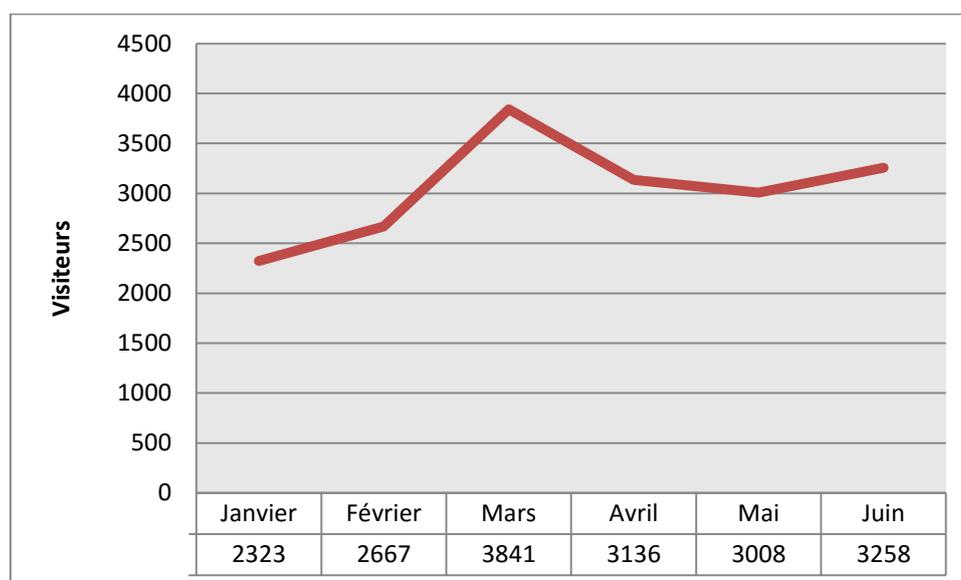


Bilan de dépôt de réclamations sur le portail du consommateur Premier semestre 2016

Le portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma permet aux consommateurs de déposer leurs réclamations. Ces réclamations sont orientées par la suite vers les administrations ou les associations de protection du consommateur selon leur nature et le secteur concerné en vue de leur assurer le suivi et le traitement correspondant.

18 233 visiteurs durant le premier semestre 2016

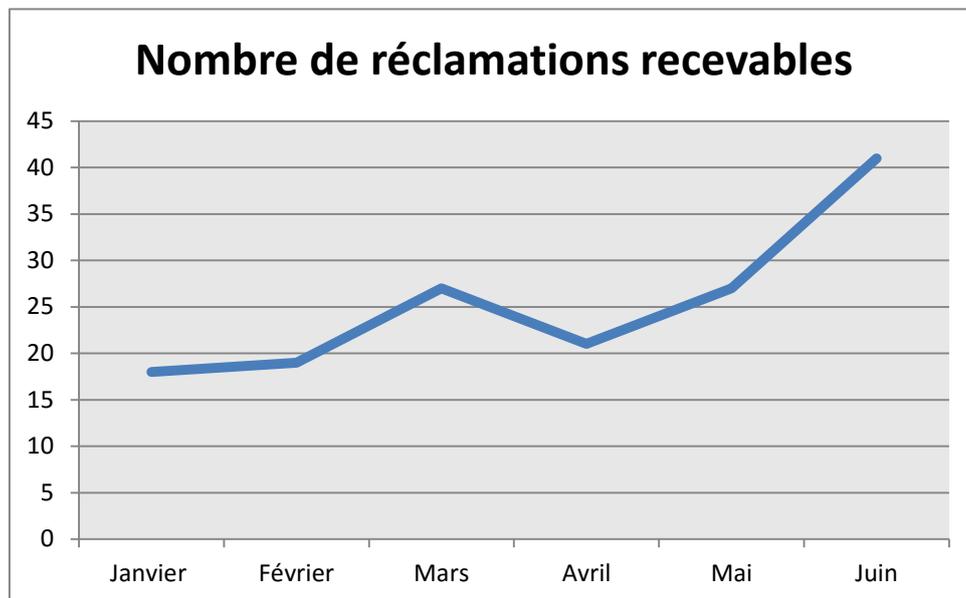
Le portail a enregistré durant le 1^{er} semestre de 2016 un total de 18 233 visites, soit une augmentation de **56.7%** par rapport au dernier semestre 2015. Le mois de Mars qui correspond à la commémoration des journées nationales du consommateur célébrées cette année du 14 au 18 mars, a connu un pic dans le nombre des visiteurs qui a atteint 3 841 visiteurs. Ces journées ont permis d'assurer une large communication autour du portail.



57% des visiteurs du portail sont issus de la ville de **Casablanca** (37.98%) et de **Rabat** (19.10%)

201 réclamations déposées durant le 1^{er} semestre 2016

Le portail a enregistré, durant le 1^{er} semestre 2016, **201** réclamations dont **48** sont non recevables, soit une augmentation en volume de **68%** par rapport au semestre précédent.



31.3 % de ces réclamations sont de nature **réglementaire** (destinées à une administration ou à un établissement public) et **68.7 %** sont de nature **relationnelle** ou contractuelle (destinées à une association de protection de consommateur).

4 secteurs totalisent près de 80% des réclamations

- **Télécommunication** (23.44%)

Les principaux motifs de réclamations sont :

- L'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 consommateurs ;
- Changement des conditions et des tarifs d'abonnement par le fournisseur sans aviser les consommateurs.

- **Habitat** (22.06%)

Les principaux motifs de réclamations soulevées sont:

- La qualité des appartements livrés dans le secteur du logement social ;
- Les délais de livraison non respectés dans les ventes en état futur d'achèvement (VEFA) ;
- La différence entre la superficie annoncée dans le contrat et celle constatée réellement ;
- Les difficultés de remboursement en cas de résiliation de compromis de vente ;
- Les annonces publicitaires trompeuses.

- **Commerce et Industries** (21.4 %)

Une bonne partie des plaintes issues du secteur du commerce et industrie a concerné les produits électroménagers notamment les gros et les petits appareils ménagers vendus spécialement dans les grandes et moyennes surfaces.

Les principaux motifs de réclamations soulevées concernent les pratiques commerciales suivantes :

- Loterie publicitaire ;
 - Publicité de nature à induire en erreur ;
 - Vente à distance (photos non contractuelles, droit à la rétractation, retard de livraison, etc.) ;
 - Vente pyramidale.
-
- **Services bancaires et financiers** (13.1%)

Les réclamations concernant ce secteur portent essentiellement sur :

- Le rééchelonnement des dettes ;
- Le rachat des crédits ;
- La procédure de traitement des surendettements.