



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:** تهم الإخلال بالمتطلبات القانونية وتُحال على الإدارة أو المؤسسة المختصة.

شكاية تعاقدية: تهم 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.

من نحن؟ | المصنوع التشريعية والتنظيمية | حقوقكم | الأيام الوطنية للمستهلك | إيداع شكاية

المملكة المغربية
Royaume du Maroc

حدد : إيداع شكايتكم بملف بفرات

بحث

مذكرة

13 نوفمبر 2017
الأسبوع الوطني للوحدة
تنظم وزارة الصناعة...

12 أكتوبر 2017
مهرجان هام مع المناسبة، يوم 12 أكتوبر 2017
تاريخيا

03 يوليو 2017
إيداع الإجماع الثاني للجمعية للجمعية في مجال
تجارية المستهلكين، يوم 3 يوليو 2017

عرض جميع المنشآت

إيداع شكاية

رسائل إخبارية

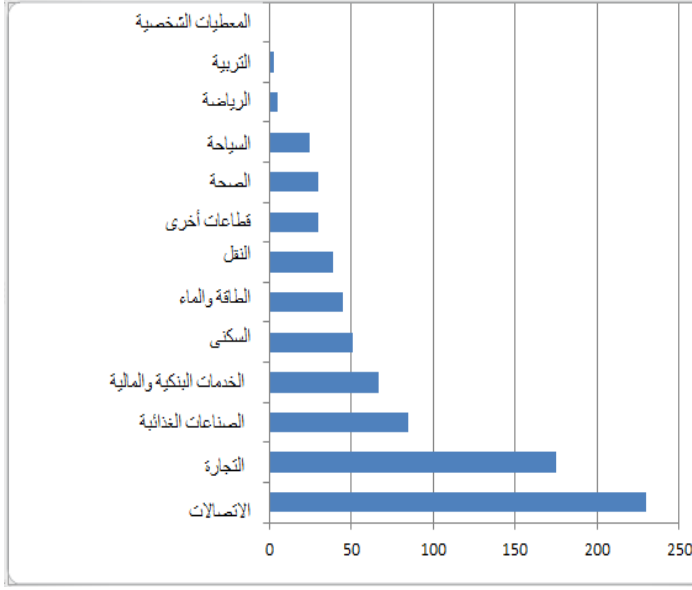
مستجدات

17 نوفمبر 2017
الاجتماع بالذكورة
الذكورة المشهورين للأسبوع الوطني للجودة
تخلع وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي على 12
إلى غاية 17 نوفمبر 2017، الدورة 21 للأسبوع الوطني للجودة، تحت
شعار: "أية سنة تجمعه..."

10 نوفمبر 2017
الاجتماع بالذكورة
الاجتماع بالذكورة المشهورين للأسبوع الوطني للجودة
تخلع وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي على 10
إلى غاية 17 نوفمبر 2017، الدورة 21 للأسبوع الوطني للجودة، تحت
شعار: "أية سنة تجمعه..."

09 نوفمبر 2017
إطلاق نظام إيداع طلبات خاصة بخدمات توزيع قطع غيار
المركبات
تخلع وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي على 09
إلى غاية 17 نوفمبر 2017، الدورة 21 للأسبوع الوطني للجودة، تحت
شعار: "أية سنة تجمعه..."

عرض كل المستجدات



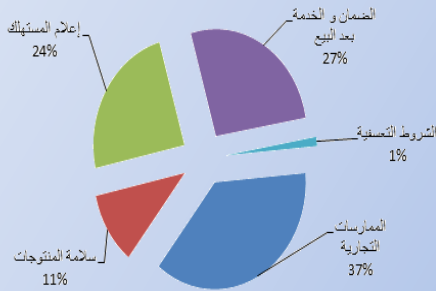
إيداع الشكايات: أية حصيلة بالنسبة لسنة 2017؟

- 791 شكاية مقبولة سُجّلت 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 الوبيطة الناجمة عن مُعدات الاتصالات ؛
 - الإعلانات الإشهارية المضللة (أنترنت غير محدود).