



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 22 mai 2023

N°855

SignalConso, désormais disponible sur votre smartphone

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et moyennes entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, annonce que SignalConso est désormais disponible sous forme d'application gratuite pour smartphone. La plateforme internet de la DGCCRF qui recueille les signalements des consommateurs à l'égard des professionnels en a enregistré près de 500 000 depuis sa création. Elle a pour objectif de favoriser le règlement à l'amiable des litiges entre les consommateurs et les entreprises.

Il est désormais possible de signaler un problème de consommation directement depuis un smartphone en téléchargeant l'application SignalConso. L'application, qui offre les mêmes fonctionnalités que le site internet signal.conso.gouv.fr, est disponible gratuitement sur App Store et Play Store. Elle permet aux consommateurs de saisir plus rapidement un professionnel d'un problème (livraison, promesse trompeuse, contrat...) et de se renseigner sur ses droits, en quelques clics.

Plus de 320 000 utilisateurs et 500 000 signalements

Depuis son lancement en 2020 par Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, SignalConso a été utilisé par plus de 320 000 consommateurs qui y ont déposé près de 500 000 signalements. Sur les 12 derniers mois, 195 000 signalements ont été déposés dont : 75 000 pour les achats en ligne, 23 000 pour les achats en magasin, 18 000 pour les travaux de rénovation et 14 000 concernant les voyages et loisirs.

Plus de 43 % des signalements concernent des sites internet : qualité des produits, délais de livraison, conditions de garantie, de rétractation ou de remboursement, défaut des mentions légales, etc.

Facile d'accès, SignalConso répond à un vrai besoin pour résoudre les litiges quotidiens de la consommation. Même si tous les consommateurs n'obtiennent pas gain de cause, ils sont 8 sur 10 à recommander SignalConso sur Services Publics +, la plateforme dédiée à l'amélioration des services publics.

La plateforme permet également aux agents de la DGCCRF de mieux cibler leurs enquêtes et leurs contrôles, en facilitant notamment l'identification des professionnels faisant l'objet de beaucoup de signalements ou les problèmes émergents.

Un service qui évolue

Outre l'application mobile, les services de la DGCCRF ont livré ces derniers mois plusieurs évolutions afin de s'adapter aux besoins des consommateurs. Un parcours distinct a été créé pour signaler les problèmes liés à un achat sur internet ou les mauvaises pratiques d'un influenceur. Un parcours spécial grands événements sportifs et tourisme, en français et en anglais, sera disponible d'ici la rentrée prochaine pour la Coupe du monde de Rugby et les Jeux olympiques Paris 2024.

Un travail de refonte de l'interface destinée aux entreprises faisant l'objet de signalements a par ailleurs été lancé pour faciliter son utilisation. 6 professionnels sur 10 répondent aux signalements reçus via la plateforme. Néanmoins, la DGCCRF souhaite augmenter ce taux de réponse en rencontrant prochainement les acteurs des secteurs d'activité les moins prompts à utiliser l'outil pour leur rappeler qu'une solution amiable est souvent préférable à des commentaires négatifs sur internet voire à un contentieux devant les tribunaux.

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, déclare : *« Il est majeur que les outils développés par l'Etat puissent être le plus largement utilisés par les Français. C'est pour cela qu'il était nécessaire de créer un nouvel canal de diffusion pour Signal Conso afin de toucher de nouveaux publics. Il s'agit d'un outil innovant qui renforce la protection des consommateurs, responsabilise les professionnels et soutient l'action de la DGCCRF. Une solution pratique et concrète, au service des Français et surtout de leur pouvoir d'achat. »*