

Des problèmes lors de vos achats ? Pensez à SignalConso !

Promotions non appliquées, achats non livrés, facture incompréhensible,... Signalez votre problème à l'entreprise concernée et renseignez-vous sur vos droits grâce au site internet [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr).

Pour signaler un problème de consommation et vous renseigner sur vos droits :

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

SignalConso, pourquoi ?

Le site [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr), lancé par la DGCCRF, permet de signaler en quelques clics des problèmes rencontrés par un consommateur avec un professionnel : prix non affiché, retard de livraison, clauses abusives, refus de garantie, difficulté à se faire rembourser, etc. Le professionnel concerné peut alors répondre pour trouver une solution à l'amiable. [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) accompagne également le consommateur dans ses démarches afin de lui préciser ses droits. Il peut ainsi être redirigé vers l'interlocuteur approprié : association de consommateur, médiateur, justice...

SignalConso, comment ça marche ?

Le consommateur doit se connecter au site [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) sur ordinateur, téléphone ou tablette. Il sélectionne ensuite une rubrique selon son problème (« achat en Magasin ou sur Internet », « Téléphonie/Fournisseur d'accès internet/médias », « Voyage/Loisirs », etc.), puis le précise et indique l'adresse de l'entreprise ou du professionnel concerné. Le consommateur peut compléter sa description avec des pièces jointes et des commentaires.

Le signalement est enregistré dans la base de données de la DGCCRF et transmis au professionnel concerné pour lui demander d'y répondre et, le cas échéant de corriger les choses. Le consommateur a le choix de rester ou non anonyme vis-à-vis du professionnel : s'il a décidé de transmettre ses coordonnées, le commerçant pourra lui répondre directement.

Les services de la DGCCRF sont en copie des échanges. Ils peuvent notamment repérer un professionnel qui ferait l'objet de beaucoup de signalements ou tarderait à répondre, mais aussi des problèmes émergents ou récurrents. Ils utilisent l'outil pour mieux cibler leurs contrôles et préparer les enquêtes.

Ils ont essayé SignalConso

« J'ai signalé des problèmes avec mon mobile. [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) m'a permis d'informer directement le vendeur et de le faire réagir. La procédure est simple et rapide »

@Alexloulou1

« Mes chèques-cadeaux avaient été automatiquement transféré sur un compte qui limitait le montant de mes commandes en ligne. Un signalement a permis de débloquent la situation. Encore merci, je confirme que [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) est efficace »

@CyrilCathala

« Nous avons un problème avec la prime Rénov' et l'entreprise qui nous avait installé notre pompe chaleur ne nous répondait pas. Grâce à [SignalConso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr), nous avons enfin pu obtenir notre remboursement. Merci ! »

@GARO

Au total, ce sont plus de 400 000 signalements qui ont été déposés sur la plateforme depuis son lancement.