

ÉCHOS DE LA PRATIQUE

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

502

3 QUESTIONS

SignalConso, un outil de règlement des litiges de consommation ?



Caroline Cazaux,
avocate associée,
Bignon Lebray

Liora Elfassy,
stagiaire,
Bignon Lebray

En mai 2025, une amende de 419 950 € a été infligée à une entreprise pour démarchage téléphonique illicite. La DGCCRF avait initié l'enquête à la suite de plusieurs signalements effectués sur la plateforme SignalConso, montrant l'importance que peut prendre cette plateforme dans l'origine des enquêtes.

I Qu'est-ce que la plateforme SignalConso ?

SignalConso est une plateforme de signalements automatisés. Il s'agit avant tout d'un outil de dialogue entre, d'une part, les consommateurs, qui souhaitent signaler un problème rencontré dans leurs actes de consommation (achats, abonnements...), et, d'autre part, les entreprises et professionnels.

Initiée en 2018 à la Direction interministérielle du numérique, puis déployée à l'échelle nationale en 2020, SignalConso est conçue pour simplifier les démarches des consommateurs.

En 2023, une application pour smartphone a été mise en place pour compléter le site web de SignalConso et simplifier les démarches numériques des consommateurs en participant à la numérisation croissante des services publics. L'application SignalConso a contribué à augmenter significativement les signalements effectués par les consommateurs.

Ce dispositif œuvre en faveur de la protection économique des consommateurs et de la loyauté des pratiques commerciales.

Selon Agnès Pannier-Runacher ancienne secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, le dispositif SignalConso doit permettre de nouer un dialogue rapide et transparent entre les professionnels et les consommateurs qui rencontrent un problème lors d'un acte de consommation, mais également de mieux accompagner les entreprises loyales et de mieux les défendre contre la fraude d'entreprises déloyales (*Lancement national de SignalConso, 18 févr. 2020, <https://www.economie.gouv.fr/direct-video-lancement-signalconso>*).

Cet outil permet également à la DGCCRF d'affiner le ciblage de ses enquêtes qu'il s'agisse de secteurs ou d'entreprises. En effet, tous les signalements effectués sur la plateforme sont enregistrés dans la base de données de la DGCCRF. Par cette approche quantitative du nombre de signalements pour une même entreprise ou un même secteur, les services de la DGCCRF sont susceptibles d'identifier l'émergence de nouvelles pratiques illicites répétées et de diligenter des enquêtes de manière plus rapide et efficiente.

Suite page 6

En mouvement

Eight Advisory poursuit sa stratégie de développement en accueillant **Augustin de Romanet** en qualité de Conseil de la Direction Générale du Groupe. Augustin de Romanet, diplômé de l'IEP Paris et de l'ENA, a débuté sa carrière auprès de plusieurs ministres français. Il a été ensuite directeur adjoint des finances et de la stratégie groupe au Crédit Agricole (2006-2007), directeur général de la Caisse des dépôts et consignations (2007-2012) puis Président-Directeur Général du Groupe ADP (2012-2025). Il est par ailleurs administrateur de la SAS du Cercle des Économistes, président de Paris Europlace et président du Cercle Turgot.

Au cours des dernières années, Eight Advisory a considérablement renforcé sa présence géographique et la diversité de ses offres à destination du *Private Equity*, des entreprises internationales et des *family offices*. Dans le cadre de ses nouvelles fonctions auprès de la direction générale, Augustin de Romanet aura pour mission d'accompagner le développement du cabinet et la mise en œuvre de sa stratégie.

TGS France Avocats, cabinet d'avocats pluridisciplinaire en droit des affaires, annonce la nomination de **Mélissa Debara** en tant qu'associée, responsable du département Droit des affaires du bureau de Lille. Cette nomination s'inscrit dans la stratégie du cabinet de consolider ses compétences en droit des affaires, d'attirer des talents reconnus du marché et de renforcer sa présence sur la région Hauts-de-France.

Depuis plus de 15 ans, Mélissa Debara intervient auprès des PME et de leurs dirigeants dans toutes les phases stratégiques de leur développement : structuration de groupes, opérations de haut de bilan, levées de fonds, transmission ou encore cessions d'entreprises. Elle a développé une expertise reconnue dans l'accompagnement des transmissions d'entreprises, veillant à sécuriser juridiquement les processus tout en anticipant les risques opérationnels et humains liés à ces étapes sensibles.

En parallèle de son activité de conseil, Mélissa Debara s'investit dans la formation et l'enseignement. Elle intervient depuis 2020 à l'Université de Lille et à l'École des avocats (IXAD), et enseigne à Sciences Po Lille depuis 2023.

SignalConso a ainsi une double finalité : d'une part, permettre aux consommateurs d'entrer en contact avec les entreprises à raison de problèmes rencontrés avec leurs produits ou services, d'autre part, permettre à la DGCCRF de monitorer les pratiques des entreprises via l'enregistrement des signalements.

2 Comment la plateforme fonctionne-t-elle ?

Le consommateur confronté à un problème avec une entreprise à l'occasion d'un acte de consommation, peut effectuer un signalement sur SignalConso en fonction du type de problème rencontré, du secteur économique et du canal concerné (en ligne/en magasin). Le consommateur doit renseigner sur la plateforme des données précises (image, descriptif, etc.) sur l'anomalie rencontrée, ainsi que sur l'entreprise concernée. Le consommateur peut choisir de conserver l'anonymat ou au contraire laisser ses coordonnées afin que l'entreprise concernée puisse le contacter directement, le cas échéant.

Dans une démarche d'amélioration continue de la plateforme, les services de la DGCCRF ont développé des parcours plus fléchés pour les consommateurs en intégrant des signalements spécifiques aux difficultés rencontrées lors d'achats en ligne ou aux pratiques commerciales litigieuses commises par des influenceurs par exemple. Ces évolutions sont destinées

à adapter la plateforme aux attentes et besoins des consommateurs.

Une fois le signalement enregistré sur la plateforme SignalConso, l'entreprise concernée est alertée par l'Administration via la plateforme et peut créer un compte pour collaborer avec la DGCCRF ou contacter directement le consommateur. La plateforme offre la possibilité à l'entreprise d'adresser une réponse différente au consommateur ayant effectué le signalement et à la DGCCRF. Cela peut notamment être le cas lorsque le signalement effectué est insuffisamment précis ou à l'inverse s'il nécessite une réponse très technique. L'entreprise peut ainsi apporter tout élément justificatif qui lui paraît nécessaire au consommateur et à l'Administration.

À travers SignalConso, l'objectif est de responsabiliser et inciter les entreprises à faire, le cas échéant, évoluer leurs pratiques vis-à-vis des consommateurs, par une mise en conformité spontanée en dehors d'un contrôle de la DGCCRF.

Cela nécessite pour les entreprises de s'approprier ce nouvel outil, et le cas échéant de revoir leur process, pour s'assurer d'une réponse adaptée à tout signalement reçu de la plateforme. En effet, l'absence de réponse à des signalements ou en cas de réponse inadaptée, SignalConso est susceptible de conduire à l'ouverture d'une enquête par les services de la DGCCRF.

3 Quel est le bilan de la plateforme à ce jour ? Favorise-t-elle un règlement amiable des litiges ?

À date, la plateforme connaît un succès croissant notamment depuis le lancement de l'application SignalConso. Lors de son lancement en 2020 environ 50 000 signalements avaient été reçus, dont 66 % avaient été lus par les entreprises et 80 % avaient donné lieu à des réponses, alors qu'en 2024 la plateforme a comptabilisé plus de 318 000 signalements, dont 56 % ont été lus par des professionnels qui y ont répondu à 85 % (DGCCRF, *Bilan d'activité 2024/Perspectives 2025*).

Ce sont aujourd'hui plus d'1 million de signalements qui ont été enregistrés depuis la création de SignalConso. Ce chiffre relativement élevé s'explique par l'efficacité de la plateforme notamment de sa version application pour smartphone, la transparence du processus et la rapidité des réponses apportées aux consommateurs, lesquels sont informés des diverses actions du professionnel (lecture du signalement, refus de connexion, réponse ou contestation). En effet, 8 consommateurs sur 10 recommandent l'usage de SignalConso (<https://signal.conso.gouv.fr/fr/actualites/signalconso-desormais-disponible-en-application-mobile>), celle-ci jouant un rôle d'intermédiaire et de médiateur pour résoudre à l'amiable des difficultés avec les professionnels, avant même qu'elles ne deviennent des litiges à part entière.

Focus

503

Projet la simplification du droit des entreprises en difficulté

Le garde des Sceaux et la ministre déléguée chargée du Commerce, de l'Artisanat, des PME et de l'Économie sociale et solidaire ont officiellement installé un groupe de travail dédié à la simplification du droit des entreprises en difficulté jugé trop complexe, avec pas moins de 13 procédures amiables et collectives, ce qui crée une insécurité juridique. Le groupe de travail sera présidé par Anne-Sophie Texier, avocate générale à la Cour de cassation, et Philippe Roussel Galle, professeur agrégé de droit à l'université Paris Cité. Il réunira également : Patrick Coupeaud,

président de chambre au TAE de Paris, Antoine Diesbecq, avocat et président de l'association Droit et Commerce, Nathalie Guyomard, administrateur judiciaire à Strasbourg, Pascale Ladoire-Seck, vice-présidente au TJ de Paris, Valérie Leloup-Thomas, mandataire judiciaire à Paris, Françoise Pérochon, professeure agrégée de droit à l'université de Montpellier, Patrick Rossi, magistrat honoraire, ancien sous-directeur du droit économique à la direction des affaires civiles et du sceau, Julien Théron, professeur agrégé à l'université Paris Panthéon-Sorbonne, Jean-Luc Vallens,

magistrat honoraire et professeur associé à l'université de Strasbourg. Les sujets abordés par ce groupe de travail incluront : la simplification des procédures amiables telles que le mandat *ad hoc* et la procédure de conciliation ; l'élaboration de procédures collectives simplifiées adaptées aux petites entreprises ; la simplification du traitement des défaillances des entrepreneurs individuels ; la possibilité de rapprocher les procédures de sauvegarde et de redressement judiciaire ; le regroupement des dispositions communes à

plusieurs procédures collectives ; la refonte du régime des sanctions professionnelles ; la simplification de certaines procédures, notamment les actions en revendication, la déclaration et la vérification des créances, et les contrats en cours ; les corrections à apporter à l'ordonnance de transposition de la directive UE 2019/1023, dite « Insolvency II » ; le reclassement des textes dans les parties législative et réglementaire appropriées ; l'élaboration d'une nouvelle architecture du livre VI du Code de commerce (*Minefi, communication n° 517, 28 mai 2025*).