



COMMUNIQUE DE PRESSE

Confédération Nationale du Logement

Montreuil, le 25 février 2020

« Signal Conso » : révolution ou écran de fumée ?

Présentée comme un « dispositif d'alerte » de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la plateforme « Signal Conso » promet de mieux protéger et conseiller les consommateurs. Un objectif que la CNL salue, tout en mettant en garde contre les limites d'un tel outil.

Enfin ! A travers le lancement de la plateforme « Signal Conso », le gouvernement prend des mesures pour apporter une réponse aux consommateurs - de plus en plus nombreux - victimes de fraude et d'escroquerie. Se voulant intuitive et accessible, la plateforme guide pas à pas le consommateur dans le signalement du problème rencontré, permettant ainsi de simplifier des démarches qui pouvaient jusqu'alors le dissuader d'agir.

Pour autant, et cela est précisé dès la page d'accueil de la plateforme numérique, « *un signalement ne constitue pas une saisine formelle de la DGCCRF* » et la plateforme « *ne propose pas de suivi personnalisé* » des dossiers. Sur cette base, nous pouvons nous interroger sur la pertinence d'un signalement ? En tant qu'association de défense des consommateurs, la CNL sait que l'alerte est généralement donnée par ces derniers, il est donc intéressant de faciliter la remontée d'information, mais c'est en revanche le devoir des instances de surveiller et d'intervenir pour assurer leur protection ; un cahier des charges que « Signal Conso » ne remplira pas totalement *a priori*.

Pour que la plateforme numérique ne soit pas qu'un simple « site gadget », il faut donner à la DGCCRF les moyens humains de suivre les dossiers et les signalements en renforçant les équipes de contrôleurs.

Accessible uniquement sur Internet, « Signal Conso » accentue également la fracture numérique, et cela au détriment des 17 % de Français exclus ou en difficulté face au digital.

Si la CNL se félicite de l'avancée que représente « Signal Conso » dans la prise de conscience des difficultés rencontrées par les consommateurs, elle reste cependant mesurée quant aux améliorations concrètes que le site leur apportera. Affaire à suivre.

La Confédération Nationale du Logement

- 1^{er} association de défense des locataires en France,
- Association agréée de consommation et d'éducation populaire,
- Forte de 100 ans d'expérience,
- Plus de 600 représentants CNL des locataires dans les CA des organismes HLM,
- 4 600 associations locales réparties dans 89 fédérations départementales,
- Adhérente à l'IUT (International Union of Tenants).

Contact presse :

Clémentine BOUARAB, chargée de communication
clementine.bouarab@lacnl.com - 01 48 57 57 10

Retrouvez toute l'actualité de la CNL sur notre site Internet : lacnl.com
Et sur nos réseaux sociaux :



@La_CNL



Confédération Nationale du Logement



Confédération Nationale du Logement CNL