



## Portail du consommateur

# Dépôt des réclamations en ligne

## Objectifs et bilan

Dans une dynamique d'information, de sensibilisation et d'écoute des consommateurs et suite à l'adoption de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, le Ministère de l'industrie, du Commerce, de l'investissement et de l'Economie Numérique a mis en place depuis 2013 un portail dédié aux consommateurs accessible via le lien [www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma).

Disponible en arabe et en français, khidmat-almostahlik.ma vise à favoriser la sensibilisation du citoyen quant à ses droits. Une panoplie d'informations est mise à sa disposition pour faire de ce dernier un consommateur averti (réglementation, fiches pratiques, guides, coordonnées des partenaires du portail, etc.).

Aussi et pour mieux répondre aux attentes du citoyen, un service de e-réclamation est mis à sa disposition lui permettant de déposer et de suivre en ligne ses plaintes ou de faire part de ses suggestions.

La procédure du dépôt des plaintes sur le site a été simplifiée en Juillet 2016. Un formulaire de saisie des plaintes plus allégé est mis à la disposition des consommateurs.

### Chiffres clés

- 36635 visites en 2016
- 31.6% de plus qu'en 2015



## Comment ça marche ?

Le service e-réclamation permet au consommateur de déposer une plainte au sujet de produits ou de services insatisfaisants.

Pour déposer une plainte, le portail met à la disposition du consommateur un formulaire l'invitant à décrire les faits justifiant cette plainte.

En fonction de la nature de la plainte, cette dernière est affectée à la structure adéquate pour son traitement (les administrations ou les associations de consommateur).

Le consommateur est informé de la prise en charge de sa réclamation, et un numéro lui est attribué pour lui permettre de suivre l'état d'avancement de sa plainte.

## Quels sont les plaintes que le consommateur peut déposer ?

La plainte peut être de nature réglementaire ou relationnelle:

- **Réclamation réglementaire :** elle concerne le non-respect des exigences réglementaires. Elle est orientée vers l'administration ou l'institution concernée.
- **Réclamation relationnelle :** elle concerne les conflits entre un consommateur et un fournisseur de produits ou un prestataire de service. Cette plainte est orientée vers une Association de Protection du Consommateur.



## Dépôt de requêtes : quel bilan en 2016 ?

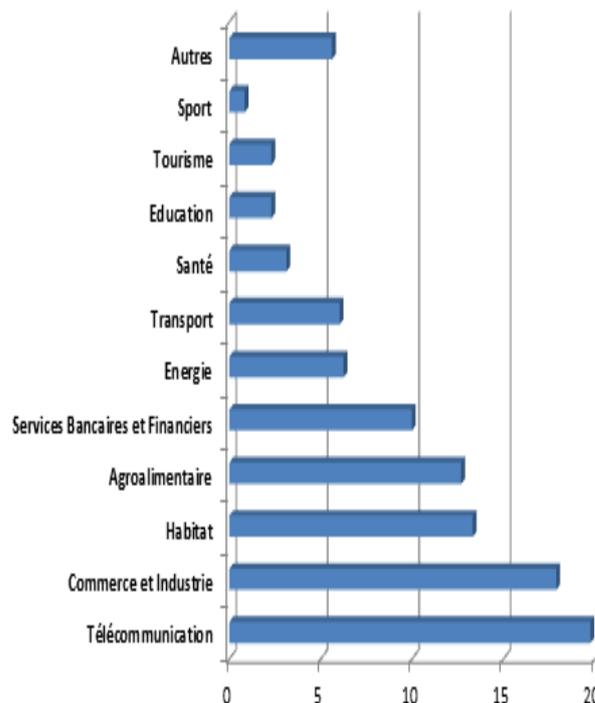
### Chiffres clés

- **481** réclamations recevables ont été enregistrées en 2016.
- **90.11%** de plus qu'en 2015.
- **66%** des réclamations sont de nature relationnelles

### Secteurs concernés

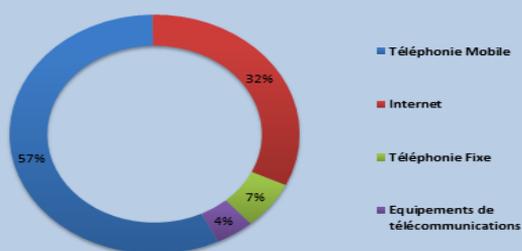
La majorité des plaintes enregistrées en 2016 concernent les secteurs des télécommunications (20%) et du commerce (18%).

Les secteurs de l'habitat (13%) et de l'agroalimentaire (13%) viennent en 2eme position.



### Exemples de motifs de réclamations

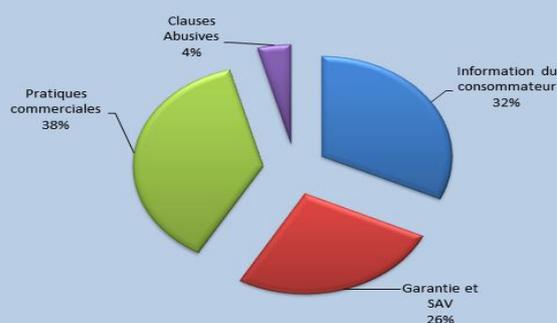
#### Secteur des télécommunications



Les principaux motifs de réclamations pour ce secteur concernent :

- Interdiction des appels Voip.
- Difficulté de résiliation des contrats d'abonnements avec les opérateurs télécoms.
- Messages publicitaires non désirables reçus sur les téléphones portables des abonnés.
- Changement des conditions et des tarifs d'abonnement par le fournisseur sans aviser les abonnés.
- Débit de connexion faible par rapport au débit annoncé dans le contrat ou la publicité.
- Couverture réseau faible ou inexistante dans certaines régions du Royaume.
- Effets néfastes engendrés par les équipements de télécommunications.
- Non réactivité des services après-vente des opérateurs télécoms.

#### Secteur du commerce



La majorité des plaintes portant sur le secteur du commerce a concerné les pratiques commerciales notamment les ventes à distance :

- Produits de contrefaçon (alors qu'ils sont annoncés dans le site comme authentiques).
- Produits non identiques aux images et descriptions fournies sur le site.
- Le non remboursement après retour du produit.
- Retard ou absence de livraison / absence d'information sur les délais de livraison.
- L'impossibilité d'exercer le droit de rétractation.