



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

Signal Conso

maintenant disponible sur votre
téléphone



Voyage
annulé?



Problème
de livraison?

Abonnement
forcé?

Promotion
non appliquée?

Clauses
abusives?



Dossier de presse

DG CCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

Paris, le 22 mai 2023



Maintenant disponible sur votre téléphone

La plateforme internet signal.conso.gouv.fr dédiée au règlement des litiges de la consommation, est désormais disponible sous forme d'application mobile pour smartphone sur App Store et Play Store. La plateforme a enregistré son 500 000^e signalement.



SignalConso est un service de la DGCCRF pour signaler un problème de consommation, se renseigner sur ses droits et faciliter les relations entre entreprises et consommateurs

SOMMAIRE

Édito	p.5
I SignalConso, un site pour régler à l'amiable les litiges de la consommation et être aidé dans ses démarches	p.6
II Une application pour les mobiles, de nouvelles fonctionnalités : SignalConso, un service qui innove pour s'adapter aux besoins des consommateurs	p.8
III SignalConso, un outil pour cibler les enquêtes de la DGCCRF.....	p.10
IV Un outil développé avec les professionnels	p.12
V SignalConso en chiffres	p.13



Olivia Grégoire

Ministre déléguée auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, chargée des Petites et moyennes entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme

La consommation s'est trop longtemps résumée à une guerre des prix. Pourtant, il devient plus important que jamais de remettre au cœur de la protection du consommateur son autre versant, celui de l'information. En effet, à côté du pouvoir d'achat, il y a le pouvoir du choix, c'est-à-dire garantir au consommateur la qualité des biens et services qui lui sont proposés – en magasin, sur internet, dans son restaurant, ou encore à domicile...

C'est tout le travail de la DGCCRF que de conduire sur le terrain, de façon souvent inopinée, des contrôles réguliers sur ces biens et services qui ne doivent en aucun cas induire en erreur le consommateur. Ces dernières années, ce chantier a été renforcé pour faciliter l'information du consommateur, que ce soit à travers la création de labels pour valoriser les produits les plus vertueux ou le renforcement de la lutte contre certaines pratiques commerciales illégales, avec encore tout récemment le filtre anti-arnaques qui alertera les usagers au moment où ils s'appêtent à se connecter à un site internet identifié comme malveillant.

Avec SignalConso, nous avons mis en place une méthode innovante qui ne vise non plus à faire descendre l'information de l'administration vers le consommateur mais à la faire remonter du consommateur vers l'administration. Le pouvoir du choix, c'est ainsi la capacité à saisir la DGCCRF en direct quand un consommateur rencontre un problème avec une entreprise et de créer un dialogue entre ce consommateur et cette entreprise pour trouver des solutions. Pour s'adapter aux nouvelles possibilités technologiques, l'application SignalConso est désormais déclinée en application mobile. Quel que soit son support, SignalConso permettra de démultiplier ces espaces de dialogue au bénéfice de chaque consommateur qui s'estime lésé, mais surtout au bénéfice de tous les consommateurs qui auraient pu l'être. Cet outil renforce par ailleurs l'action de la DGCCRF qui peut davantage cibler ses actions sur les préoccupations qui lui auront été remontées par cet outil. Je vous invite dès à présent à vous en saisir !

I SignalConso, un site pour régler à l'amiable les litiges de la consommation et être aidé dans ses démarches

Lancé en 2020, SignalConso est une plateforme de signalements en ligne qui permet aux consommateurs de signaler en quelques clics un problème rencontré à l'occasion d'un achat ou d'un contrat : retard de livraison, difficulté à se faire rembourser, fausses promotions, refus de garantie, clauses abusives, prix non affiché, etc.

Le signalement est enregistré par la DGCCRF. Si l'entreprise est correctement identifiée, **le signalement est transmis au professionnel, pour lui demander d'y répondre et, le cas échéant, de trouver une solution amiable avec son client ou de corriger le problème.**

La plateforme **précise également au consommateur ses droits et l'oriente vers l'interlocuteur approprié si besoin** : RéponseConso (le centre de traitement des appels et courriers de la DGCCRF), association de consommateur, médiateur de la consommation, justice...



L'outil permet également à la DGCCRF de repérer un professionnel qui ferait l'objet de nombreux signalements ou tarderait à répondre, d'être alertée de problèmes émergents et de mieux cibler ses contrôles et enquêtes (**lire encadré pages 8 et 9**).

SignalConso évolue constamment. L'outil s'adapte aux nouveaux besoins des consommateurs et aux nouveaux défis que constitue notamment l'essor du e-commerce.



1 Je vais sur signal.conso.gouv.fr et je cherche la thématique qui correspond à mon problème



2 Je réponds aux questions pour cibler et identifier mon problème

Votre problème concerne

- Le site internet en lui-même
Exemple : publicité trompeuse, absence des informations obligatoires
- Le prix
Exemple : il manque les prix, fausse réduction de prix, soldes, promotion
- Une commande effectuée
Exemple : commande jamais livrée, retard de livraison, commande incomplète ou endommagée
- Un produit
Exemple : produit non conforme à la description, problème sur la qualité ou la quantité
- Un produit dangereux
Exemple : jouet, cosmétique
- J'ai acheté un objet sur internet et je n'ai pas été payé
Exemple : escroquerie d'un faux acheteur

3 Je choisis si je veux régler mon problème avec l'entreprise, le signaler à l'entreprise ou m'informer sur mes droits

Que souhaitez-vous faire ?

- Résoudre mon problème personnel avec l'entreprise
Exemple : recevoir mon colis, être remboursé, obtenir une réponse personnalisée, ...
- Signaler un problème pour que l'entreprise s'améliore
Exemple : respect des délais, meilleur affichage des prix, hygiène irréprochable, ...
- M'informer sur mes droits auprès de la répression des fraudes
Exemple : Quelle est la durée de validité du devis qu'on m'a donné ? Un magasin peut-il vendre des produits périmés ? ...

4 Je procède au signalement en décrivant mon problème et en associant des pièces-jointe, si nécessaire

5 J'identifie l'entreprise

6 Je renseigne mes coordonnées pour être tenu informé

7 La DGCCRF m'informe de l'avancement de mon signalement :

- Je reçois par la DGCCRF une notification de dépôt de signalement
- La DGCCRF vous informe lorsque le professionnel lit votre signalement et vous répond
- Si le professionnel tarde à vous répondre, la DGCCRF le relance

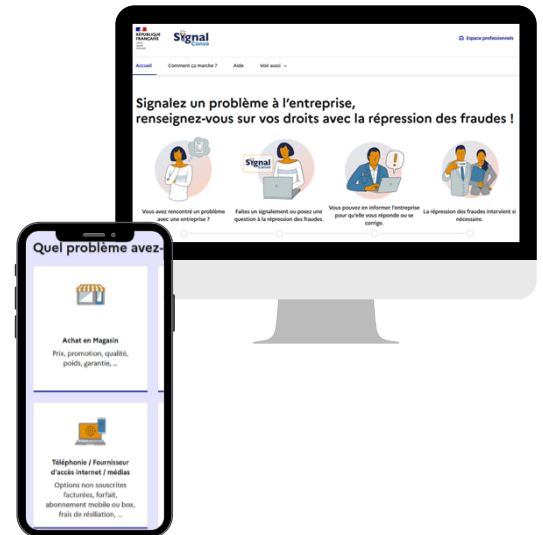


A tout moment, la DGCCRF peut intervenir et engager des contrôles

II Une application pour les mobiles, de nouvelles fonctionnalités : SignalConso, un service qui innove pour s'adapter aux besoins des consommateurs

- Une application mobile

La DGCCRF propose désormais SignalConso, sa plateforme dédiée aux problèmes des consommateurs, sous forme d'application mobile. Le design et les parcours ont été adaptés aux écrans des smartphones mais l'application offre les mêmes fonctionnalités que signal.conso.gouv.fr. Elle est disponible gratuitement sur App Store et Play Store. L'application répond aux norms d'accessibilité pour les personnes malvoyantes.



La DGCCRF entend ainsi répondre à la fois au développement du commerce et de la consommation sur internet et à l'évolution des usages du numérique. **La part de personnes ayant réalisé des achats sur internet au cours des douze derniers mois progresse en effet toujours pour atteindre 77% de la population totale.** Tandis que 95 % des plus de 12 ans disposent d'un smartphone et que 92 % l'utilisent pour accéder à internet, les usages du numérique se modifient. **Les « temps morts » comme les moments d'attente ou de trajet, sont de plus en plus mis à profit pour saisir son smartphone et naviguer sur internet (70%).** L'e-administration s'est banalisée (71% ont accompli une démarche administrative dans l'année - Baromètre du numérique – 2022).

- **Des parcours dédiés pour les achats sur internet ou les influenceurs**

Le parcours « litige lié à un achat » a été scindé pour distinguer **les achats sur internet**, qui représentent environ la moitié des signalements, des achats en magasin. Le nouveau parcours permet en outre d'épingler les mauvaises pratiques d'un influenceur, qui ferait par exemple de la publicité trompeuse ou qui n'indiquerait pas qu'il est rémunéré pour ses publications.



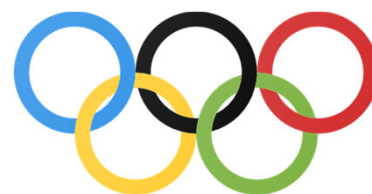
- **Refonte du parcours démarchage abusif**

Les horaires et fréquences du démarchage téléphonique ont été restreints pour combattre les abus. **Le parcours démarchage abusif a été revu pour pouvoir signaler les entreprises qui appelleraient en dehors des heures prévues ou trop souvent.**



- **Un parcours en anglais pour les Jeux Olympiques**

Un parcours spécial grands événements sportifs, en français et en anglais, est en cours de développement pour la Coupe du monde de Rugby et les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024. Ce parcours réunira les thématiques intéressant les touristes.



SignalConso, une Startup d'Etat récompensée



Développée dans le cadre d'une Startup d'Etat, SignalConso a été lauréate de la 12^e édition du Fond d'accélération des Startups d'Etat et de Territoires (FAST). **Le projet a obtenu un soutien financier ainsi qu'un accompagnement par les experts de beta.gouv.fr**, incubateur de services publics numériques, destinés à permettre l'accroissement de son audience.

III SignalConso, un outil pour cibler les enquêtes de la DGCCRF

SignalConso permet aux consommateurs de saisir un professionnel pour rechercher une solution à l'amiable avec lui. C'est aussi un outil de ciblage pour les agents de la DGCCRF. L'outil permet de repérer un problème émergent, une alerte ou les professionnels qui font l'objet de beaucoup de signalements. Selon le nombre de problèmes, leur gravité ou la qualité des réponses apportées par le professionnel, les agents de la DGCCRF peuvent engager un contrôle, voire une enquête.



Des affaires ouvertes et réglées grâce à SignalConso

50 000 € d'amende pour un site d'aide aux démarches administratives

Une enquête a été ouverte par la **Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de la Loire**, à la suite de nombreux signalements sur SignalConso, relatifs à un site internet d'aide aux démarches administratives. Le site laissait croire aux internautes qu'ils étaient sur un site officiel et non sur un site commercial où les demandes d'extraits d'acte de naissance, d'actes de mariage ou de décès, de certificats d'immatriculation, etc étaient payantes. Le flou sur les conditions de souscription, a par ailleurs conduit plusieurs utilisateurs à y payer des abonnements inutiles.

L'enquête de la DGCCRF a débouché sur la transmission d'un procès-verbal au Parquet. L'entreprise éditrice du site a été condamnée en février 2023, à 50 000 € d'amende pour pratiques commerciales trompeuses.

Des clients remboursés

Début 2023, de nombreux clients ont utilisé SignalConso pour se plaindre d'un site de vente en ligne d'appareils électroménagers. Leurs commandes n'étaient pas livrées. Ils rencontraient des difficultés pour se faire entendre du service clients et se faire rembourser. Leur démarche a incité l'entreprise à accélérer leur remboursement. Une enquête a par ailleurs été ouverte.



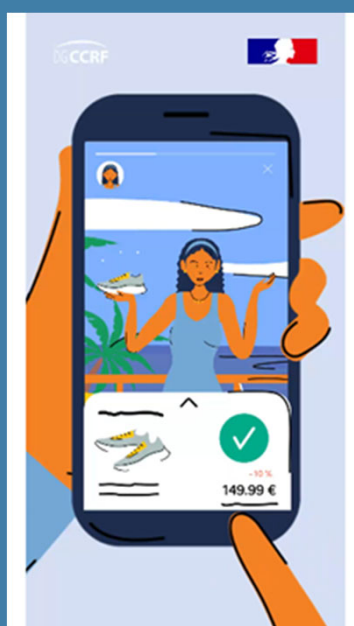
Des affaires ouvertes et réglées grâce à SignalConso

Une amende après les plaintes de clients d'un site d'ameublement

A la suite plusieurs centaines de signalements de clients mécontents de ne pas avoir reçu leur commande et de ne pas être remboursés, une enquête a été ouverte, fin 2022 à l'encontre d'un site internet d'ameublement francilien. Elle a mis en évidence plusieurs manquements : non respect des délais de livraison et du droit de rétractation, refus d'appliquer la garantie légale de conformité... Après une injonction, l'entreprise s'est vue infligée une amende. La procédure se poursuit.

Transaction pour un site de vente de prêt-à-porter

De nombreux signalements ont été déposés à l'encontre d'une société commercialisant des articles de prêt-à-porter sur internet. Les acheteurs ne recevaient par leur commande et la société ne leur répondait pas. Une enquête menée par la **Direction Départementale de la Protection des Populations de Paris** a mis en évidence des pratiques commerciales trompeuses. Une proposition de transaction a été adressée à l'entreprise en avril 2023. Outre la mise en conformité de ses pratiques, elle prévoit le paiement d'une amende de 50 000 €.



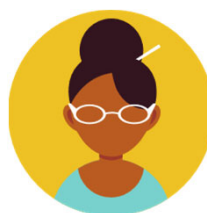
IV Un outil développé avec les professionnels



Outil d'intermédiation entre consommateurs et professionnels, SignalConso se construit avec les professionnels.

Un travail de refonte de l'interface réservée aux professionnels a été lancé. Les sociétés disposant d'établissements secondaires peuvent désormais les inscrire et isoler les signalements les concernant. Ces évolutions permettent une meilleure accessibilité et utilisation de l'outil afin d'apporter une réponse plus rapide et efficace aux consommateurs.

Les deux tiers des professionnels prennent aujourd'hui connaissance des signalements les concernant et parmi ceux-ci près de 9 sur 10 y répondent. La DGCCRF souhaite améliorer ces chiffres. Elle a retravaillé son système de relance et a identifié les secteurs d'activités qui utilisent encore trop peu l'outil. Elle va les rencontrer afin de souligner son intérêt, tant en termes de relations clients et d'image, que d'amélioration de leurs services et produits ou de prévention des contentieux.

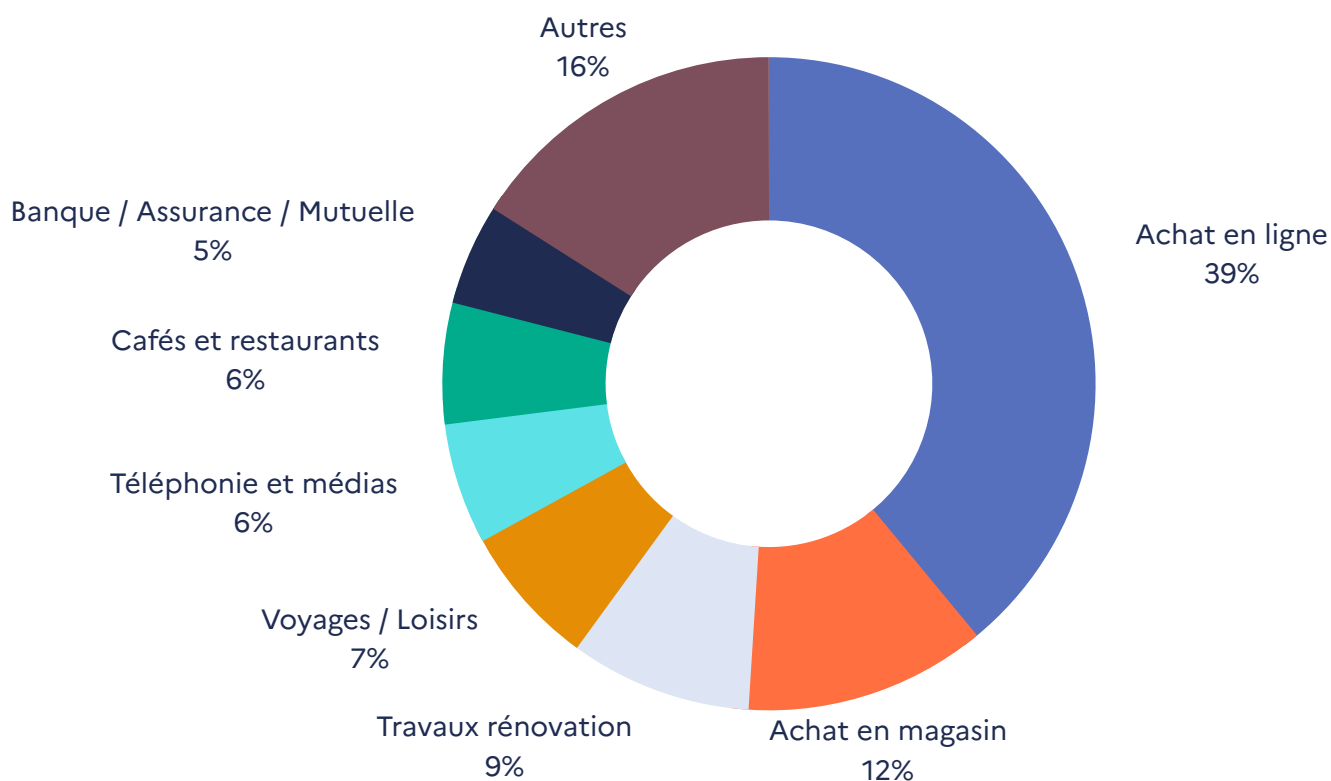


V SignalConso en chiffres

• Depuis sa création en 2020

- ✓ Plus de 320 000 consommateurs utilisateurs et 500 000 signalements effectués depuis la création de SignalConso, en 2020.
- ✓ 8 consommateurs sur 10 recommandent SignalConso sur Services Publics+, la plateforme de l'État dédiée à l'amélioration des services publics
- ✓ 55 500 professionnels ont créé leur compte sur la plateforme
- ✓ 66 % des professionnels prennent connaissance des signalements qui leur sont adressés et, parmi eux, 88 % y répondent.
- ✓ 43% des signalements déposés concernent un achat ou un service sur internet.

• Typologie des signalements entre mai 2022 et avril 2023



Toutes les données statistiques de SignalConso sont librement accessibles sur le site data.economie.gouv.fr



Téléchargez dès maintenant
l'application mobile



App Store



Google Play





CONTACT PRESSE

DGCCRF

presse@dgccrf.finances.gouv.fr

01.44.97.28.41



Consultez le site internet de la DGCCRF :

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux




DG CCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes