



Portail du consommateur

www.khidmat-almostahlik.ma

Dépôt des réclamations en ligne

Disponible en arabe et en français, le portail du consommateur vise à renforcer la sensibilisation du citoyen quant à ses droits. Une panoplie d'informations est mise à sa disposition (réglementation, fiches pratiques, guides, coordonnées des associations de protection du consommateur, etc.).

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

Chiffres clés

- 41 770 visites en 2017,
- 14% de plus par rapport à l'année 2016.

Comment ça marche ?

Le service e-réclamation permet au consommateur de déposer sa réclamation au sujet de produits ou de services insatisfaisants ou de pratiques commerciales déloyales.

En fonction de la nature de la réclamation, cette dernière est affectée à l'institution compétente pour traitement. Il s'agit essentiellement des administrations et/ou des associations de protection du consommateur.

Le requérant 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 réclamation.

Quelles sont les réclamations que le consommateur peut déposer ?

Les réclamations peuvent être de nature réglementaire ou relationnelle :

- **Les réclamations réglementaires :**
Elles concernent le non-respect d'exigences juridiques. Elles sont orientées vers l'administration ou l'institution compétente.
- **Les réclamations relationnelles :**
Elles se rapportent aux litiges pouvant lier un consommateur à un fournisseur de produits ou un prestataire de services. Elles sont orientées vers une Association de Protection du Consommateur

Navigation menu: QUI SOMMES-NOUS? RÉGLEMENTATION VOS DROITS JOURNÉES DU CONSOMMATEUR DÉPÔT DE RÉCLAMATION

Logo: Royaume du Maroc

Consultez nos nouvelles fiches pratiques : Ventes en solides et

AGENDA

- 14 MAI 2016 Refonte du système de contrôle à l'importation des produits industriels. En collaboration avec l'administration des Douanes.
- 14 MAI 2016 ORGANISATION DES JOURNÉES NATIONALES DU CONSOMMATEUR, ÉDITION 2016. En commémoration de la Journée mondiale des droits.
- 02 JUIN 2016 Perfection au profit des consommateurs étrangers de la procédure de dépôt de la réclamation des produits industriels.

DÉPÔT DE RÉCLAMATION

NEWSLETTER

ACTUALITÉS

- 20 Mai 2016 Le Royaume Maroc – Union européenne 2015 /2017 « Protéger le consommateur marocain » Révisé sous le régime de l'accord de libre-échange entre le Maroc et l'Union européenne...
- 02 Juin 2016 Conditions Contractuelles de Vente basées sur la loi N°31-08 définissant des mesures de protection du consommateur. Ce document est joint en exemple pratique au service des consommateurs prévoyant la vente à distance. Les rubriques exposées dans ce document - qui n'...
- 01 Juin 2016 Refonte du système de contrôle à l'importation des produits industriels. Ce document est joint en exemple pratique au service des consommateurs prévoyant la vente à distance. Les rubriques exposées dans ce document - qui n'...



Dépôt de réclamations : quel bilan en 2017 ?

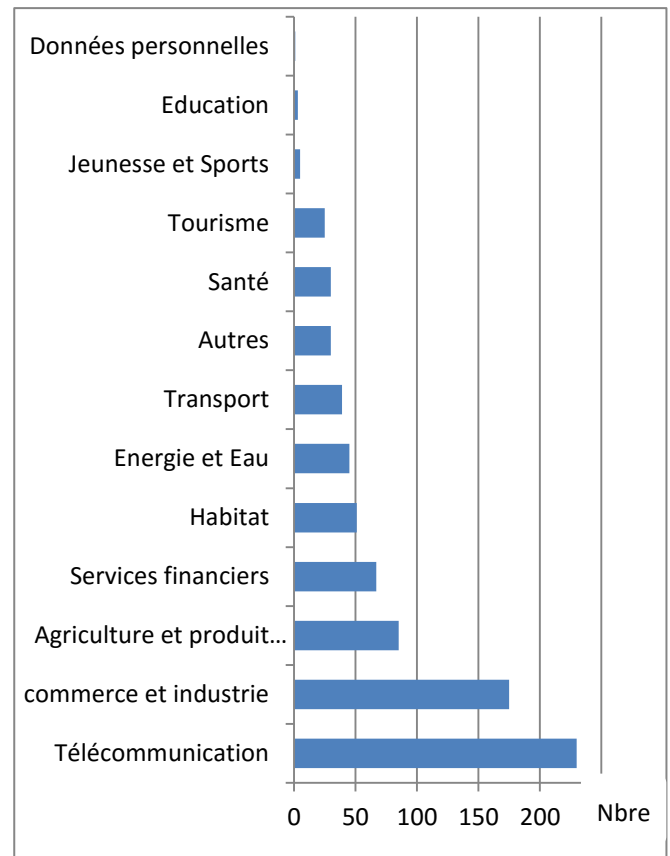
Chiffres clés

- **791** réclamations recevables enregistrées en 2017.
- **64.4%** de plus qu'en 2016.

Secteurs concernés

Plus de la moitié des réclamations enregistrées en 2017 concernent les secteurs des télécommunications (**29.1 %**) et du commerce (**22.12 %**).

Le secteur de l'agriculture et de la pêche vient en 3ème position, suivi des services financiers.



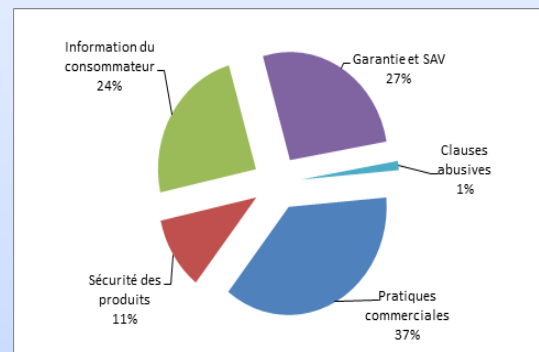
Exemples de motifs de réclamations

Secteur des télécommunications

Les principaux motifs de réclamations pour ce secteur concernent :

- Un débit faible par rapport au celui annoncé dans le contrat ;
- La qualité de service ;
- Un retard d'activation ou de mise en service de la connexion internet ;
- Les champs électromagnétiques émis par les stations de télécommunications ;
- Les annonces publicitaires trompeuses (Internet illimité).

Secteur du commerce



- **27 %** de ces réclamations portent sur les problèmes liés au non-respect de la garantie légale et conventionnelle, aux défauts de la chose vendue et au service après-vente.
- **24 %** des réclamations relatives au secteur du commerce concernent essentiellement un manque d'information du consommateur sur les prix, un étiquetage non conforme ainsi que des problèmes liés au retard de livraison.