

Bilan 2023—Portail du consommateur



Protection du Consommateur

Edito

La protection du consommateur consiste à mettre à disposition du consommateur des outils pour lui assurer un minimum de droits . Le Ministère de l'industrie et du Commerce MIC veille à mettre en application les dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur dans son secteur. Dix autres Départements sont également concernés par l'application de cette loi.

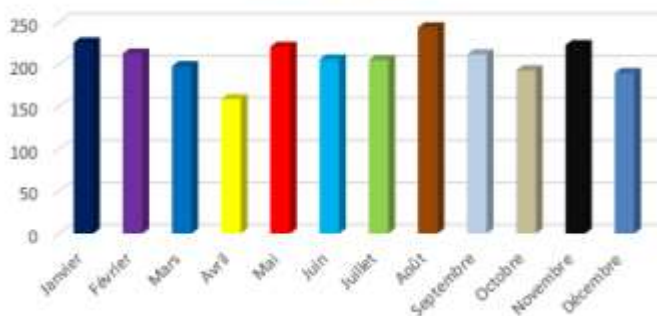
Ne pouvant agir seul, le MIC contribue financièrement à l'implication de la société civile dans le domaine. En effet, une enveloppe de 10 millions de dirhams est octroyée à trois Fédérations - la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur FMDC, la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs FNAC et l'Ordre National des Associations de protection des Consommateurs ONAP, afin de sensibiliser, d'accompagner et d'assister les consommateurs. Grâce à la contribution du MIC, certaines Associations ont créé un guichet consommateur professionnel qui représente une association. Ce guichet est ouvert à heures fixes. Un agent dédié formé et sensibilisé y accueille les consommateurs pour être à leur écoute et les accompagner pour résoudre leurs problèmes. Une soixantaine de Guichets consommateurs Professionnels (GCP) tentent de résoudre les litiges entre les consommateurs et les fournisseurs à l'amiable.

De plus, Le MIC met à la disposition des consommateurs un portail dédié au consommateur www.khidmat-almostahlik.ma . Le consommateur peut y saisir des demandes d'informations ou des plaintes à l'encontre des fournisseurs. Les réclamations reçues sont ensuite transmises à l'autorité de contrôle concernée. Lorsque la réclamation est de nature contractuelle ou relationnelle, elle est affectée à l'Association de protection du consommateur la plus proche.

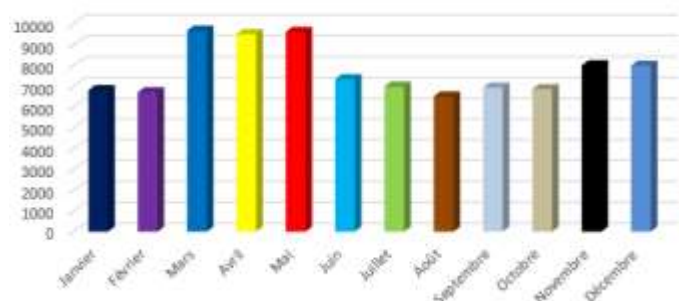
L'année 2023 en deux chiffres

- Visites : 92994
- Réclamations : 2.490

Nombre mensuel des réclamations reçues sur le portail en 2023



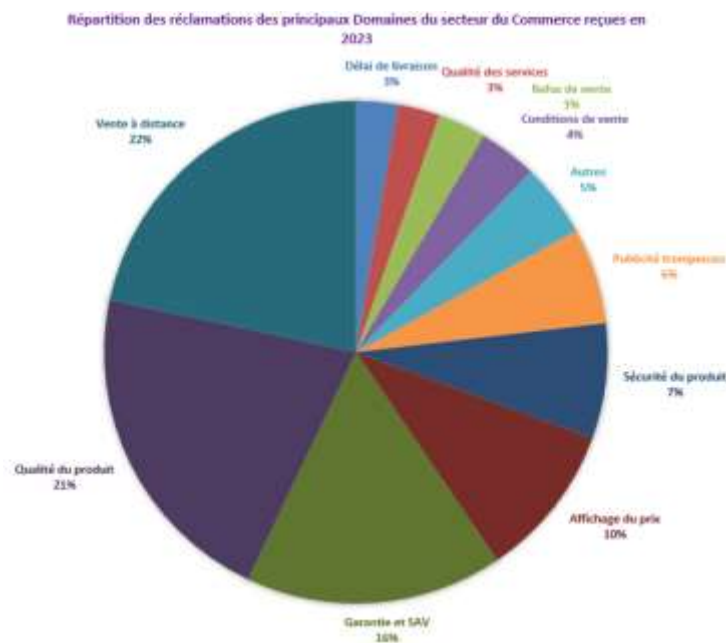
Nombre de visites mensuelles reçues sur le portail en 2023



L'audience

En 2023, le portail www.khidmat-almostahlik.ma a enregistré plus de 9000 visites.

Les réclamations reçues en 2023 concernent principalement les secteurs du Commerce (plus de 810 réclamations), des Télécommunications (plus de 420 réclamations), l'eau et l'électricité (plus de 300 réclamations) et les services financiers (avec plus de 160 réclamations). Les réclamations relatives au Commerce concernent les ventes à distance (20%), la qualité du produit (19%) et les garanties et services après vente (14%).



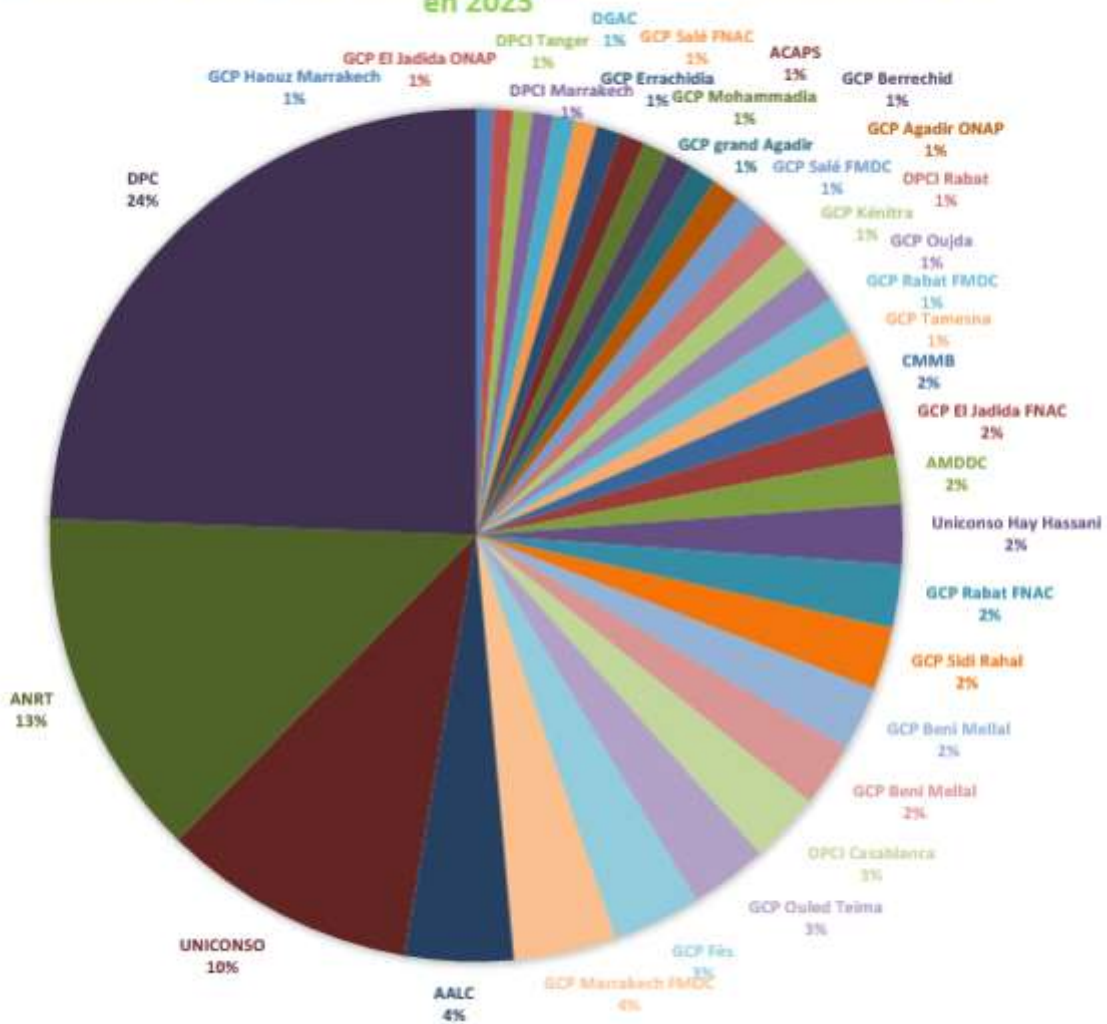
Dépôt de réclamation

Plus de 2.490 réclamations ont été reçues sur le portail. 33% de ces plaintes concernent le secteur du commerce.

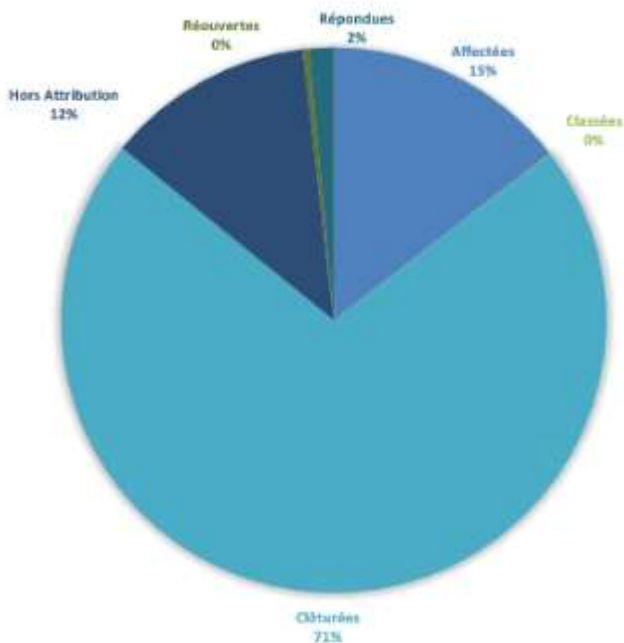
Pour le secteur de la Télécommunication, les réclamations sont traitées par l'ANRT. Les réclamations concernent essentiellement le faible débit d'internet, la portabilité, et la grande différence entre le débit annoncé et le débit réel.

En ce qui concerne les réclamations relatives à la facturation de l'eau et l'électricité, ces problèmes sont résolus à l'amiable par les GCP.

Répartition des principales entités de traitement des réclamations reçues en 2023



Statut de traitement des réclamations reçues en 2023

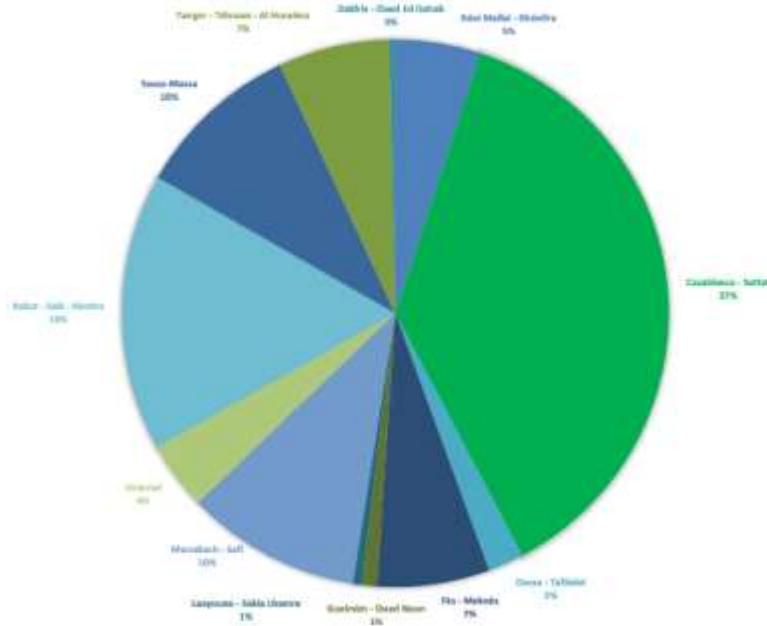


Entités responsables du traitement

La Cellule de contrôle des sites internet marchands reçoit toutes les réclamations relatives à la vente en ligne. Cette année, cette cellule a reçu 160 réclamations. La majorité ont fait l'objet d'une lettre ou d'un courrier électronique ou d'une résolution à l'amiable.

85% des 2490 plaintes reçues ont été clôturées. 12% d'entre elles sont hors attribution. 15% de ces réclamations sont en cours de traitement.

Répartition des réclamations reçues en 2023 en fonction des régions

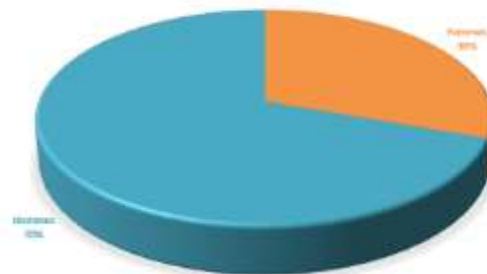


Plus de 35% des réclamations reçues proviennent de la région de Casablanca—Settat.

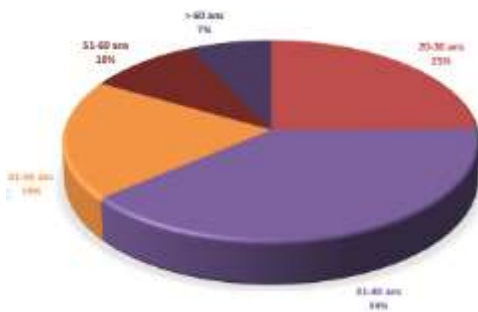
Comme la région de Casablanca reçoit le plus de réclamations, les entités les plus sollicités sont les GCP de Casablanca (UNICONSO et l’AALC), et la DPCI de Casablanca. Il faut noter que la ville de Casablanca dispose actuellement de six GCP dont un nouvellement créé à Ain Chock.

Cette région est suivie par la région de Rabat—Salé – Kénitra (14%), puis de Marrakech—Safi et Souss Massa exæquo (10%).

Répartition des réclamations selon le genre des requérants en 2023

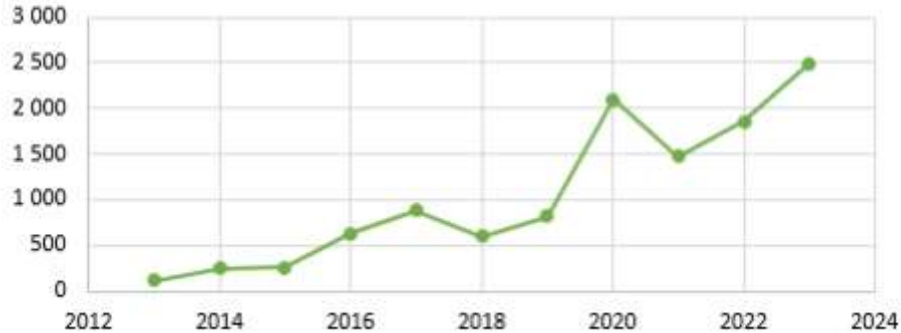


Répartition des consommateurs en fonction de leur tranche d’âge en 2023



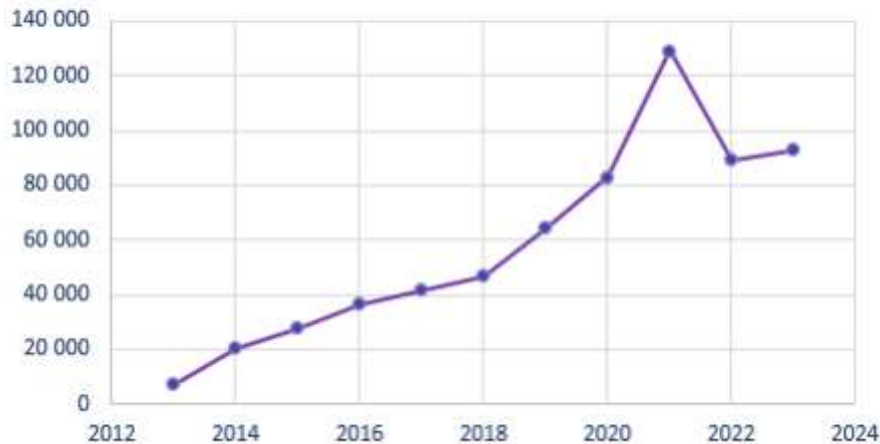
39% des requérants appartiennent à la tranche d’âge de 31 à 40 ans, ils sont suivis par la tranche d’âge de 21-30 ans (25%) puis de celle de 41-50 ans (19%). Ceci s’explique par le fait que l’usage d’Internet varie fortement selon l’âge.

Evolution du nombre de réclamation reçues sur le portail www.khidmat-almostahlik.ma 2013-2023



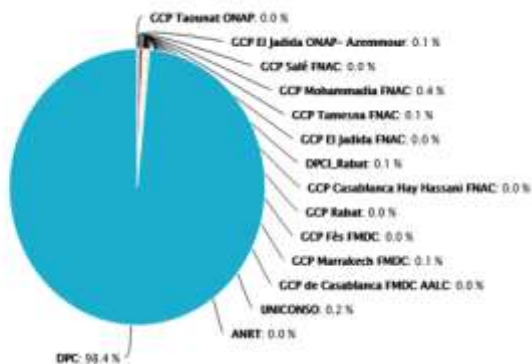
Le nombre de réclamations augmente avec le temps. Le pic de 2020 était dû à la demande des écoles privées de payer le troisième trimestre de l'année scolaire en période de confinement.

Evolution des Visites de 2013 à 2023

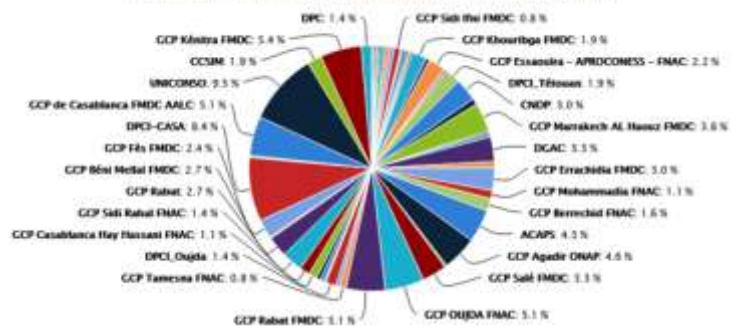


Nous pouvons remarquer une évolution presque linéaire avec un pic en 2021, du nombre de visites.

Répondue ou Classée : 2108 Réclamations (/ 2477 Réclamations déposées)



En instance : 369 Réclamations (/ 2477 Réclamations déposées)



85% des réclamations ont été traitées. Pour les réclamations en attente affectées encore à la Division de la protection du consommateur, le modérateur est en attente de pièces justificatives, de réponses des entités saisies ou de la réponse du fournisseur concerné.