



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction générale
de la concurrence,
de la consommation
et de la répression des fraudes

SignalConso



SignalConso, c'est pour signaler
un problème de consommation.

La consommation, c'est quand
on achète un objet ou un service.

Si vous avez un problème de consommation,
SignalConso vous aide à parler avec le commerçant
pour arranger le problème.



SignalConso est un site internet
de la Répression des fraudes
du ministère de l'économie.
On dit aussi la **DGCCRF**.

La répression des fraudes, c'est punir
les commerçants malhonnêtes.



SignalConso est un site internet gratuit pour aider les consommateurs.

Un consommateur est une personne qui achète un objet ou un service.

Vous avez un problème avec un commerçant ?

SignalConso vous aide à trouver une solution avec le commerçant.

Par exemple :



- Vous voulez acheter un objet dans un magasin mais on ne voit pas bien le prix.
- Vous commandez un objet sur internet mais la livraison a beaucoup de retard.
- Vous avez mangé au restaurant et vous êtes tombé malade.



Vous voulez connaître vos droits ?

SignalConso vous informe sur vos droits.

Par exemple :

- Il existe des associations qui défendent les droits des consommateurs.
- Il existe des médiateurs de la consommation.

Ce sont des personnes qui cherchent une solution avec les commerçants.



SignalConso ne règle pas tous les problèmes mais SignalConso vous aide à faire respecter vos droits.



Comment faire ?

1. Vous devez vous connecter au site internet **signal.conso.gouv.fr**
2. Vous cliquez sur **signalez un problème**
3. Vous choisissez la catégorie de problème.
Il y a 17 catégories de problèmes.



Par exemple :

- achat en magasin
 - achat sur internet
 - problème dans un restaurant
4. Vous répondez aux questions pour bien expliquer le problème.



Quel est le résultat ?

- Le site internet SignalConso informe le commerçant et la DGCCRF du problème.
- Le commerçant doit vous répondre et corriger le problème.
- Si le problème est grave, ou si le commerçant a beaucoup de problèmes une personne de la DGCCRF fait une enquête.



Vous avez une question ?

- SignalConso vous répond tout de suite.
- Si votre question est compliquée, SignalConso vous répond par mail.
- Si vous préférez parler au téléphone, appelez RéponseConso au **0809 540 550**
- Si vous êtes sourd ou malentendant, contactez **acce-o** par visio.
<https://app.acce-o.fr/client/dgccrf>





© Inclusion Europe

Ce document accessible à tous a été transcrit par le Studio Sircom du ministère des Finances avec la méthode du Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

Pour en savoir plus sur le FALC vous pouvez aller sur le site: www.inclusion-europe.eu/easy-to-read

Nous remercions vivement David, Jean-Michel, Martine, Murielle, Sarah et Valentin, résidents du Foyer Michelle Darty d'Issy-Les-Moulineaux pour la relecture et la validation du document.

Novembre 2023