialité et des règles et usages communément admis en la matière.

Le contrôle effectué par les agents prévus à l'article 25 de la présente loi ne libère pas l'intervenant de l'obligation de la vérification de la conformité du produit, préalablement à sa mise à la consommation, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Chapitre IV

De l'obligation de la garantie et du service après vente

Art. 13. — L'acquéreur de tout produit consistant en un appareil, un instrument, un véhicule, une machine, un outil ou tout autre bien d'équipement, bénéficie de plein droit d'une garantie.

La garantie s'étend également aux services.

Lorsque le produit présente un défaut, l'intervenant doit, au cours de la période garantie fixée, le remplacer ou rembourser son prix ou réparer le produit ou modifier la prestation à ses frais.

La garantie prévue ci-dessus est due au consommateur et exécutée sans charges supplémentaires.

Toute clause contraire est nulle et de nul effet.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 14. — Toute autre garantie accordée par l'intervenant, à titre onéreux ou gratuit, n'exclut pas le bénéfice de la garantie légale citée à l'article 13 ci-dessus.

Les clauses et les conditions d'exécution de ces garanties doivent figurer dans un document accompagnant le produit.

Art. 15. — Tout acquéreur d'un produit visé à l'article 13 de la présente loi bénéficie du droit à l'essai du produit acquis.

Art. 16. — Dans le cadre du service après vente et après expiration de la période de garantie fixée par voie réglementaire ou dans tous les cas où la garantie ne peut pas jouer, l'intervenant concerné est tenu d'assurer l'entretien et la réparation du produit mis sur le marché.

Chapitre V

De l'obligation de l'information du consommateur

Art. 17. — Tout intervenant doit porter à la connaissance du consommateur toutes les informations relatives au produit qu'il met à la consommation, par voie d'étiquetage, de marquage ou par tout autre moyen approprié.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Art. 18. — L'étiquetage, le mode d'emploi, le manuel d'utilisation, les conditions de garantie du produit et toute autre information prévue par la réglementation en vigueur, doivent être rédigés essentiellement en langue arabe et, accessoirement, dans une ou plusieurs autres langues accessibles aux consommateurs, de façon visible, lisible et indélébile.

Chapitre VI

Des intérêts matériels et moraux des consommateurs

Art. 19. — Tout service offert au consommateur ne doit pas nuire à son intérêt matériel et ne doit pas lui causer de préjudice moral.