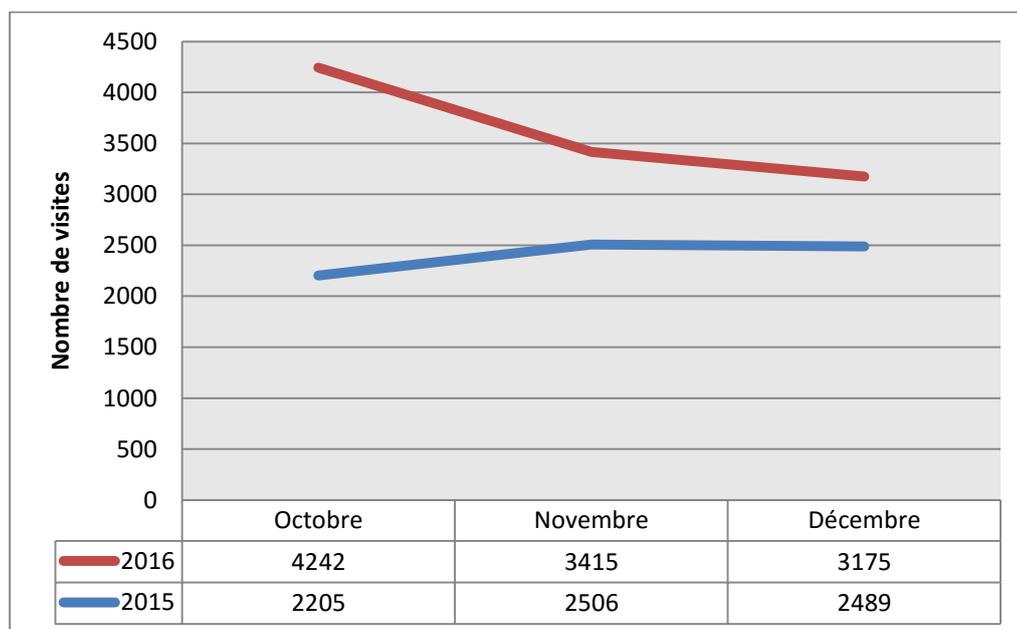


Bilan du dépôt des réclamations sur le portail du consommateur pour le 4^{ème} trimestre de l'année 2016

Après la mise en ligne de la nouvelle application de dépôt des réclamations en juillet 2016, accessible sous le lien : <http://reclamation.khidmat-almostahlik.ma/index.php5?page=citoyen.AccueilCitoyen>, le bilan du dépôt des réclamations déposées en ligne via cette nouvelle application durant le 4^{ème} trimestre 2016 se présente comme suit :

10 832 visites

Le portail a enregistré durant cette période un total de **10 832** visites, soit une augmentation de **50.4 %** par rapport au même trimestre de l'année précédente.

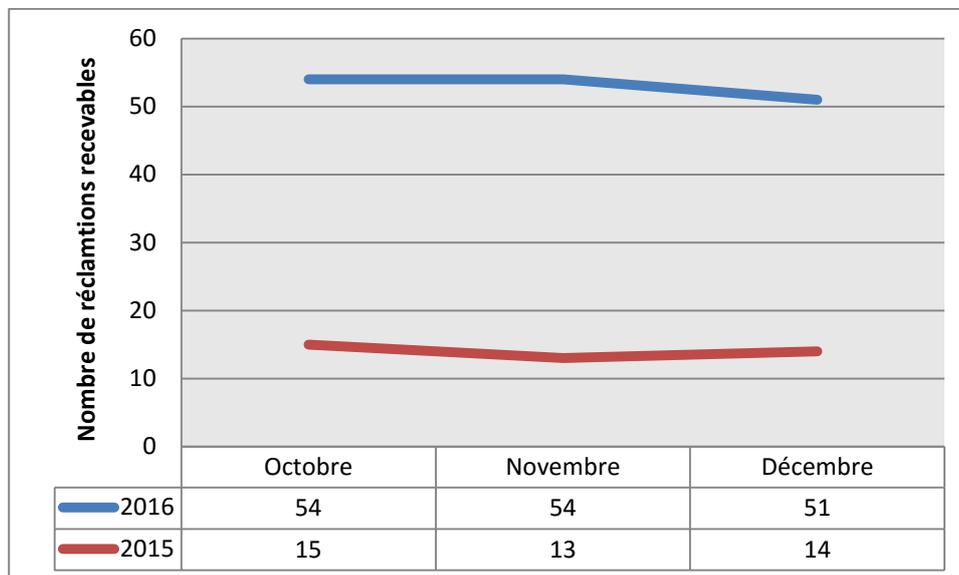


7 539 Visiteurs

- ⇒ **67.5 %** des visiteurs sont nouveaux et **32.5 %** ont déjà visité le portail durant ce trimestre.
- ⇒ **42.1%** des visiteurs du portail sont issus de la ville de **Casablanca** et **17%** de **Rabat**.

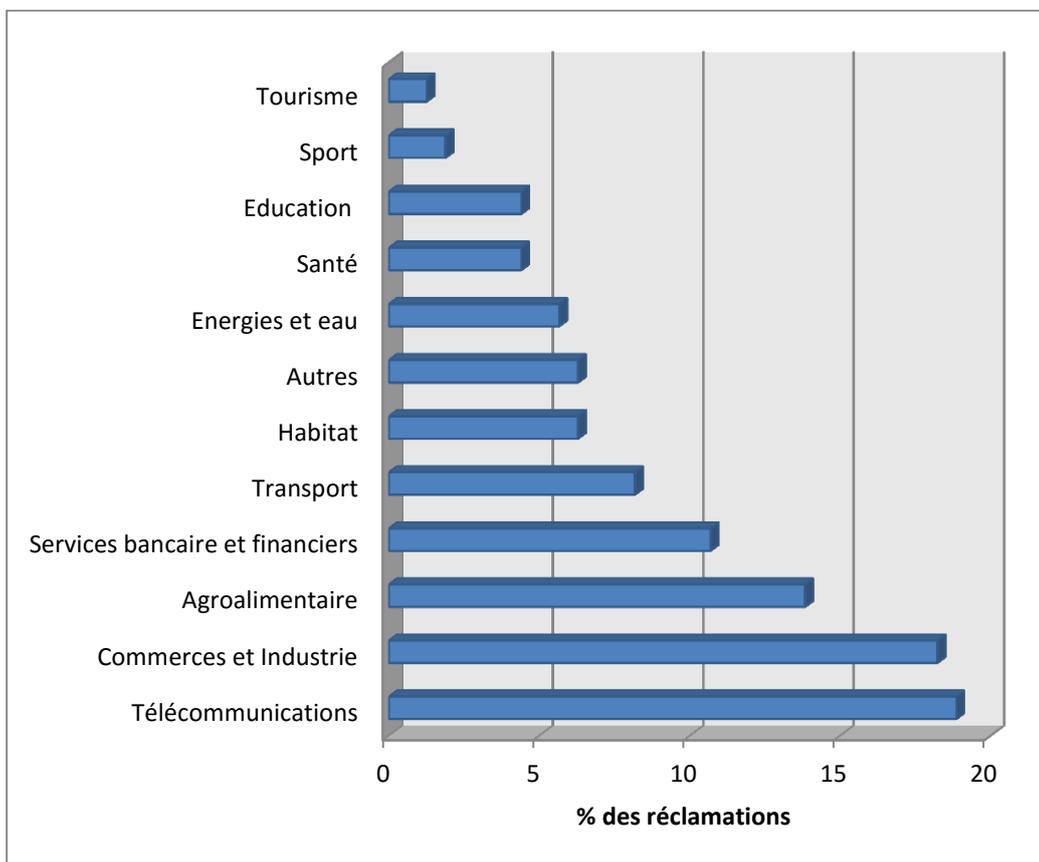
159 réclamations recevables

Le portail a enregistré durant le 4^{ème} trimestre 2016 un total de **159** réclamations recevables, soit une augmentation en volume de **279 %** par rapport au même trimestre de l'année précédente.



28% de ces réclamations sont de nature **réglementaire** (destinées à une administration ou établissement public) et **72%** sont de nature **relationnelle** ou contractuelle (destinées à une association de protection du consommateur).

Domaines d'activité



Télécommunications : le changement des termes contractuels soulève plusieurs questions des consommateurs

18.8% des réclamations déposées via le portail du consommateur durant le 4^{ème} trimestre 2016 concernent le secteur des télécommunications. La majorité de ces réclamations a été transférée vers des Associations de protection du consommateur vu qu'elle traite des aspects contractuels.

Le principal motif des réclamations se rapporte au changement, considéré unilatéral, des termes ou clauses des contrats d'abonnement par les opérateurs de télécommunications sans aviser ou prendre le consentement du client en question. Il s'agit notamment des contrats concernant les abonnements dits «illimités». Il est à préciser que le changement des termes contractuels se fait conformément aux dispositions de la loi n°31-08 édictant les mesures de protection du consommateur.

Lorsque le changement fait suite à une modification tarifaire adoptée en application de la réglementation en vigueur ou pour s'y conformer, il est opéré sans l'accord préalable du client. Ce dernier peut, en conséquence, résilier son contrat sans frais.

En ce qui concerne les plaintes transmises à l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (au nombre de 5), elles ont été toutes traitées et ont porté sur la qualité des services offerts et les problèmes de débits observés par des clients et estimés en décalage par rapport au débit d'internet contracté/annoncé dans le contrat. »

Commerce et industries : La garantie et le service après-vente en tête des réclamations.

18.2% des réclamations déposées via le portail du consommateur durant le 4^{ème} trimestre 2016 concernent le secteur du commerce et de l'industrie. La majorité de ces réclamations se rapporte aux problèmes dus à la garantie contractuelle et le service après-vente.

Les requérants se plaignent surtout de l'injoignabilité des services après-vente et de la non prise en compte de leurs demandes.

Pour ce qui est de la garantie, les durées de réparation ne sont pas maîtrisées d'après les requérants, ces derniers se retrouvent avec leurs appareils bloqués pour une longue durée dans les ateliers de réparation du fournisseur qui justifie ce retard par un manque de pièces de rechanges. D'autres ont remarqué que les problèmes persistent toujours après la réparation de leurs appareils ou que de nouvelles pannes ont surgi juste après l'intervention du réparateur.

Un des autres aspects qui dérangent les consommateurs est le fait de se retrouver avec des éléments non couverts par la garantie et qui n'étaient pas clairement précisés dans le contrat de garantie fourni par le fournisseur.