



بوابة المستهلك

الخدمة الإلكترونية للشكايات

أهداف وحصيلة

في إطار دينامية إعلامية وتحسيسية للمستهلكين، وتبعا لاعتماد القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، قامت وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي، منذ سنة 2013، بإعداد بوابة خاصة بالمستهلكين، يمكن الولوج إليها عبر الرابط:

www.khidmat-almostahlik.ma

وتتوخى هذه البوابة المتوفرة باللغتين العربية والفرنسية تحسيس المواطن بحقوقه ووضع رهن إشارته مجموعة متكاملة من المعلومات حتى يجعل من هذا الأخير مستهلكا حذراً (قوانين، بطاقات عملية، عناوين الاتصال بشركاء البوابة، إلخ).

كذلك ولتلبية تطلعات المواطن بشكل أفضل، فقد وُضعت رهن إشارته خدمة إلكترونية للشكايات تسمح له بإيداع ومتابعة الشكايات إلكترونيا أو تقديم مقترحاته.

وقد تم خلال شهر يوليوز 2016 تيسير مسطرة إيداع الشكايات على الموقع، حيث وُضعت رهن إشارة المستهلكين استمارة أكثر تبسيطا لصياغة الشكايات.

كيف يُستفاد من الخدمة؟

تسمح خدمة الشكايات الإلكترونية للمستهلك بإيداع شكاية بشأن المنتجات أو الخدمات غير المرضية.

لإيداع شكاية، تضع البوابة رهن إشارة المستهلك استمارة تدعوه لوصف الوقائع المبررة لهذه الشكاية. وتبعا لطبيعة الشكاية، تُحال هذه الأخيرة على الجهة الملائمة لمعالجتها (الإدارات أو جمعيات المستهلك).

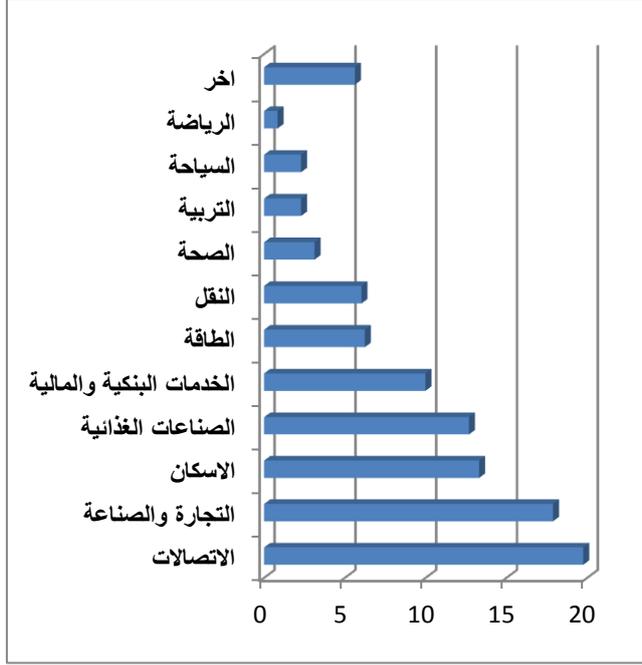
ويتم إبلاغ المستهلك بتوصل البوابة بشكايته، كما يُعطى ملفه رقمٌ يسمح له بمتابعة حالة تقديمها.

ما هي الشكايات التي يمكن للمستهلك إيداعها؟

يمكن أن تكون الشكايات ذات صبغة قانونية أو علائقية:

- شكاية قانونية: تهم الإخلال بالمتطلبات التنظيمية. وتُحال على الإدارة أو المؤسسة المعنية.
- شكاية تعاقدية: تهم النزاعات بين مستهلك وأحد موردي المنتجات أو أحد مقدمي الخدمات. وتُحال هذه الشكاية على إحدى جمعيات حماية المستهلك.

إيداع الشكايات: أية حصيلة بالنسبة لسنة 2016؟



• 481 شكاية مقبولة سُجلت سنة 2016.

• 90.11 في المائة أكثر من سنة 2015.

• 66 في المائة من الشكايات هي ذات طابع

تعاقدي

القطاعات المعنية

همت أغلبية الشكايات المسجلة سنة 2016 قطاع الاتصالات (20 في المائة) والتجارة (18 في المائة) تم قطاع الإسكان (13 في المائة) والصناعات الغذائية (13 في المائة).

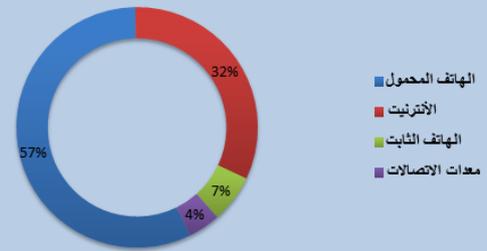
قطاع التجارة



أغلبية الشكايات الخاصة بقطاع التجارة تتعلق بالممارسات التجارية وعلى وجه الخصوص بالبيع عن بُعد:

- المنتجات المزيفة (في حين أنها توصف في الموقع بالأصلية).
- منتجات غير مطابقة للصور والأوصاف المقدمة على الموقع.
- عدم التسديد بعد إرجاع المنتج.
- تأخر أو غياب التسليم/ غياب المعلومات بشأن آجال التسليم.
- استحالة ممارسة حق التراجع.

قطاع الاتصالات



تهم الشكايات بالنسبة لهذا القطاع:

- منع المكالمات عبر بروتوكول الأنترنت.
- صعوبة إلغاء عقود الاشتراك مع متعهدي الاتصالات.
- التوصل بالرسائل الإشهارية غير المرغوب فيها على الهواتف المحمولة للمستخدمين.
- تغيير شروط وتعريفات الاشتراك من طرف المورد دون إخطار المستخدمين.
- ضعف صبيب الاتصال مقارنة بالصبيب المعلن عنه في العقد أو الوصلة الإشهارية.
- ضعف أو انعدام تغطية الشبكة في بعض ربوع المملكة.
- التأثيرات الويبلية الناجمة عن مُعدّات الاتصالات.
- عدم وفاء مُتعهدي الاتصالات بوعود الخدمة بعد البيع.
- عدم التواجد ببعض مناطق المملكة.