

# SignalConso, un site Internet pour protéger les consommateurs

## Le site Internet, déjà testé en région, permet aux consommateurs de signaler une fraude auprès de la DGCCRF.

Lecture en 2 min.



Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances lors du lancement national de la plateforme SignalConso à Bercy, mardi 18 février. Sébastien Muylaert/MaxPPP

Signaler une fraude en quelques clics est désormais possible. Le ministère de l'économie et des finances a annoncé mardi 18 février, le lancement de la plateforme « SignalConso » au niveau national. Mauvaise hygiène d'un restaurant, promotions trompeuses, dates de péremptions dépassées... Le site Internet rattaché à la répression des fraudes ([DGCCRF](#)) permet à tout consommateur de signaler à l'administration une fraude ou le manquement d'une entreprise.

Lancé en 2018, le projet a été testé au cours de l'année 2019 dans les régions Centre-Val-de-Loire, Auvergne-Rhône-Alpes et Occitanie. L'objectif de cette « start-up » d'État est de « rapprocher le consommateur de l'administration », explique Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.

Pour déposer un signalement, l'utilisateur doit choisir parmi 15 catégories allant de la restauration au secteur bancaire, en passant par la santé ou encore des services aux particuliers. Il doit ensuite répondre à une série de questions avant de détailler son problème. « Le site propose lui-même une liste de signalements récurrents de façon à ce que la démarche soit la plus intuitive possible », indique Magalie Marcel-Garreau, inspecteur de la DGCCRF et cheffe de projet de la plateforme Signal Conso.

L'entreprise est identifiée grâce à son adresse ou son code Siret, un identifiant attribué par l'Insee. « Le consommateur, lui, n'est tenu que de renseigner son nom, prénom et adresse mail », précise Magalie Marcel-Garreau. Ces informations sont accessibles uniquement par la DGCCRF. Ainsi l'utilisateur pourra choisir de rester anonyme aux yeux de l'entreprise ou transmettre ses coordonnées s'il souhaite être contacté par celle-ci.

### Outil de médiation

« L'idée n'est pas de faire de la délation », prévient Agnès Pannier-Runacher. Avant d'en arriver au litige, la plateforme veut avant tout être un outil de médiation. « C'est une véritable source de progrès. Les retours de consommateurs permettent de nous améliorer », approuve Esther Kalonji, déléguée générale du syndicat national de la restauration thématique et commerciale (SNRTC).

Notifiée par un courrier, l'entreprise est invitée à se connecter au site grâce à un code et répondre à la demande du consommateur via la plateforme. Elle pourra par exemple passer un accord commercial avec le client, ou apporter la preuve que le problème a été corrigé. En revanche, si « elle ne répond pas au signalement, la DGCCRF sera plus vigilante », explique Agnès Pannier-Runacher.

Pour autant les signalements ne font pas l'objet d'une enquête systématique. « Pour que ce soit totalement efficace, il faudrait que SignalConso ait une action directe sur l'entreprise. Et non rester au stade du signalement. La question est de savoir si l'administration aura les moyens de traiter l'ensemble des demandes au niveau national », souligne Jean-Yves Mano, président de l'association nationale de consommateurs et usagers CLCV.

Pour Bercy, ces signalements permettront au contraire à la DGCCRF d'être plus efficace. « *Plutôt que de faire des contrôles au hasard, nous faisons un pré-ciblage grâce aux signalements qui servent aussi de base de données* », répond Agnès Pannier-Runacher.

En 2019, lors de la phase test à l'échelle locale, SignalConso a généré 60 000 visites avec un total de 3 400 signalements déposés (1). « *Ils concernent majoritairement des problèmes de prix, d'hygiène, de produits périmés et de litiges contractuels* », précise le ministère de l'économie. 66 % des entreprises ont créé un compte et ont lu le signalement.

Parmi elles, 77 % ont apporté une réponse. Les signalements les plus « *pertinents* », comme ceux répétés sur une même société, ont conduit à une trentaine de contrôles par les agents de la DGCCRF. La plateforme voudrait, à terme, s'attaquer à la vente en ligne.

LA CROIX 19/02/2020