

Auch, le 24 février 2020

COMMUNIQUE DE PRESSE

Un service de la DGCCRF pour mieux protéger et conseiller les consommateurs

La consommation est un acte du quotidien pour les Français. Les erreurs, les fraudes, les arnaques, les manquements aux règles de sécurité sont autant de situations qui peuvent avoir des conséquences lourdes sur le pouvoir d'achat ou la santé des consommateurs. Même mineures, les infractions à la réglementation sont toujours vécues comme irritantes.

C'est dans ce contexte que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) lance SignalConso afin de mieux protéger et accompagner, face à des infractions, les consommateurs. SignalConso est un dispositif d'alerte qui permet de signaler en quelques clics des difficultés dans le domaine de la consommation et d'obtenir des conseils pour agir.

Ce projet innovant a été lancé en 2018 dans le cadre d'une « Start-up d'État ». En impliquant les consommateurs dès les premières étapes de conception, il a placé l'utilisateur au centre du dispositif. Le parcours utilisateur se veut intuitif pour le consommateur et lui permet d'être facilement informé sur ses droits et sur les démarches à effectuer en cas de fraude.

Tous les signalements seront également transmis aux professionnels pour qu'ils puissent apporter une réponse rapide aux consommateurs et, si nécessaire, se remettre en conformité. Les professionnels les plus scrupuleux auront en effet à cœur d'agir vite pour répondre aux attentes de leurs clients.

<https://signal.conso.gouv.fr/>

FAQ consommateurs : <https://signal.conso.gouv.fr/comment-%C3%A7a-marche/consommateur>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/lancement-national-de-la-plateforme-signalconso>