

# Signaler un problème

15 juillet 2022

## SignalConso est une plateforme gratuite dédiée aux consommateurs.

Elle permet de signaler en ligne une anomalie ou un problème rencontré avec une entreprise ou un commerçant.

Lancé nationalement en 2020, ce service est encore peu connu. La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) l'a mis en place afin de protéger et accompagner les consommateurs dans leurs démarches. Quel que soit le souci constaté, le signalement se fait en seulement quelques clics.

### Comment ça marche ?

Rendez-vous sur le site internet SignalConso : [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr). Chaque démarche est guidée pas à pas afin de remplir un formulaire en quatre étapes. Le site offre le choix de signaler un professionnel de manière anonyme, ce qui sécurise les données personnelles des utilisateurs. Le commerçant, quant à lui, a la possibilité de recevoir chaque signalement fait à son encontre et de rectifier le problème constaté, spontanément et sans sanction.

Dans le cas où, pour un même commerçant, des problèmes se répètent et qu'il est signalé à plusieurs reprises, les enquêteurs de la répression des fraudes sont avertis et peuvent, si nécessaire, déclencher un contrôle.

### Que permet ce service public ?

Par le biais de SignalConso, l'impact social recherché est de faire baisser significativement les anomalies rencontrées et d'accroître la responsabilité des professionnels. Il s'agit d'un véritable outil au service du consommateur à l'aide

duquel chaque personne peut recevoir des conseils sur ses droits afin de mieux les comprendre et les faire respecter.

La plateforme est l'aboutissement des travaux d'une start-up de l'État, née courant 2018. Cet organisme a travaillé en deux étapes, permettant, dès début 2019, un déploiement expérimental de

SignalConso dans trois régions pilotes. Au vu des résultats encourageants (60 000 visites, 3 400 signalements, 69 % des entreprises ayant fait l'objet d'un signalement ont créé un compte et 77 % de ces dernières ont apporté une réponse au signalement), SignalConso est maintenant étendue à l'échelle nationale.

## **Qu'est-ce qu'une pratique commerciale trompeuse ?**

La définition de pratique commerciale, conformément à une directive européenne, c'est : « toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit au consommateur. »

Comme le précise la directive européenne, l'auteur d'une pratique commerciale trompeuse ne peut être

qu'un professionnel, c'est-à-dire une personne physique ou morale inscrite auprès d'un registre (ex : Registre du commerce et des sociétés, Chambre des métiers, etc.).

Une fois encore, la directive précise que la victime d'une pratique commerciale trompeuse ne peut être autre qu'un consommateur, c'est-à-dire une personne physique ou morale qui entretient des relations commerciales avec un professionnel.

## Comment ça marche ?



**Attention :** si le produit ou service est destiné à un public déterminé, il convient d'apprécier la qualité de consommateur au cas par cas. La loi admet, par extension, qu'un professionnel soit également victime d'une pratique commerciale trompeuse.

La peine maximale pour pratique commerciale trompeuse est de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Le montant de l'amende peut être porté proportionnellement aux avantages issus du manquement (Loi Hamon) : soit à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique ayant constitué le délit. Les personnes physiques peuvent encourir une interdiction d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler une entreprise commerciale ou industrielle, pour une durée de cinq ans au plus.

Si vous estimez que vous êtes victime d'une telle pratique, il est important de prendre conseil auprès d'une association comme Indecosa-CGT. En effet, comme nous l'avons dit précédemment, on peut s'estimer victime et ne pas forcément l'être au regard de la réglementation en vigueur.

## L'AVIS D'INDECOSA-CGT

Nous ne sommes pas opposés à ce nouveau dispositif qui semble faire ses preuves d'efficacité. Néanmoins, SignalConso doit demeurer un outil et ne pas être une fin en soi. En effet, la tentation est très grande de voir l'État en profiter pour éviter de créer des emplois supplémentaires de contrôleurs pour faire face aux réclamations.

De plus, mettre à contribution les consommateurs pour « gendarmer » publiquement l'ensemble des pratiques des professionnels est une illusion. Il est important de veiller à conserver un certain discernement. Le consommateur n'a pas toujours raison, loin s'en faut !

Enfin, nous l'avons vu, il est très compliqué, aujourd'hui, sur internet, de faire le tri entre les faux et les vrais avis. Un commerçant pourrait être tenté, par des biais détournés, de ruiner la réputation d'un concurrent.

*Pour indecosa-CGT*

*Rubrique réalisée par Arnaud Faucon*

*pour VIE NOUVELLE (journal des retraités CGT) N° 230 - juillet/août 2022*