

## **Signal Conso : un service public pour les consommateurs**

Consommateur, si vous rencontrez un problème avec un professionnel : achat (magasin ou en ligne), café-restaurant, eau-gaz-électricité, banque-assurance-mutuelle, téléphonie-Internet, voyage-loisirs, automobile..., sachez que vous pouvez le signaler sur la plateforme SignalConso de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, consommation et de la répression des fraudes).

### **Mode d'emploi de SignalConso**

1. Signalez sur la plateforme SignalConso le problème (de manière anonyme ou non), ou posez directement votre question aux services de la répression des fraudes. Dans tous les cas, Signal Conso oriente le consommateur et le conseille.
2. Lorsque vous avez déposé un signalement, SignalConso contacte le professionnel pour l'en informer. Ce dernier peut alors vous répondre et/ou s'améliorer et vous serez informé par un email de SignalConso de son action. Si vous avez choisi de communiquer vos coordonnées au professionnel, il pourra vous contacter directement. Enfin, si vous choisissez d'interroger la DGCCRF sur vos droits, un agent de la répression des fraudes vous adressera par mail une réponse individualisée.

### **Intervention de la répression des fraudes grâce aux signalements des consommateurs**

Votre signalement est automatiquement enregistré dans la base de données de la DGCCRF. Lorsque pour un même professionnel, les signalements se multiplient alors la répression des fraudes peut décider de surveiller ou de le contrôler.

Adresse Internet de la plateforme Signal Conso : <https://signal.conso.gouv.fr/>

### **BON A SAVOIR : Règlement des litiges de consommation**

En cas de litiges, rapprochez-vous d'une association de défense des consommateurs qui vous aidera dans vos démarches de règlement amiable. Retrouvez toutes les permanences et les coordonnées des associations de défense de consommateurs bretonnes sur le site de la Maison de la consommation et de l'environnement (Mce) : [www.mce-info.org/pratique/](http://www.mce-info.org/pratique/)

*Article rédigé par la Mce, Maison de la consommation et de l'environnement-CTRC Bretagne, – 48 Bd Magenta – 35000 Rennes – 02 99 30 35 50 – [info@mce-info.org](mailto:info@mce-info.org) – [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)*