UNION NATIONALE
DES PROFESSIONS LIBÉRALES

DGCCRF :
LANCEMENT NATIONAL LE 18 FÉVRIER D'UNE PLATEFORME « SIGNALCONSO »

SignalConso est un dispositif d'alerte en ligne lancé le 18 février dernier par la **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Ce dispositif** permet de signaler des difficultés dans le domaine de la consommation et d'obtenir des conseils pour agir.

SignalConso est ainsi destiné à simplifier et enrichir la procédure de signalement par voie électronique pour le consommateur qui passait auparavant par un formulaire standardisé ou par une simple adresse de messagerie électronique :

- ✓ La plateforme est accessible depuis un téléphone mobile ;
- ✓ Le consommateur est guidé par des questions simples au cours de son signalement et dirigé vers une page adaptée au type de signalement et fournissant les précisions nécessaires.

Le signalement ne constitue pas une saisine formelle de la DGCCRF au sens de l'article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration. La plateforme ne propose pas de suivi personnalisé du dossier.

L'utilisateur doit s'identifier auprès de l'administration (SignalConso et DGCCRF) en donnant son nom, son prénom et son adresse email**. Par contre, l'utilisateur a la possibilité de rester anonyme vis-à-vis de l'entreprise**.

<u>La démarche</u>

- Le consommateur remonte un problème sur le site SignalConso.

- SignalConso guide le consommateur afin de savoir s'il peut faire un signalement. Si ce n'est pas le cas, on lui explique pourquoi.

- Le consommateur signale le problème en choisissant une catégorie et en répondant aux questions.

<u>Les catégories :</u>

- ✓ Café/restaurant
- ✓ Achat/magasin
- ✓ Services aux particuliers
- ✓ Téléphonie / Eau-gaz-électricité
- ✓ Banque/Assurance/Mutuelle
- ✓ Travaux/Rénovation
- ✓ Secteur de la santé

- ✓ Démarches administratives
- ✓ Services aux particuliers
- ✓ Intoxication alimentaire
- ✓ Voyages/loisirs
- ✓ Voiture/véhicule
- ✓ Maison de retraite (EHPAD)
- ✓ Achat sur Internet
- ✓ Immobilier
- ✓ Animaux

- Suivant le problème, SignalConso conseille le consommateur sur les démarches à faire en plus du signalement. Le site lui donne également des informations sur ses droits en tant que consommateur.

- L'entreprise est prévenue et peut intervenir.

- SignalConso contacte l'entreprise afin de l'informer du signalement (qui peut être anonymisé).

- L'entreprise peut décider de corriger le problème.

Si le consommateur a choisi de transmettre ses coordonnées à l'entreprise, elle pourra le recontacter directement. La répression des fraudes intervient si c'est nécessaire.

Le signalement est enregistré dans la base de données de la répression des fraudes (DGCCRF). La base de données de la DGCCRF restera privée.

Côté professionnels

- ✓ Les professionnels sont immédiatement informés des signalements les concernant et peuvent y répondre directement et notamment prendre les dispositions adéquates pour corriger les problèmes signalés.

- ✓ Objections quant au signal déposé : Si le professionnel conteste le signalement qui a été déposé, il peut le notifier directement dans votre espace professionnel. Sa réponse est transmise au consommateur et à la DGCCRF. Un second espace de réponse permet d'apporter des éléments à la connaissance de la DGCCRF seulement. Le professionnel peut joindre des pièces jointes. Ce sont les constatations effectuées par les enquêteurs lors d'un contrôle qui font foi.

- ✓ Prise de contact avec le consommateur : Si le consommateur a souhaité transférer au professionnel ses coordonnées, ce dernier peut le contacter. Ce contact doit être courtois et être fait uniquement dans le cadre du signalement. Il a notamment pour but de récupérer des informations manquantes et traiter si besoin le litige. Il est interdit d'utiliser les coordonnées du consommateur à des fins de prospections commerciales. Il est interdit d'intimider ou de harceler le consommateur afin de lui faire retirer son signalement. Tout abus pourra entraîner des poursuites judiciaires.

- ✓ Données personnelles : Les informations recueillies dans le formulaire de SignalConso sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'équipe SignalConso (DGCCRF) pour permettre aux

professionnels de se corriger et permettre à la DGCCRF de suivre les signalements à des fins de contrôle. La base légale du traitement est la mission de service public de la DGCCRF, habilitée à contrôler et sanctionner les manquements relatifs au code de la consommation (L511-3 Code Conso et L450-1 Code Commerce).
Les informations demandées lors du dépôt du signalement sont nécessaires pour traiter les signalements. En particulier, l'adresse email pourra être utilisée par le site pour informer le consommateur du suivi de son signalement (système de notification).

Les informations relatives au signalement (c'est-à-dire la déclaration et les pièces jointes) sont conservées 5 ans par la DGCCRF pour les besoins des enquêtes et les suites éventuelles. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles sur simple demande par email.

- ✓ Dénonciation mensongère : L'article 226-10 du Code Pénal dispose que "la dénonciation, effectuée par tout moyen et dirigée contre une personne déterminée, d'un fait qui est de nature à entraîner des sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires et que l'on sait totalement ou partiellement inexact, lorsqu'elle est adressée soit à un officier de justice ou de police administrative ou judiciaire, soit à une autorité ayant le pouvoir d'y donner suite ou de saisir l'autorité compétente, soit aux supérieurs hiérarchiques ou à l'employeur de la personne dénoncée, est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende." Le détournement du site de signalement pour effectuer des dénonciations mensongères fera l'objet de poursuites judiciaires.

Le point de vue de l'administration

- ✓ SignalConso permet d'informer directement les professionnels des signalements et en leur permettant d'y apporter une réponse adaptée.

- ✓ SignalConso permet aux agents de la DGCCRF de concentrer leur action sur les manquements les plus dommageables et sur les professionnels les moins enclins à corriger leurs pratiques.

- ✓ En facilitant le signalement par les consommateurs, SignalConso permet de renforcer la remontée de signaux faibles de la part des consommateurs et mieux cibler les fraudes émergentes au sein d'un secteur.

Premiers chiffres

- ✓ Le site a généré près de 60 000 visites en 2019.

- ✓ 3 400 signalements ont été déposés sur la plateforme depuis le début de l'expérimentation. Ils concernent majoritairement des problèmes de prix, d'hygiène, de produits périmés et des litiges contractuels.

- ✓ 69 % des entreprises objet d'un signalement ont créé un compte et lu le signalement.

- ✓ 77 % de ces entreprises ont apporté une réponse au signalement reçu. Les professionnels peuvent indiquer les actions apportées, les preuves afférentes ou exposer leurs arguments en cas de désaccord.

- ✓ Les signalements les plus pertinents (ceux non suivis d'une mise en conformité des professionnels ou ceux, multiples, centrés sur une même entreprise), ont d'ores et déjà conduit à la réalisation d'une trentaine de contrôles des agents de la DGCCRF.

Les prochaines fonctionnalités pratiques

- ✓ La mise en place en 2020 d'un parcours utilisateur pour permettre de traiter plus efficacement les signalements liés à internet est prévu en 2020 (sont notamment concernés le e-commerce, les applications mobiles et les arnaques en ligne.

- ✓ Une expérimentation sera menée afin de simplifier, grâce à SignalConso, l'accueil numérique des consommateurs.