PRÉFÈTE
DE LA SOMME
Liberté
Égalité
Fraternité

COMMUNIQUE DE PRESSE

Amiens, le 11 août 2021

SIGNALCONSO : DISPOSITIF D'ALERTE POUR SIGNALER FACILEMENT SES PROBLÈMES DE CONSOMMATION

Une mauvaise surprise lors d'un acte de consommation pendant ses vacances ? Il ne faut pas hésiter à contacter les agents publics en charge du droit de la consommation, par internet avec SignalConso, mais aussi par téléphone ou directement à la Direction départementale de la protection des populations.

Il est possible pour les consommateurs de faire remonter des signalements d'anomalies rencontrées dans leur acte de consommation en allant sur la plateforme gouvernementale, https://signal.conso.gouv.fr/, où en quelques clics, le consommateur informe de points litigieux, à la fois le professionnel concerné mais aussi l'administration en charge de diligenter les contrôles dans le domaine de la consommation. Le consommateur qui le souhaite peut choisir de se faire connaître auprès de l'entreprise, ce qui permettra éventuellement à celle-ci de proposer une résolution amiable du litige ou au contraire rester anonyme vis-à-vis de celle-ci.

Le professionnel recoit un message lui indiquant qu'un signalement a été déposé par un consommateur. L'entreprise peut, par l'intermédiaire d'une interface, prendre connaissance du message laissé par le consommateur et lui apporter une réponse, des éclaircissements, ou lui proposer une résolution amiable du litige.

Les agents de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du département où l'entreprise a son siège social ont accès à l'ensemble des échanges entre le professionnel et le consommateur. Les services de la DDPP peuvent aussi décider de mener une enquête, en allant contrôler l'établissement signalé et en relevant le cas échéant les infractions constatées au droit de la consommation ou de l'alimentation. Une réponse ou des indications peuvent également être communiquées au consommateur par la DDPP.

Un accueil physique et téléphonique sans rendez-vous et dédié aux consommateurs est assuré dans la Somme tous les lundis et mercredis de 14h et 16h dans les locaux de la DDPP au 44 rue Alexandre Dumas à Amiens ou en appelant le 03 22 70 15 80. Les autres jours de la semaine, il est possible pour tout consommateur lésé ou souhaitant obtenir des renseignements, d'appeler le 0809 550 540 (numéro non surtaxé).

Service communication et représentation de l'État

Tél : 03 22 97 81 48
Mél : pref-communication@somme.gouv.fr

PrefectureSomme @Prefet80

51, Rue de la République
80000 Amiens