

LES SITES D'ALERTE POUR LES CONSOMMATEURS

Category: [Les conseils](#)

Tag: [Conseils](#)



Le gouvernement développe activement les sites internet permettant aux consommateurs d'agir. Certains sont très utiles, d'autres nous laissent dubitatifs.

Le site pour les litiges :

Le site signal.conso.gouv.fr

C'est le petit nouveau dans le paysage. Nous publions le lien qui mène vers celui-ci :

<https://signal.conso.gouv.fr/>

Le fonctionnement est assez simple. Vous pouvez signaler un litige avec un professionnel dans le domaine du droit de la consommation. Cette réclamation est examinée puis transmise au professionnel pour avis.

Voici les informations utiles :

"Vous pouvez faire remonter votre problème sur le site SignalConso.

Vous n'êtes pas sûr que ce soit un problème ? SignalConso vous guide afin de savoir si vous pouvez faire un signalement. Si ce n'est pas le cas, on vous explique pourquoi !

Signaler le problème en choisissant une catégorie et en répondant aux questions.

Suivant le problème, SignalConso vous conseille sur les démarches à faire en plus de votre signalement. Le site vous donne également des informations sur vos droits en tant que consommateur.

L'action du site :

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

L'entreprise peut décider de corriger le problème. Vous serez informé par un email de Signalconso.

Vous avez choisi de transmettre vos coordonnées à l'entreprise ? Elle pourra vous recontacter directement.

Votre signalement est enregistré dans la base de données de la répression des fraudes (dgccrf).

Les signalements deviennent trop nombreux pour une même entreprise ? le problème est considéré comme grave par les enquêteurs ? La répression des fraudes peut décider de surveiller ou de contrôler une entreprise grâce à votre signalement."

Nos commentaires :

Attention ! L'intervention de ce site n'arrête pas la prescription. Ne l'utilisez pas si vous avez un litige qui dure depuis plusieurs mois.

Ce site fait appel aux fonctionnaires de la DDPP (ex DGCCRF) Au vu du nombre très réduit des fonctionnaires de cette administration cela risque de poser des problèmes.

L'entreprise n'a aucune obligation de répondre ni d'accepter votre demande. Il s'agit d'une simple démarche amiable sans aucune contrainte ni valeur juridique. Il est noter que dans la zone de test qui s'est déroulée dans 3 régions, il a été effectué 30 contrôles sur 3400 signalements. Il n'est pas communiqué l'efficacité réelle pour résoudre les litiges à l'amiable suite à l'intervention de ce site.

Nous regrettons aussi que ce dispositif soit réservé aux consommateurs qui ont internet. Quid des autres ? Aucun dispositif n'est en place pour permettre d'envoyer un courrier pour bénéficier de ce service...

Par ailleurs, le formalisme juridique n'est mentionné nulle part. A titre d'exemple, nous demandons toujours qu'un courrier recommandé avec AR soit envoyé avant toute intervention. C'est impératif au regard des règles de droit. Le site ne parle nulle part des obligations.

Vous trouverez dans le numéro 152 de notre revue trimestrielle nos conseils pour la gestion d'un

litige. Vous allez découvrir que ce n'est pas aussi simple que semble l'indiquer ce site.

[Le numéro 152 de la revue Antipac](#)

Les autres sites :

Le site Internet-signalement.gouv.fr :

<https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/Accueil!input.action>

Internet est un espace de liberté où chacun peut communiquer et s'épanouir. Les droits de tous doivent y être respectés, pour que la « toile » reste un espace d'échanges et de respect. C'est pourquoi les pouvoirs publics mettent ce portail à votre disposition. En cliquant sur le bouton « SIGNALER », vous pouvez transmettre des signalements de contenus ou de comportements illicites auxquels vous vous seriez retrouvés confrontés au cours de votre utilisation d'Internet.

Le site pharos :

<https://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/Conseils-pratiques/Sur-internet/Signaler-un-contenu-suspect-ou-illicite-avec-PHAROS>

<https://www.gouvernement.fr/risques/cybercriminalite>

Que peut-on y signaler ?

Vous pouvez signaler les faits de :

- Pédophilie et pédopornographie (Art 227-23 du code pénal modifié par la Loi n°2013-711 du 5 août 2013)
- Expression du racisme, de l'antisémitisme et de la xénophobie (Loi n° 90-615 du 13 juillet 1990)
- Incitation à la haine raciale, ethnique et religieuse (Loi du 29 juillet 1881- art 29)
- Terrorisme et apologie du terrorisme (Loi n° 2014-1353 du 13 novembre 2014)
- Escroquerie et arnaque financières utilisant internet

La cybercriminalité :

<https://www.gouvernement.fr/risques/cybercriminalite>

En pleine recrudescence, de nombreuses attaques ciblent les particuliers mais aussi les entreprises et les administrations. Elles visent à obtenir des informations personnelles afin de les exploiter ou de les revendre (données bancaires, identifiants de connexion à des sites marchands, etc.).

Hameçonnage (phishing) et «Rançongiciel» (ransomware) sont des exemples connus d'actes malveillants portant préjudices aux internautes. Pour s'en prémunir, des réflexes simples existent.

Autre site dans le même domaine :

<https://www.cybermalveillance.gouv.fr/blog>

Les problèmes de santé :

<https://www.Signalement-sante.gouv.fr>

Medicaments	Dispositifs médicaux	Produits de la vie courante ou de l'environnement	Actes de soins (dont infections associées aux soins)
Produits de tatouage	Produits cosmétiques	Compléments alimentaires	Produits ou substances ayant un effet psychoactif

Comme vous pouvez le constater, nous avons à notre disposition de nombreux sites de signalement.

Un point est à noter pour l'ensemble de ces sites. Ils sont tous basés sur la collecte d'informations. Mais rien réellement n'apparaît dans les actions concrètes qui vont être faites. Le meilleur exemple concerne les arnaques financières. Le nombre de plainte déposées est important. Pourtant, un grand nombre de nos adhérents n'ont jamais reçu la moindre nouvelle de leur plainte.

Nous serions très content que ces informations débouchent sur des actions réelles. L'action de signal.conso est un bon exemple. Il a été effectué 30 enquêtes sur 3400 signalements.

