



كيف يُستفاد من الخدمة؟

تسمح خدمة الشكايات الإلكترونية للمستهلك بإيداع شكايته بشأن المنتجات أو الخدمات غير المرضية أو الممارسات التجارية الغير النزيهة.

وتبعا لطبيعة الشكاية، تُحال هذه الأخيرة على الجهة المعنية بمعالجتها (الإدارات أو جمعيات المستهلك).

ويتم إبلاغ المستهلك بتوصل البوابة بشكايته، كما يُعطى لملفه رقمٌ يسمح له بمتابعة حالة تقدمها.

ما هي الشكايات التي يمكن للمستهلك إيداعها؟

يمكن أن تكون الشكايات ذات طابع قانوني أو تعاقدية: شكاية قانونية: تهتم الإخلال بالمتطلبات القانونية وتُحال على الإدارة أو المؤسسة المختصة.

شكاية تعاقدية: تهتم النزاعات بين مستهلك وأحد موردي المنتجات أو أحد مقدمي الخدمات. وتُحال هذه الشكاية على إحدى جمعيات حماية المستهلك.

بوابة المستهلك

www.khidmat-almostahlik.ma

الخدمة الإلكترونية للشكايات

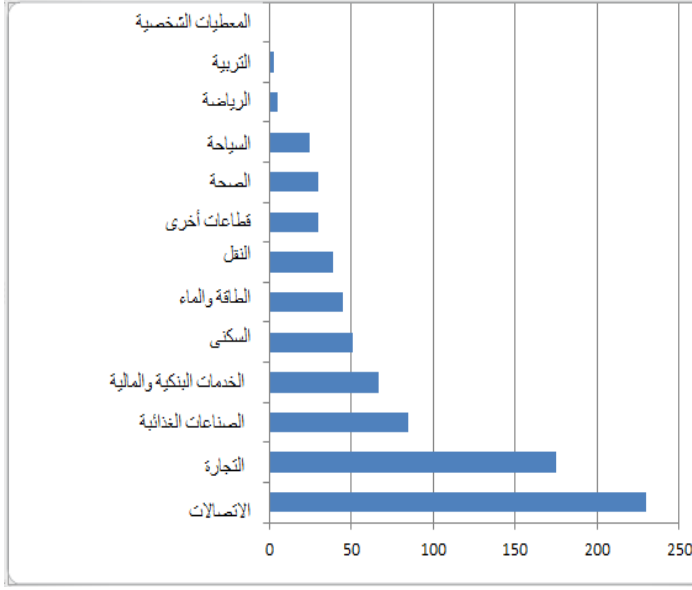
تتوخى هذه البوابة المتوفرة باللغتين العربية والفرنسية تحسيس المواطن بحقوقه ووضع رهن إشارته مجموعة متكاملة من المعلومات (قوانين، بطاقات عملية، عناوين الاتصال بشركاء البوابة، إلخ).

ولأجل تلبية تطلعات المواطن بشكل أفضل، وُضعت رهن إشارته خدمة إلكترونية للشكايات تسمح له بإيداع ومتابعة شكايته إلكترونيا أو

41 770 زيارة في سنة 2017

ارتفاع يقدر ب 14% بالنسبة لسنة 2016

تقديم مقترحاته.



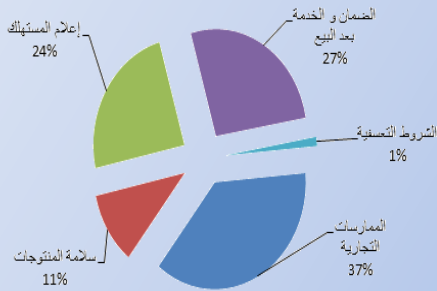
إيداع الشكايات: أية حصيلة بالنسبة لسنة 2017؟

- 791 شكاية مقبولة سُجلت سنة 2017.
- 64.4% في المائة أكثر من سنة 2016.

القطاعات المعنية

أكثر من 50% من الشكايات المسجلة سنة 2017 تهم قطاع الاتصالات (29.1 في المائة) والتجارة (22.12 في المائة). يأتي قطاع الصناعات الغذائية في المرتبة الثالثة متبوعا بقطاع الخدمات البنكية والمالية.

قطاع التجارة



- 27% من الشكايات تتعلق بمشاكل عدم احترام الضمان القانوني لعيوب الشيء المبوع و الضمان التعاقدية وخدمة بعد البيع.
- 24% من الشكايات المتعلقة بقطاع الصناعة والتجارة تهم بالأساس : نقص في المعلومات بخصوص الأسعار والعنونة والتأخر في التسليم .

قطاع الاتصالات

- تهم الشكايات بالنسبة لهذا القطاع:
- ضعف صبيب الاتصال مقارنة بالصبيب المعلن عنه في العقد أو الوصلة الإشهارية ؛
 - جودة الخدمة؛
 - تأخير في تفعيل خدمة الأنترنت ؛
 - التأثيرات الويلة الناجمة عن مُعدات الاتصالات ؛
 - الإعلانات الإشهارية المضللة (أنترنت غير محدود).