



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](http://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**