



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**La plateforme SignalConso de la DGCCRF fête sa première année !**



**Paris, le 26 mars 2021**

**N°828**

Lancée en février 2020 par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), la plateforme de signalements automatisés **SignalConso a désormais un an d'existence**. A cette occasion, **Alain Griset**, ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance chargé des Petites et Moyennes Entreprises **dresse le premier bilan de ce service de la DGCCRF devenu indispensable pour moderniser et simplifier les relations entre consommateurs et professionnels**.

*Alain Griset a commenté : « SignalConso s'est tout de suite imposé comme un outil indispensable pour renforcer la relation et le dialogue entre les consommateurs et les entreprises. Avec près de 60 000 signalements depuis son lancement, nous identifions qu'une très grande partie des entreprises mises en cause par les consommateurs ont répondu aux signalements sur Signal Conso. C'est donc une situation « gagnant-gagnant » pour tous, cela permet de renforcer les actions de contrôles menées par la DGCCRF, d'avoir une meilleure information pour les consommateurs et d'accompagner les entreprises, notamment les plus petites d'entre elles, à avoir des pratiques commerciales plus vertueuses. »*

SignalConso permet de signaler en quelques clics des anomalies rencontrées par le consommateur dans ses actes de consommation et au professionnel concerné de proposer lui-même des solutions pour les résoudre à l'amiable ou d'apporter des informations à l'administration concernant ses pratiques. *Via SignalConso*, la DGCCRF donne aussi des conseils aux consommateurs pour éviter les arnaques et propose un service simple aux entreprises faisant l'objet de signalements, pour les aider à améliorer leurs pratiques.

SignalConso a été adoptée par les consommateurs comme par les professionnels. Ainsi, depuis son lancement à l'échelle nationale en février 2020, **plus de 60 000 signalements** ont déjà été effectués par les consommateurs sur SignalConso, concernant des secteurs très variés (téléphonie, voyages, banques...), et de nombreux litiges ont pu être résolus à l'amiable.

En moins d'un an, **61% des professionnels ont activé leur compte SignalConso** afin d'accéder à un signalement, et sur l'ensemble des entreprises ayant lu un signalement qui leur était destiné, **près de 80% d'entre elles apportent une réponse au consommateur et/ou aux agents de la DGCCRF.**

Construit comme un dispositif flexible et évolutif, SignalConso s'est adaptée dès les premières semaines de son lancement. Par exemple, pour s'adapter aux enjeux de la crise sanitaire, la DGCCRF y a mis en place dès mars 2020 une rubrique spécifiquement dédiée aux nouveaux besoins de signalement liés à la pandémie : encadrement des prix ou qualité des gels hydroalcooliques et masques, arnaques aux remèdes prétendument miracles... Ainsi, depuis son lancement, **SignalConso a permis à la DGCCRF de recueillir plus de 5 000 signalements en lien avec la Covid-19**, qui ont donné lieu à plusieurs enquêtes.

Depuis octobre 2020, SignalConso facilite également les signalements portant sur des achats en ligne par les consommateurs et leur traitement par les entreprises, **25 000 signalements liés au commerce en ligne de biens ou de services** depuis ont été enregistrés.

Le service continuera d'évoluer en 2021 avec la mise en place d'un parcours simplifié en cas de litige, ou le renforcement du lien avec d'autres services à destination des consommateurs (RappelConso<sup>1</sup>, DGCCRF-RéponseConso<sup>2</sup>).

SignalConso est désormais un vecteur incontournable de la relation entre les consommateurs, les entreprises et la DGCCRF. Par ses évolutions constantes, la plateforme contribue à remplir toujours mieux sa mission et de renforcer la confiance de tous dans notre économie et sa relance.

Retrouvez plus d'informations à ce sujet dans le [dossier de presse anniversaire](#).

Lien :

- [Dossier de presse : SignalConso fête sa première année !](#)

## Contacts presse

Cabinet d'Alain Griset

01 53 18 46 41 - [presse.pme@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:presse.pme@cabinets.finances.gouv.fr)

---

<sup>1</sup> Site public unique des rappels de produits dangereux, qui sera lancé en avril 2021.

<sup>2</sup> Service centralisé de réponse individualisée de la DGCCRF aux signalements des consommateurs, qui sera pleinement opérationnel en 2021.

**DGCCRF**

01 44 97 23 91 - [communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)