DGCCRF



Réunion régionale des associations de consommateurs et des services locaux de la DGCCRF (DREETS Pôle C – DD(ETS)PP) en Normandie

Caen - 9 novembre 2026

Allez sur wooclap.com

Entrez le code d'événement dans le bandeau supérieur

Code d'événement

IIMGGNQ



En attente de participants...

DGCCRF

La DGCCRF, une mission autour de trois axes

- La régulation concurrentielle des marchés
- La protection économique des consommateurs
- La sécurité des consommateurs



DGCCRF

La protection économique des consommateurs

Objectif : informer et protéger au quotidien les consommateurs des pratiques commerciales abusives ou illicites

- **Une information claire et loyale sur les produits et les services** : règles d'étiquetage (prix, composition, dénomination), signes de qualité, etc.
- **La loyauté des pratiques commerciales vis-à-vis des consommateurs** : commerce électronique, immobilier et logement, services médico-sociaux, banques et assurances, transports et tourisme, allégations dans le domaine environnemental, métrologie, etc.



DGCCRF

La sécurité des consommateurs

Objectif : préserver la sécurité physique et la santé des consommateurs

- **La sécurité des produits non alimentaires :** composition, étiquetage, marquage CE, vérification de l'homologation et de la conformité des tests

- **Les modalités d'action :** actions renforcées dans les secteurs à risques, contrôles de première mise sur le marché (CPMM), prélèvements pour analyses (laboratoires) ou évaluation du risque par les agences nationales (ANSES, ANSM), signalement des produits dangereux dans le cadre des procédures RASFF et RAPEX



DGCCRF

L’organisation

Une administration centrale et des services sur le territoire



- une administration centrale à Paris
- des services à compétence nationale
- des services au sein des pôle C des 13 DREETS
- en lien avec 96 directions départementales interministérielles réparties en DDETS, DDETSPP, DDPP, DCSTEP (Saint-Pierre-et-Miquelon), DGCOCOP (Guyane)
- outre-mer, au sein du pôle C des 5 DEETS

En départements : DDPP ET DDETSPP

Directions départementales de la protection des populations (DDPP) et directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) principalement et présence en outre-mer.

• Réalisation d'enquêtes afin de s'assurer de la protection des consommateurs :

- contrôle de la **loyauté** des communications et recherche de **pratiques commerciales trompeuses** (ex. : contrôle de la bonne information du consommateur (prix, allégations, etc.), des clauses contractuelles et de la facturation, lutte contre le démarchage, etc.) ;

- vérification de la **conformité des produits non alimentaires en matière de sécurité** : prélèvements et gestion des alertes en cas de risques (procédure de retrait/rappel des produits) (ex. : secteur de la puériculture, produits électriques, etc.) => Réponse Conso

• Veille concurrentielle

En régions : PÔLES C DES DR-I-EETS ET DEETS

Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités - Drieets en Ile-de-France, Deets en outre-mer.

• Réalisation d'enquêtes afin de s'assurer des relations loyales et équilibrées entre les entreprises :

- lutte contre les **pratiques restrictives de concurrence** (ex. : contrôle du respect des délais de paiement, vérification des conditions générales de vente et des conventions)

- lutte contre les **pratiques anti concurrentielles** (ex. : recherches d'ententes illicites, d'abus de position dominante ou identification de prix d'éviction dans divers secteurs dont celui de la commande publique) ;

• Pilotage, soutien aux enquêtes et animation

L'organisation

Des services à compétence nationale et des réseaux



- un Service national des enquêtes (SNE)
- un Service commun des laboratoires (SCL) avec la DGDDI (la Douane)
- une École nationale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ENCCRF, Montpellier)
- un Service de l'informatique (SICCRF, Paris, Lyon, Montpellier)
- des réseaux institutionnels (fruits et légumes, vins, coopération transfrontière, etc.)
- des réseaux sectoriels de contrôle (jouets, produits de la mer, compléments alimentaires)

Les moyens

Les orientations nationales du programme national d'enquêtes (PNE) pour 2027

- Renforcement de la surveillance du commerce en ligne pour protéger les consommateurs et les entreprises du territoire
- Protection du pouvoir d'achat
- Meilleure couverture du marché y compris concernant des sociétés étrangères
- Politique de suites plus dissuasive pour accentuer l'impact de son action

La programmation d'activité

- des enquêtes nationales
- des enquêtes régionales
- des enquêtes hors programme



DGCCRF

Les pouvoirs des agents de la DGCCRF



Les agents de la CCRF peuvent accéder aux locaux utilisés par les professionne
afin d'y recueillir des documents et renseignements et d'y effectuer des const
Ils peuvent ainsi, notamment :

– se faire **communiquer des documents** (contrats, factures, documents comptables) et recueillir des renseignements ;

– **prélever un échantillon** de produit aux fins d'analyse pour démontrer le manquement ou l'infraction ;

– **consigner des marchandises** lorsqu'ils ont un doute sur leur conformité pour suspendre leur commercialisation, dans l'attente de résultats de contrôles ;

– **saisir des marchandises non conformes et dangereuses** ;

– **utiliser une identité d'emprunt** pour pouvoir vérifier la conformité des produits et des services vendus en ligne ;

– **différer la révélation de leur qualité d'enquêteur de la ccrf** pour faire des constatations ;

– recourir à une **personne qualifiée** dans son expertise dans un domaine utile au contrôle.

Les ressources humaines

3 000 agents au national
dont 1 700 enquêteurs affectés en DD(ETS)PP ou en Pôle C des DREETS



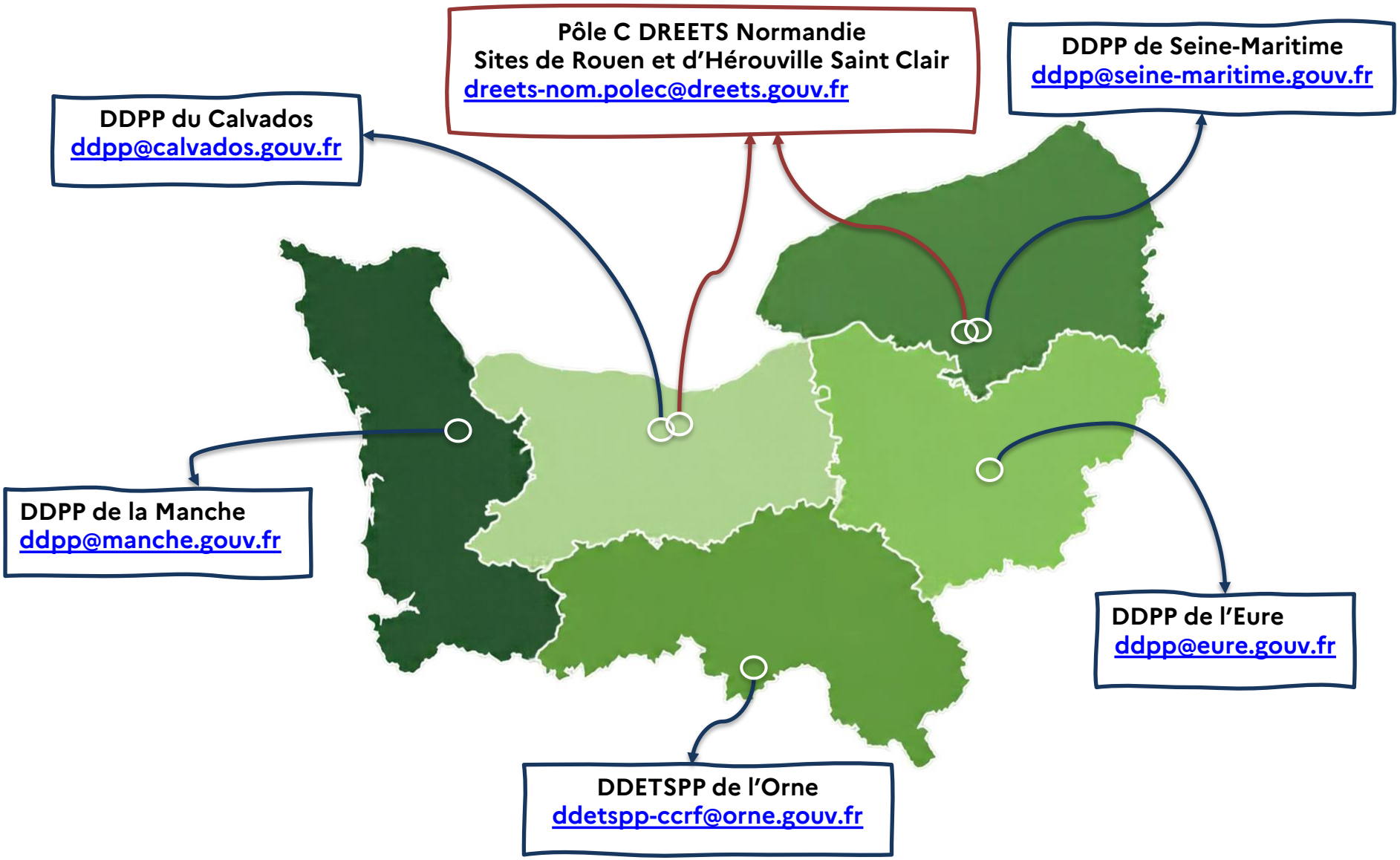




Normandie :					
DDPP 14	DDPP27	DDPP50	DDETSPP61	DDPP76	Pôle C
15	12	11	5	22	25
Total : 90					

DGCCRF

L'organisation de la DGCCRF en Normandie



Relations avec les associations de consommateurs au plan national :

Le **Bureau 1D** de la DGCCRF est chargé :

- d'instruire les dossiers d'**agrément des associations nationales de défense des consommateurs**, en liaison avec le ministère de la justice,

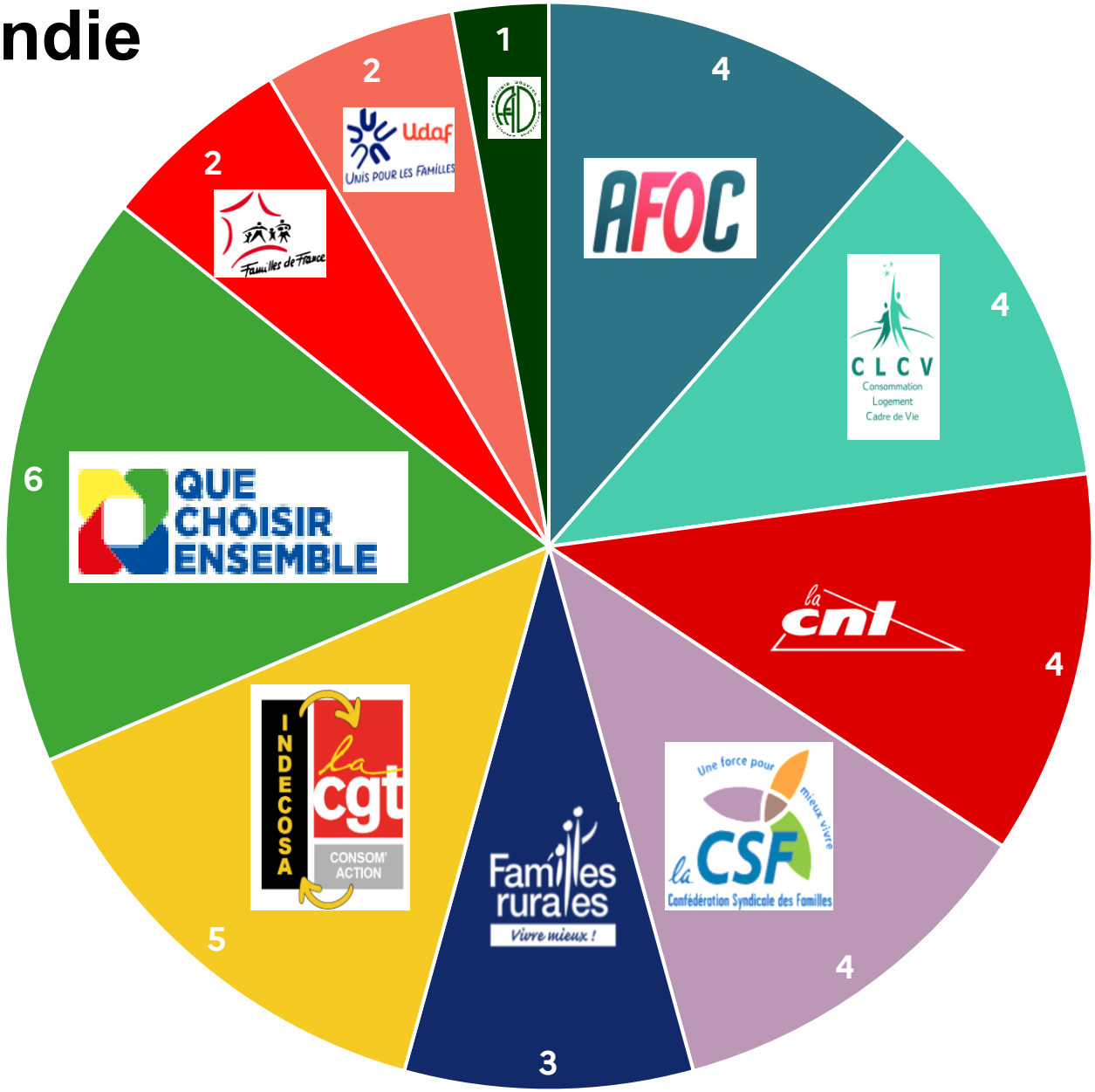
- d'instruire les dossiers relatifs à la **reconnaissance spécifique** prévue à l'article R. 812-1 du code de la consommation,

- de coordonner le **soutien financier** accordé par l'Etat à l'ensemble du mouvement consumériste et, dans ce cadre, d'établir les **conventions annuelles d'objectifs** de ces associations, du Centre européen de la consommation et du CREDOC.

Relations avec les associations de consommateurs en Normandie : état des lieux

- Nomination d'une correspondante régionale des associations en 2022
- Quelques interventions ponctuelles des agents DGCCRF lors de réunion d'associations de consommateurs
- Maintien dans le Calvados d'une réunion annuelle jusqu'en 2024
- Une tentative avortée de réunion régionale en 2023 par manque de réponses
- Des informations et des coordonnées obsolètes concernant les associations
- 33 associations réalisent des permanences consommation de manière régulière dans les 5 départements

Les associations de consommateurs en Normandie



Associations de consommateurs en Normandie : effectifs en 2025

	Calvados	Eure	Manche	Orne	Seine-Maritime	Total
Associations existantes	8	7	6	6	7	34
Membres actifs des associations	76	14	63		72	225
Adhérents au minimum	70	60	4 273		1 285	5 688

Associations de consommateurs en Normandie : actions en 2025

	Calvados	Eure	Manche	Orne	Seine-Maritime	Total
Appels téléphoniques :	2 241	281	4 242		4 301	11 065
Dossiers transmis :	1 896	175	1 352		2 272	5 692
Personnes reçues en permanence physique :	2 025	34	1 837		1 353	5 246
Dossiers traités :	1 889	102	1 384		1 839	5 212
Dossiers ayant abouti favorablement :	655	93	561		1 391	2 698

Associations de consommateurs en Normandie : état de l'activité

	Calvados	Eure	Manche	Orne	Seine-Maritime
Baisse	3	1			3
Neutre			2		1
Augmentation	1		2		1

Associations de consommateurs en Normandie : difficultés rencontrées

Manque d'appui juridique de la DGCCRF

Augmentation des fraudes

Plus d'accompagnement juridique du CTRC

Accès au numérique de plus en plus difficile

Absence de moyens pour faire peur

Manque de réponse à nos différentes démarches
De moins en moins de réponse de certains organismes (banques, garages, commerces internet)
Refus des banques de communiquer le moindre élément
Retards et difficulté d'accès (banque, assurance)

Absence de réponse des artisans
Liquidation judiciaire

Experts et médiateurs partiaux, vision très stricte du droit au détriment des consommateurs

Limite de nos connaissances juridique.

L'adhésion obligatoire

Attitudes agressives de soi-disant professionnel suite à des annonces gouvernementales

Grande souffrance sociale très éprouvante pour la médiatrice, malgré le soutien mensuel d'un psychologue

DGCCRF

Associations de consommateurs en Normandie : ressenti actuel sur l'accompagnement des consommateurs

Aide aux démarchages administratives de plus en plus importante (informatisation)
Beaucoup de problèmes de la vie courante , un dossier en entraine un autre

Complexité des dossiers
Plus en plus complexe, plus en plus d'arnaque
Cas de plus en plus complexes avec des professionnels particulièrement retors ne respectant pas les textes et n'hésitant pas à solliciter des avocats

Augmentation des fraudes et difficulté d'accès au numérique
Plus en plus compliqué avec internet

Bonne appréciation

Plus d'exigence, plus de radicalité, des consommateurs plus ou moins bien informés par l'IA

Intervention après des démarches maladroites des consommateurs

Manque de temps et de moyens

DGCCRF

Associations de consommateurs en Normandie : échange avec d'autres structures

Le défenseur des droits, Avocat expert UNPI, Assistance juridique

ADIL, les conciliateurs de justices, **CCAS**, CDC, CAPEEX,

Métropole Rouen Normandie, Mairies

Entreprises avec des liens particuliers facilitant une solution sous quinzaine

Ateliers de sensibilisation dans les médiathèques et CCAS

CALEOL, CCL, **Bailleurs sociaux**, **Préfecture**

Energie, téléphone, crédit, DDPP, INC, Les médiateurs, **CTRC**

CAF, banque de France, France travail, impôts, MDPH, Carsat

DGCCRF

Quelques chiffres-clés de la DGCCRF en 2025

	France	Normandie
Nombre d'établissements contrôlés (sites internet compris)	57 835	2 456
Nombre d'analyses (prélèvements d'origine DGCCRF)	7 045	179
Signalements enregistrés sur SignalConso	461 936 dont 212 426 avec réponse du professionnel	13 800 dont 4 746 avec réponse du professionnel

DGCCRF

Suites des actions de la DGCCRF 2025

	France	Normandie
Suites pédagogiques (avertissement)	17 471	961
Suites correctives (injonctions)	9 561	270
Réquisitions numériques	135	4
Arrêtés de suspension ou de retrait de commercialisation	119	8
Transactions pénales	1 961 pour un montant de 113,9 millions d'euros	129 pour un montant de 510 787 €
Amendes administratives Lié à la protection économique du consommateur : Lié à la régulation concurrentielle des marchés et aux relations interentreprises :	2 856 pour un montant de : 26,8 millions d'euros 61,6 millions d'euros	163 pour un montant de : 606 891 d'euros 2 026 250 d'euros

DGCCRF

Les relations avec le public



- **le site internet de la DGCCRF : www.economie.gouv.fr/dgccrf**

- **Les sanctions**
- **Les enquêtes**
- **les publications**
- **les fiches pratiques de la consommation,**

- **Pour signaler un problème de consommation :**

Le site oriente les consommateurs dans leurs démarches et invite l'entreprise à leur répondre ou à corriger le problème.

- **Pour s'informer sur les droits et les démarches en matière de consommation :**

DGCCRF-RéponseConso -
B.P.60 –
34935 Montpellier Cedex 9

0809 540 550

Réponse Conso un service en cours de refonte

LES APPELS ET COURRIERS TRAITÉS PAR RÉPONSECONSO

	2023	2024	2025
Nombre d'appels traités par RéponseConso	45 680	50 879	46 587
Taux de satisfaction des utilisateurs	90 %	86 %	85 %
Nombre d'écrits traités par RéponseConso	26 913	27 749	30 331
Taux de satisfaction des utilisateurs	89 %	79 %	75 %

Signal Conso un service en expansion

	2023	2024	2025
Signalements déposés par an	275 564	318 070	461 936
Signalements annuels exploitables	181 228	205 253	297 620
Part des signalements annuels lus par les professionnels	70,30 %	76 %	78 %
Part des signalements annuels lus ayant fait l'objet d'une réponse par les professionnels	88 %	89 %	91 %
Taux de satisfaction des utilisateurs	72 %	81 %	93 %

Chiffres-clés Signal Conso

2025	France	Normandie
Signalements enregistrés sur SignalConso	461 936 dont 212 426 avec réponse du professionnel	13 800 dont 4 746 avec réponse du professionnel

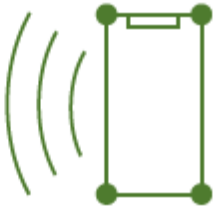
LIEUX OU MODALITÉS DE VENTE - NOMBRE DE SIGNALEMENTS



Internet



Magasin



Démarchage téléphonique



Démarchage à domicile

2023	140 209	105 621	27 974	1 760
2024	144 620	119 580	51 870	2 000
2025	207 217	137 646	113 926	3 147

Chiffres-clés Signal Conso en 2025 en Normandie

	14	27	50	61	76	Normandie
Signalements :	**4 179**	**2 186**	**1 231**	**759**	**4 939**	**13 800**
Démarchage tél. abusif	1 188	1 032	624	384	2 091	**5 319**
Démarchage abusif à domicile	165	7	7	1	27	**207**
Achats en magasin	606	191	129	71	489	**1 486**
Achats sur internet	1 442	447	186	131	750	**2 956**
Réclamation (RéponseConso) :	**159**	**82**	**62**	**25**	**178**	**506**

DGCCRF

1. Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?



Vous avez rencontré un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur internet ? En tant que consommateur, vous pouvez le signaler sur la plateforme SignalConso.

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

2. Déposez un signalement sur SignalConso ou posez une question à la répression des fraudes.



Signalez le problème (anonymement ou non) ou posez directement votre question auprès d'un agent de la DGCCRF (la répression des fraudes) :

Je signale un problème

Dans tous les cas, SignalConso vous oriente et vous conseille.

3. L'entreprise et la répression des fraudes sont informées.



Si vous avez déposé un signalement, SignalConso contacte l'entreprise afin de l'en informer. L'entreprise peut alors vous répondre et/ou s'améliorer, vous serez informé de son action par un email de SignalConso. Si vous avez choisi de transmettre vos coordonnées à l'entreprise, elle pourra vous contacter directement.

Si vous choisissez d'interroger la DGCCRF sur vos droits, une réponse individualisée vous sera adressée par mail par un agent de la DGCCRF.

4. La répression des fraudes intervient si nécessaire.



Votre signalement est enregistré dans la base de données de la 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.

Si la DGCCRF n'est pas compétente, le consommateur obtient des explications :

Pour quelle raison a-t-on refusé que vous payez par carte bancaire ou par chèque ?

- (●) Il y a un minimum d'achat
  Exemple : carte bancaire acceptée à partir de 15 euros
- ( ) Les cartes bleues ou les chèques sont systématiquement refusés
- ( ) Autre raison
  Exemple : problème avec le terminal de paiement

Ce minimum est-il indiqué visiblement ?

- (●) Oui
  Exemple : sur une affiche au niveau des caisses
- ( ) Non

Emmh, nous ne pouvons pas traiter votre signalement.

Nous ne doutons pas que vous ayez réellement rencontré un problème mais votre signalement ne semble pas concerner un sujet relevant des compétences de la DGCCRF.

Le commerçant a le droit d''exiger un minimum d''achat pour les paiements par carte bancaire ou par chèque.
Ce minimum d''achat doit être indiqué très visiblement. Avec un affichage à l''entrée ou à la caisse par exemple.
Si le prix n''atteint pas le minimum d''achat, vous devez trouver un autre moyen de paiement.
Vous pouvez également directement expliquer au commerçant pourquoi ce minimum d''achat ne vous arrange pas.

Signal Conso

Pouvez-vous préciser ?

- ( ) Clause abusive dans le contrat
- ( ) Obligation de payer des heures régulièrement
- ( ) Heure de conduite qui ne dure pas une heure
- (●) Le personnel (moniteur) n'est pas aimable
- ( ) Autre

Emmh, nous ne pouvons pas traiter votre signalement.
Nous ne doutons pas que vous ayez réellement rencontré un problème mais votre signalement ne semble pas concerner un sujet relevant des compétences de la DGCCRF.

Il n'existe pas de disposition spécifique contraignant le professionnel à être aimable ou à sourire...
C'est une question de relation client !
Nous vous invitons à contacter directement le gérant Pour faire part de votre mécontentement.

Vous avez été victime de harcèlement ou d'injure ?
Vous souhaitez signaler un cas de maltraitance envers une personne handicapée ou âgée ?

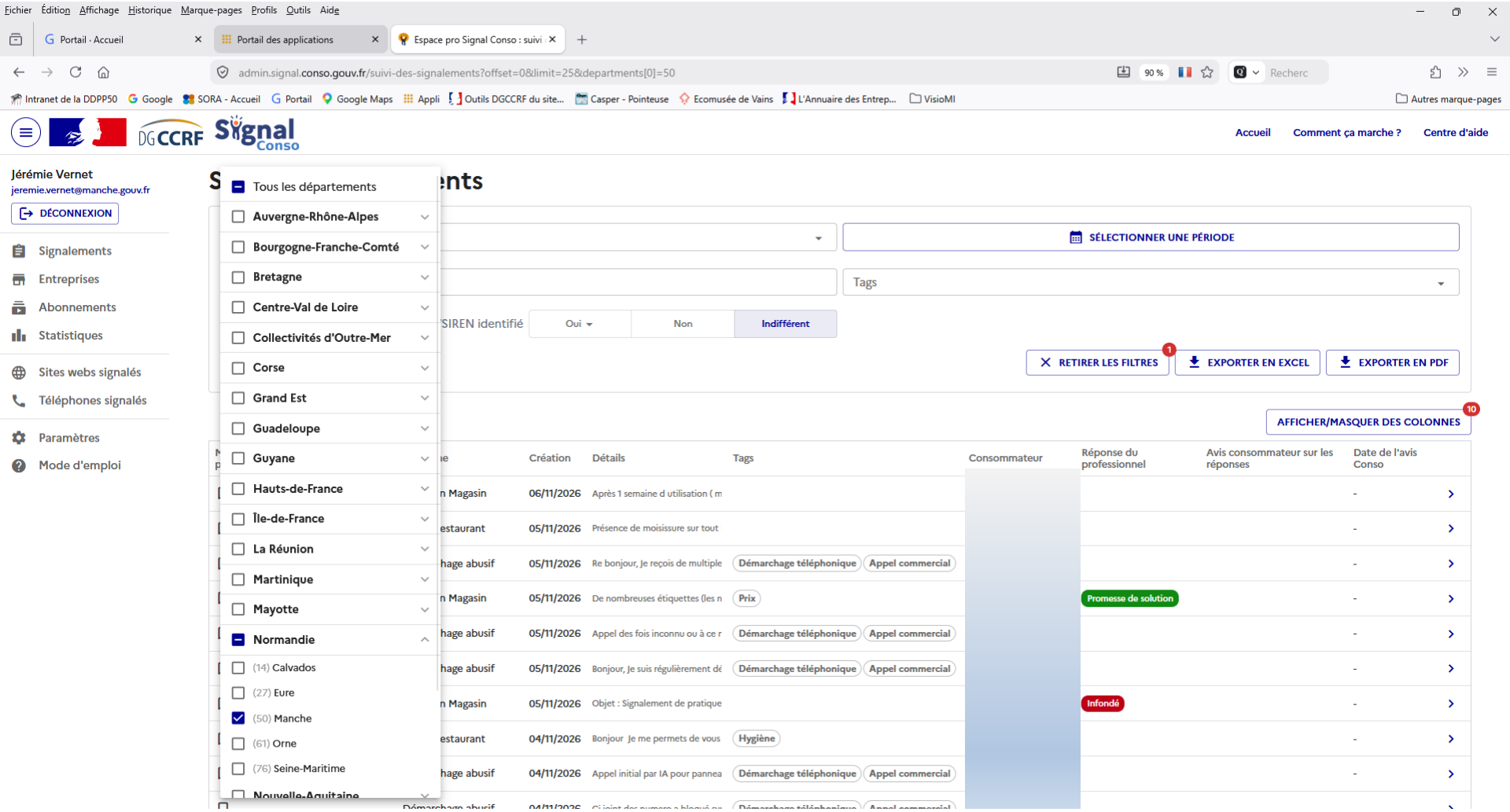
L'utilisation concrète de SignalConso par les enquêteurs et leur hiérarchie

Les possibilités offertes par SignalConso sont multiples :

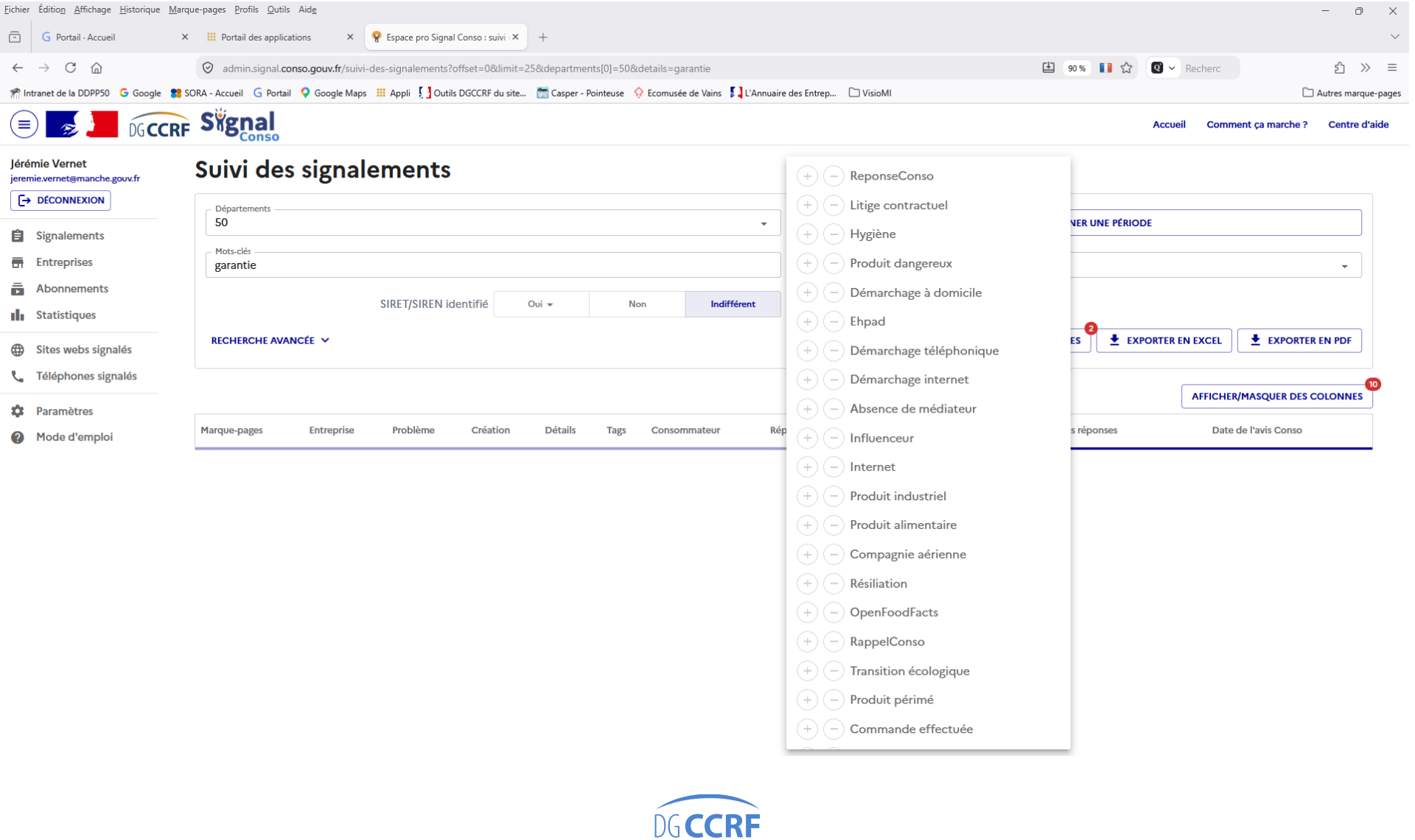
• Des signalements adressées directement par SignalConso aux DD

• La possibilité pour chaque enquêteur d'avoir un « abonnement » SignalConso : envoi chaque semaine ou chaque jour, l'ensemble des signalements pour un ou plusieurs secteurs déterminés ry pour un département déterminé

• Les chefs de service ont pour mission de regarder l'ensemble des signalements de leur(s) département(s) et de les traiter :
- Réorientation vers un service plus compétent
- Envoi à l'enquêteur pour ciblage
- Mise en enquête immédiate


Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Profils Outils Aide
Portail · Accueil
Portail des applications
Espace pro Signal Conso : suivi
admin.signal.conso.gouv.fr/suivi-des-signalements?offset=0&limit=25&departments[0]=50
Intranet de la DDPP50 Google SORA - Accueil Portail Google Maps Appli Outils DGCCRF du site... Casper - Pointeuse Ecomusée de Vains L'Annuaire des Entrep... VisioMI Autres marque-pages
DGCCRF Signal Conso
Accueil
Comment ça marche ?
Centre d'aide
Jérémie Vernet
jeremie.vernet@manche.gouv.fr
DÉCONNEXION
Signalements
Entreprises
Abonnements
Statistiques
Sites webs signalés
Téléphones signalés
Paramètres
Mode d'emploi
Tous les départements
Auvergne-Rhône-Alpes
Bourgogne-Franche-Comté
Bretagne
Centre-Val de Loire
Collectivités d'Outre-Mer
Corse
Grand Est
Guadeloupe
Guyane
Hauts-de-France
Île-de-France
La Réunion
Martinique
Mayotte
Normandie
(14) Calvados
(27) Eure
(50) Manche
(61) Orne
(76) Seine-Maritime
Nouvelle-Aquitaine
SÉLECTIONNER UNE PÉRIODE
Tags
SIREN identifié
Oui
Non
Indifférent
RETIRER LES FILTRES
EXPORTER EN EXCEL
EXPORTER EN PDF
AFFICHER/MASQUER DES COLONNES
Création
Détails
Tags
Consommateur
Réponse du professionnel
Avis consommateur sur les réponses
Date de l'avis Conso
06/11/2026 Après 1 semaine d utilisation (m
05/11/2026 Présence de moisissure sur tout
05/11/2026 Re bonjour, Je reçois de multiple Démarchage téléphonique Appel commercial
05/11/2026 De nombreuses étiquettes (les n Prix Promesse de solution
05/11/2026 Appel des fois inconnu ou à ce r Démarchage téléphonique Appel commercial
05/11/2026 Bonjour, Je suis régulièrement dé Démarchage téléphonique Appel commercial
05/11/2026 Objet : Signalement de pratique Infondé
04/11/2026 Bonjour Je me permets de vous Hygiène
04/11/2026 Appel initial par IA pour pannea Démarchage téléphonique Appel commercial

DGCCRF


Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Profils Outils Aide
Portail - Accueil
Portail des applications
Espace pro Signal Conso : suivi
admin.signal.conso.gouv.fr/suivi-des-signalements?offset=0&limit=25&departments[0]=50&details=garantie
Intranet de la DDPP50 Google SORA - Accueil Portail Google Maps Appli Outils DGCCRF du site... Casper - Pointeuse Ecomusée de Vains L'Annuaire des Entrep... VisioMI Autres marque-pages
DGCCRF Signal Conso
Accueil
Comment ça marche ?
Centre d'aide
Jérémie Vernet
jeremie.vernet@manche.gouv.fr
DÉCONNEXION
Signalements
Entreprises
Abonnements
Statistiques
Sites webs signalés
Téléphones signalés
Paramètres
Mode d'emploi
Suivi des signalements
Départements
50
Mots-clés
garantie
SIRET/SIREN identifié
Oui
Non
Indifférent
RECHERCHE AVANCÉE
NER UNE PÉRIODE
EXPORTER EN EXCEL
EXPORTER EN PDF
AFFICHER/MASQUER DES COLONNES
Marque-pages
Entreprise
Problème
Création
Détails
Tags
Consommateur
s réponses
Date de l'avis Conso
ReponseConso
Litige contractuel
Hygiène
Produit dangereux
Démarchage à domicile
Ehpad
Démarchage téléphonique
Démarchage internet
Absence de médiateur
Influenceur
Internet
Produit industriel
Produit alimentaire
Compagnie aérienne
Résiliation
OpenFoodFacts
RappelConso
Transition écologique
Produit périmé
Commande effectuée

DGCCRF

Signalement

Signalé le 05/11/2026 à 13:53

Le pro devait répondre avant le 30/11/2026

Achat en Magasin > *Le magasin de façon générale* > *Prix* > *Prix manquants ou illisibles*

Prix

Consommateur

Le consommateur souhaite rester anonyme.
Ne pas divulguer ces informations à l'entreprise.

Nom

Email

Entreprise → fiche entreprise

Siret 38381411800022

autres signalements Annuaire des Entreprises

Nom

Adresse

Résumé du signalement bêta

GÉNÉRER UN RÉSUMÉ

Veuillez préciser

Prix pas affiché

Date du constat

05/11/2026

Description

De nombreuses étiquettes (les nouvelles) sont difficilement lisibles, mais surtout n' indiquent pas le prix au kilo ou au litre.
J'avais déjà signalé ce problème ,il y a plusieurs mois et je constate que ce problème s'est amplifié aujourd'hui.
J'ai signalé ce problème à l'accueil du magazin, qui m'a répondu qu'elle faisait remonter.

Pièces jointes

Aucune pièce jointe.

RÉPONSE DU PROFESSIONNEL | HISTORIQUE DU SIGNALEMENT | HISTORIQUE DE L'ENTREPRISE

✓ **Promesse de solution**

Je vais transmettre la demande au service compétent

Nous demanderons son avis au consommateur le **26/11/2026**

Répondant :

PIERRE COUASNON

Réponse communiquée au consommateur :

Bonjour,
Notre système d'étiquettes électronique a rencontré un problème de mise à jour sur quelques étiquettes aujourd'hui. Elles affichaient les données nécessaires à nos collaborateurs pour la gestion de leurs stocks ainsi que le prix de vente du produit.
Dès que l'information nous a été remontée par nos salariés en fin de matinée, nous avons contacté immédiatement le service de maintenance de notre prestataire d'étiquettes électronique, qui a pris en charge aussitôt le problème.
A l'heure actuelle, les étiquettes impactées sont en cours de mise à jour.
Nous nous excusons pour la gêne occasionnée lors de votre visite dans notre point de vente.
Cordialement.
P/o La Direction

Informations complémentaires pour la DGCCRF :

Problème de réseau aujourd'hui qui a certainement impacté la mise à jour quotidienne des étiquettes électroniques.

Pièces jointes

+

Consommateur

Le consommateur souhaite rester anonyme.
Ne pas divulguer ces informations à l'entreprise.

Nom [redacted]r

Email [redacted]138@dbmail.com

autres signalements

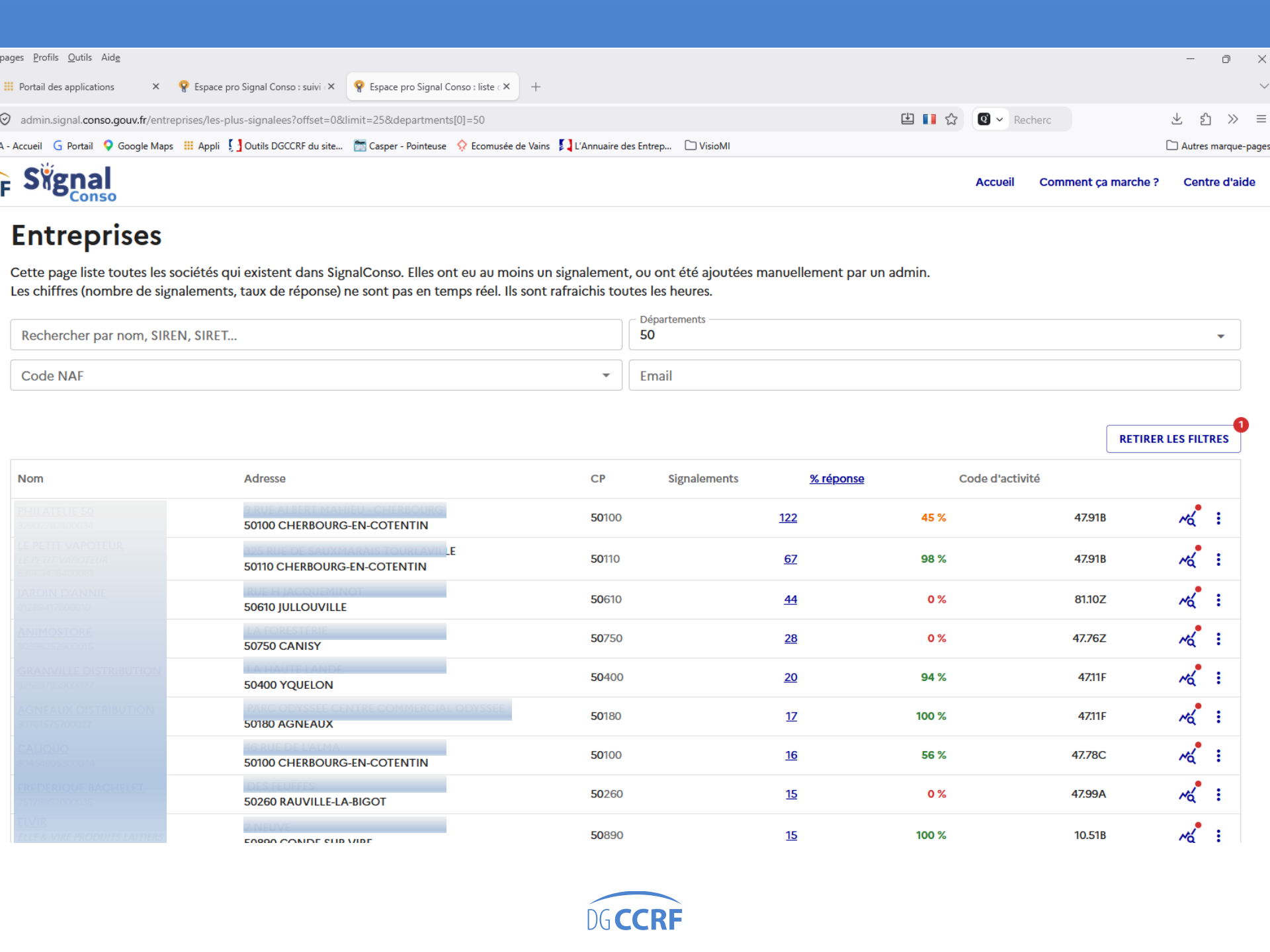
Entreprise → fiche entreprise

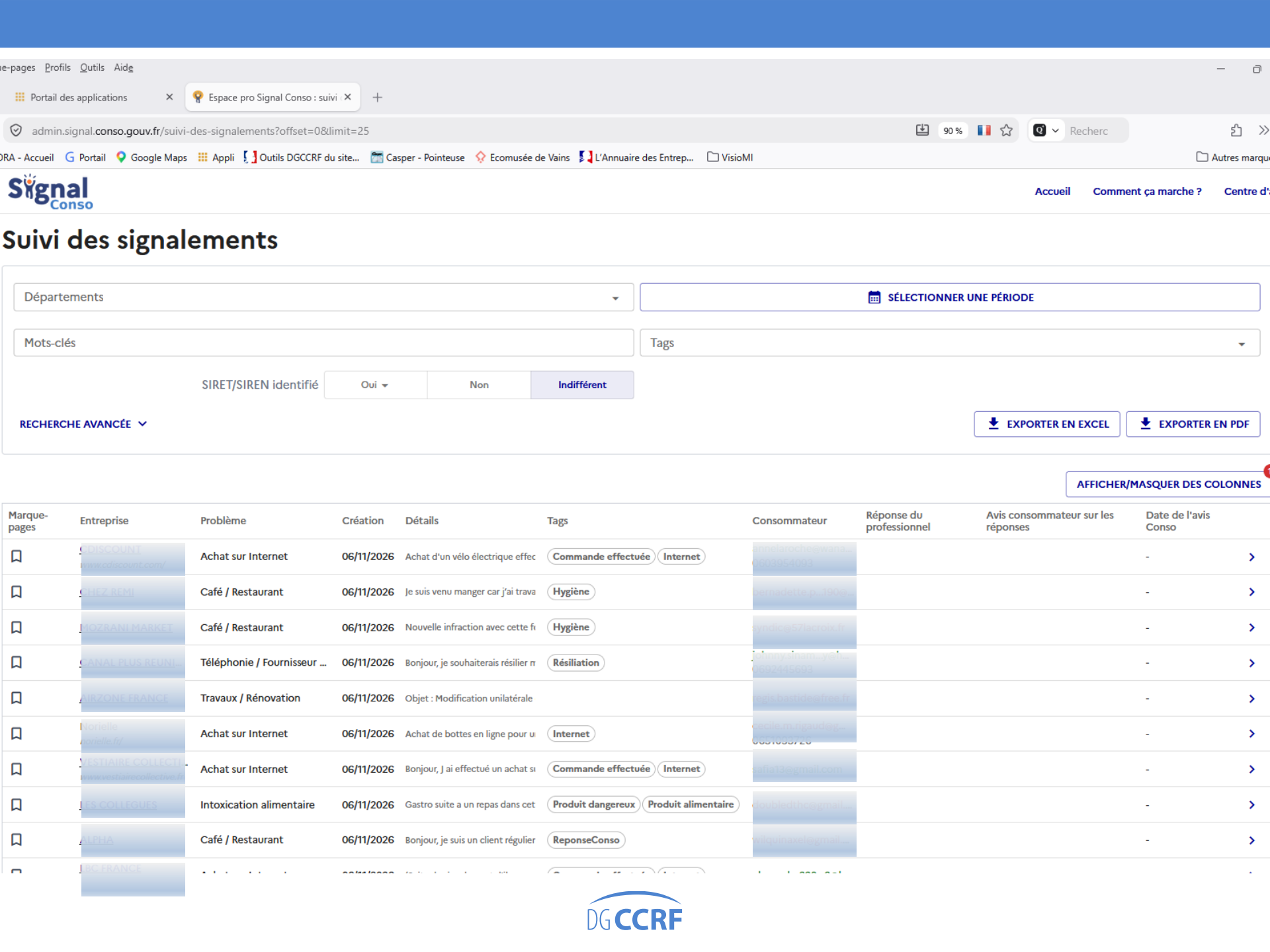
Siret 38381411800022

autres signalements Annuaire des Entreprises

Nom **S.A. COBEVAL**
INTERMARCHE

Adresse 12 RUE DU GEN LEGENTILHOMME
50700 VALOGNES


pages Profils Outils Aide
Portail des applications
Espace pro Signal Conso : suivi
Espace pro Signal Conso : liste
admin.signal.conso.gouv.fr/entreprises/les-plus-signalees?offset=0&limit=25&departments[0]=50
A - Accueil
Portail
Google Maps
Appli
Outils DGCCRF du site...
Casper - Pointeuse
Ecomusée de Vains
L'Annuaire des Entrep...
VisioMI
Autres marque-pages
Signal Conso
Accueil
Comment ça marche ?
Centre d'aide
Entreprises
Cette page liste toutes les sociétés qui existent dans SignalConso. Elles ont eu au moins un signalement, ou ont été ajoutées manuellement par un admin.
Les chiffres (nombre de signalements, taux de réponse) ne sont pas en temps réel. Ils sont rafraichis toutes les heures.
Rechercher par nom, SIREN, SIRET...
Départements
50
Code NAF
Email
RETIRER LES FILTRES
1
Nom
Adresse
CP
Signalements
% réponse
Code d'activité
50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN
50100
122
45 %
47.91B
50110 CHERBOURG-EN-COTENTIN
50110
67
98 %
47.91B
50610 JULLOUVILLE
50610
44
0 %
81.10Z
50750 CANISY
50750
28
0 %
47.76Z
50400 YQUELON
50400
20
94 %
47.11F
50180 AGNEAUX
50180
17
100 %
47.11F
50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN
50100
16
56 %
47.78C
50260 RAUVILLE-LA-BIGOT
50260
15
0 %
47.99A
50890
15
100 %
10.51B


e-pages Profils Outils Aide
Portail des applications
Espace pro Signal Conso : suivi
admin.signal.conso.gouv.fr/suivi-des-signalements?offset=0&limit=25
90 %
Recherc
ORA - Accueil
Portail
Google Maps
Appli
Outils DGCCRF du site...
Casper - Pointeuse
Ecomusée de Vains
L'Annuaire des Entrep...
VisioMI
Autres marque
Signal Conso
Accueil
Comment ça marche ?
Centre d'
Suivi des signalements
Départements
SÉLECTIONNER UNE PÉRIODE
Mots-clés
Tags
SIRET/SIREN identifié
Oui
Non
Indifférent
RECHERCHE AVANCÉE
EXPORTER EN EXCEL
EXPORTER EN PDF
AFFICHER/MASQUER DES COLONNES
Marque-pages
Entreprise
Problème
Création
Détails
Tags
Consommateur
Réponse du professionnel
Avis consommateur sur les réponses
Date de l'avis Conso
CDISCOUNT
Achat sur Internet
06/11/2026
Achat d'un vélo électrique effec
Commande effectuée
Internet
CHEZ REMI
Café / Restaurant
06/11/2026
Je suis venu manger car j'ai trava
Hygiène
MOZRANI MARKET
Café / Restaurant
06/11/2026
Nouvelle infraction avec cette fe
Hygiène
CANAL PLUS REUNI...
Téléphonie / Fournisseur ...
06/11/2026
Bonjour, je souhaiterais résilier m
Résiliation
AIRZONE FRANCE
Travaux / Rénovation
06/11/2026
Objet : Modification unilatérale
Norielle
Achat sur Internet
06/11/2026
Achat de bottes en ligne pour u
Internet
VESTIAIRE COLLECTI...
Achat sur Internet
06/11/2026
Bonjour, J ai effectué un achat su
Commande effectuée
Internet
LES COLLEGUES
Intoxication alimentaire
06/11/2026
Gastro suite a un repas dans cet
Produit dangereux
Produit alimentaire
ALPHA
Café / Restaurant
06/11/2026
Bonjour, je suis un client régulier
ReponseConso
LBC FRANCE

Le futur portail unique

Signal Conso

Réponse Conso

Rappel Conso

Le site des alertes de produits dangereux

DGCCRF

Le démarchage à domicile de fruits et légumes – DDPP14

01

Visite inopinée

Plusieurs hommes qui se présentent comme agriculteurs.

Un flot de paroles qui submerge la victime.

Des promesses concernant la qualité et la durabilité des fruits et légumes vendus.

Un flou entretenu sur les prix et les quantités.

02

Réglementations enfreintes :

- Contrats non conformes
- Pratiques commerciales trompeuses
- Prise de paiement immédiate

Suites :

143 plaintes en 2025

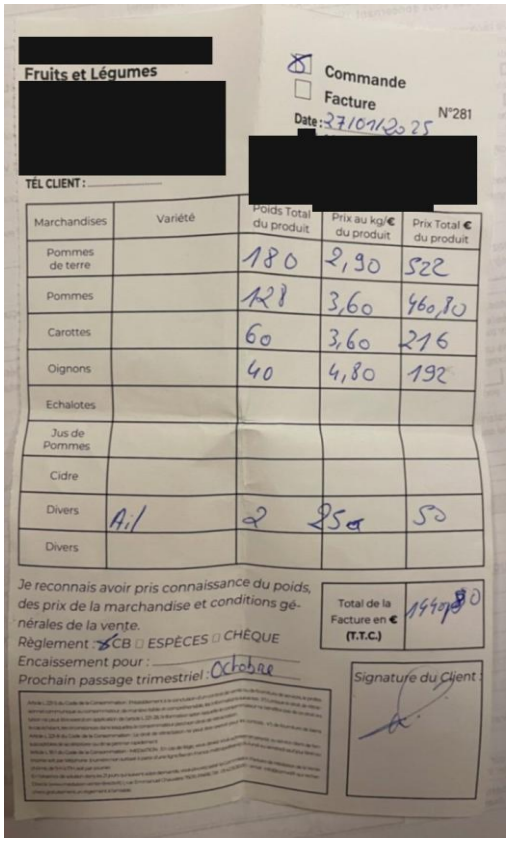
155 plaintes en 2026 (au 01/11)

Préjudice moyen : 350€

Un cas de démarchage

- **Plus de 400 kg de fruits et légumes vendus**
- **Total d'environ 1 440 €, réglé immédiatement**





[redacted]
Fruits et Légumes
[redacted]

Commande
Facture
N°281
Date : 27/01/2025

[redacted]

TÉL CLIENT : .....

Marchandises	Variété	Poids Total du produit	Prix au kg/€ du produit	Prix Total € du produit
Pommes de terre		180	2,90	522
Pommes		128	3,60	460,80
Carottes		60	3,60	216
Oignons		40	4,80	192
Echalotes				
Jus de Pommes				
Cidre				
Divers	Ail	2	25	50
Divers				

Je reconnais avoir pris connaissance du poids, des prix de la marchandise et conditions générales de la vente.
Règlement : ☒ CB ☐ ESPÈCES ☐ CHÈQUE
Encaissement pour : .....
Prochain passage trimestriel : Octobre

Total de la Facture en € (T.T.C.) 1440,80

Signature du Client

Marchandises livrées et bon de commande.
Les coordonnées du vendeur et de l'acheteur ont été masquées.

Réflexes et recours

En amont

- **Connaître ses droits :**
  - Absence de droit de rétractation
  - Interdiction de prise de paiement immédiate
- **Afficher visuellement son opposition au démarchage**

En cas de litige

- Relever le véhicule et la description des vendeurs
- Conserver factures et preuves de paiement.
- Signaler sur SignalConso ou auprès de la DDPP du département
- Appeler le 17 en cas de menace

Travaux à domicile – DDPP14

Pourquoi « travaux à domicile » et non plus « dépannage à domicile » ?

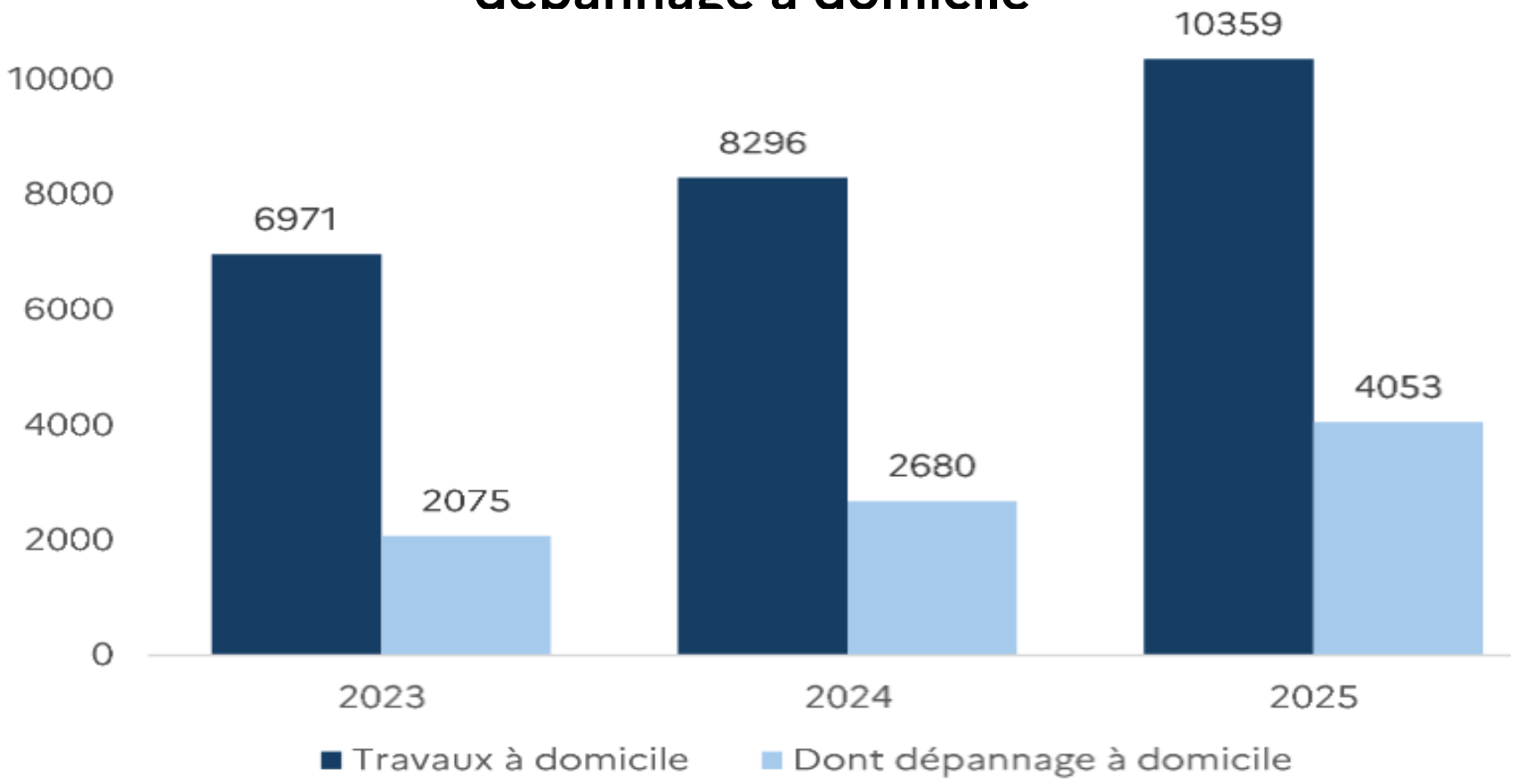
Depuis 2025, nos enquêtes se sont élargies à tous les prestataires de travaux à domicile, et plus seulement au dépannage stricto sensu.

=> Tous les professionnels du bâtiment sont visés

=> Meilleure couverture du secteur

Travaux à domicile : évolution des signalements entre 2023 et 2025

Signalements reçus dans les secteurs des travaux et du dépannage à domicile



DGCCRF

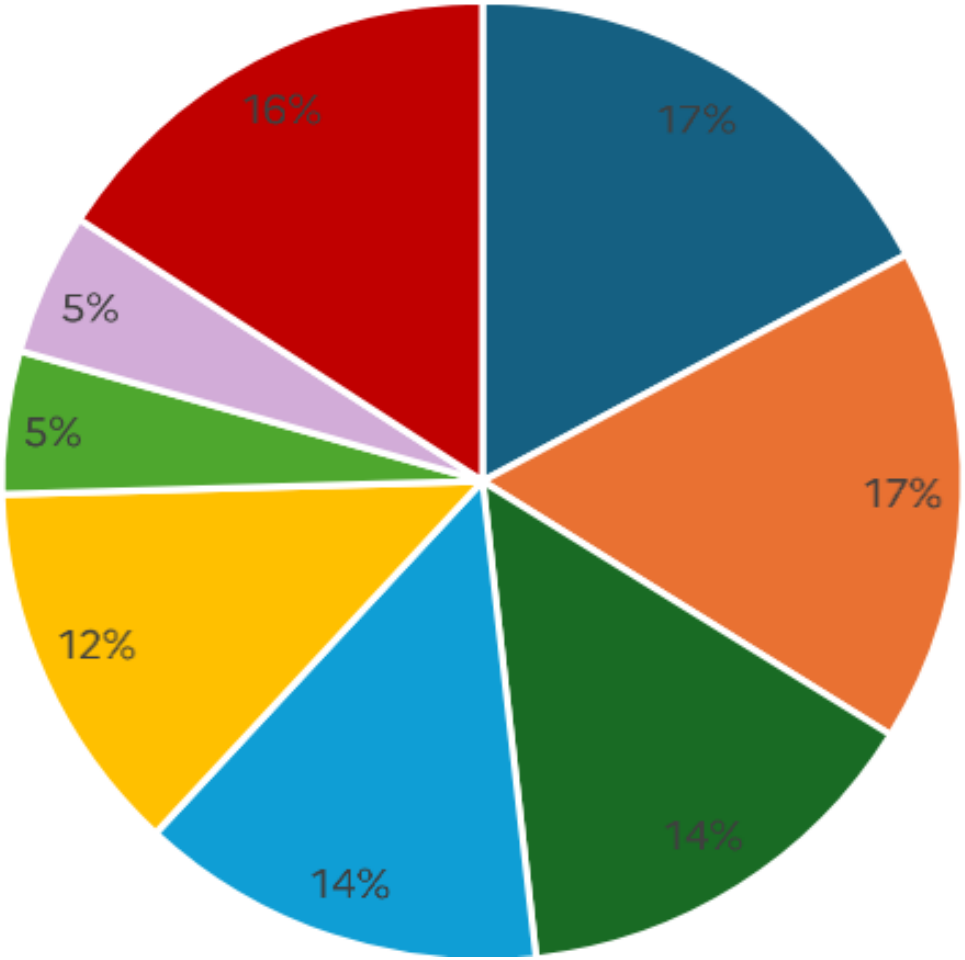
DDPP 14

Travaux à domicile : augmentation des contrôles et des suites

Notre action en quelques chiffres :

	2024	2025
Nb d'entreprises contrôlés	585	896
Avertissements	181	208
Injonction administrative	127	209
PV administratif	46	64
PV pénal	46	92

Travaux à domicile : Anomalies constatées en 2025



- Médiation de la consommation
- Information sur les prix et conditions particulières de vente
- Ventes hors établissements
- Obligation générale d'information précontractuelle (hors VAD et VHEC)
- Pratique commerciale trompeuse
- Contrats et clauses abusives
- BLOCTEL - Démarchage téléphonique avant Opt-In
- Autres codes DG

DGCCRF

DDPP 14

Travaux à domicile : les points de vigilance, l'information des consommateurs

Beaucoup de signalements naissent d'un **défaut d'information du consommateur** (prix, étendue de la prestation, devis insuffisamment détaillé…)

Pourtant, la réglementation impose la **REMISE SYSTÉMATIQUE D'UN DEVIS** :

- dès le 1er Euro
- avant la réalisation de tout travaux

arrêté du 24 janvier 2017

- comportant toutes les mentions obligatoires

Travaux à domicile : les points de vigilance, l'information des consommateurs

Les mentions obligatoires devant figurer dans les devis :

- date du devis, identité du professionnel, nom du client
- nature et lieu d'exécution de la prestation
- décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation
- frais de déplacement
- sommes à payer (HT et TTC)
- durée de validité du devis
- médiateur de la consommation

Travaux à domicile : les points de vigilance, l'information des consommateurs

Et si ce devis est conclu chez le consommateur, en présence du professionnel :

= régime juridique de la **vente hors établissement commercial**

- information sur le droit de rétractation
- formulaire type de rétractation
- ou cas dans lesquels le droit de rétractation n'est pas applicable

Notamment en cas d'intervention en **urgence**

Travaux à domicile : les points de vigilance, vente hors établissement commercial

ATTENTION :

Lorsque le devis est conclu chez le consommateur et en présence du professionnel, un régime particulièrement protecteur s'applique : **la vente hors établissement commercial.**

Ce que cela implique :

- droit de rétractation de 14 jours
- interdiction pour le professionnel de percevoir un paiement avant 7 jours

SAUF EN CAS D'URGENCE

Travaux à domicile : les points de vigilance,
LE DÉPANNAGE EN URGENCE



L'urgence : situation qui nécessite de faire **cesser un danger,**
- soit pour la sécurité des personnes
- soit pour l'intégrité des locaux.

Dans ce cas là, le consommateur n'a pas de **droit de rétractation** (mais il doit en être informé par écrit) et le professionnel peut percevoir le **paiement le jour même** de son intervention.



Travaux à domicile : les précautions à prendre

1 - Anticiper la situation d'urgence

- Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par l'entourage,
- Essayer de trouver une solution provisoire (se faire héberger…) pour éviter l'urgence.

2 - Identifier les risques

- Se méfier des annonces sponsorisées lors d'une recherche sur internet.
- Ne pas utiliser les numéros issus de flyers déposés dans les boîte aux lettres
- Se méfier des professionnels qui prétendent faire tous travaux et intervenir 7j/7 ou 24h/24.
- Exiger de connaître les tarifs du professionnel avant qu'il ne se déplace.

Travaux à domicile : conclusion

L'extension du champ de l'enquête a permis de couvrir un éventail plus large d'entreprises intervenant chez les particuliers.

Adaptation qui s'est avérée pertinente pour assurer une meilleure protection des consommateurs sur les différents segments du marché du bâtiment.

Mais encore aujourd'hui, on constate :

- une augmentation des signalements
- une persistance des anomalies

D'où la nécessité de maintenir une action de contrôle forte.

Contrôle des EPI mis à disposition des consommateurs par les organisateurs publics et privés d'activités de loisirs – DDPP27

Les EPI d'occasion concernent des activités dont la pratique présente des risques et un fort taux et d'accidentologie :

- Équitation
- Canoë-kayak
- Escalade/parcours acrobatiques en hauteur
- Natation/nage libre

EPI pour les sports et les loisirs












EPI pour la pratique du travail








La règlementation nationale sur les EPI

EPI d'occasion : EPI qui a déjà servi au moins une fois. (article R. 4311-2 du code du travail)

« *Est considéré comme « d'occasion » tout équipement de travail ou moyen de protection ayant déjà été effectivement utilisé dans un Etat Membre de la Communauté européenne et faisant l'objet d'une exposition, d'une mise en vente, d'une vente, d'une importation, d'une location, d'une mise à disposition ou d'une cession à quelque titre que ce soit* »

Pour chaque type d'EPI, **les obligations** sont les mêmes :

Le responsable de la mise à disposition des EPI doit s'assurer du maintien en état de conformité de cet équipement en :

- procédant à des vérifications périodiques et des tests
- tenant à jour des fiches de gestion
- mettant au rebut les EPI usagés

Les contrôles

Plan de contrôle des équipement de protection individuelle (EPI)
Les vérifications portent sur :

- Contrôle des équipements : état général des EPI et test réalisés

- Contrôle des fiches de gestion des EPI

Plan de contrôle relatif à l'économie touristique
Les vérifications portent sur :

- La protection économique du consommateur
  - Information précontractuelle ;
  - Tarifs et conditions de vente ;
  - Pratique commerciale trompeuse ;
  - Loi de confiance en l'économie numérique.

- La sécurité du consommateur
  Obligation générale de sécurité (produits et services).

Contrôles conjoints

Avec le **Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (SDJES)** grâce à un protocole national de coopération,

Lors d'opérations particulières d'autres services peuvent être conviés :
- **Service environnement santé et bien être animal des DDPP** :
  contrôle de centre équestre

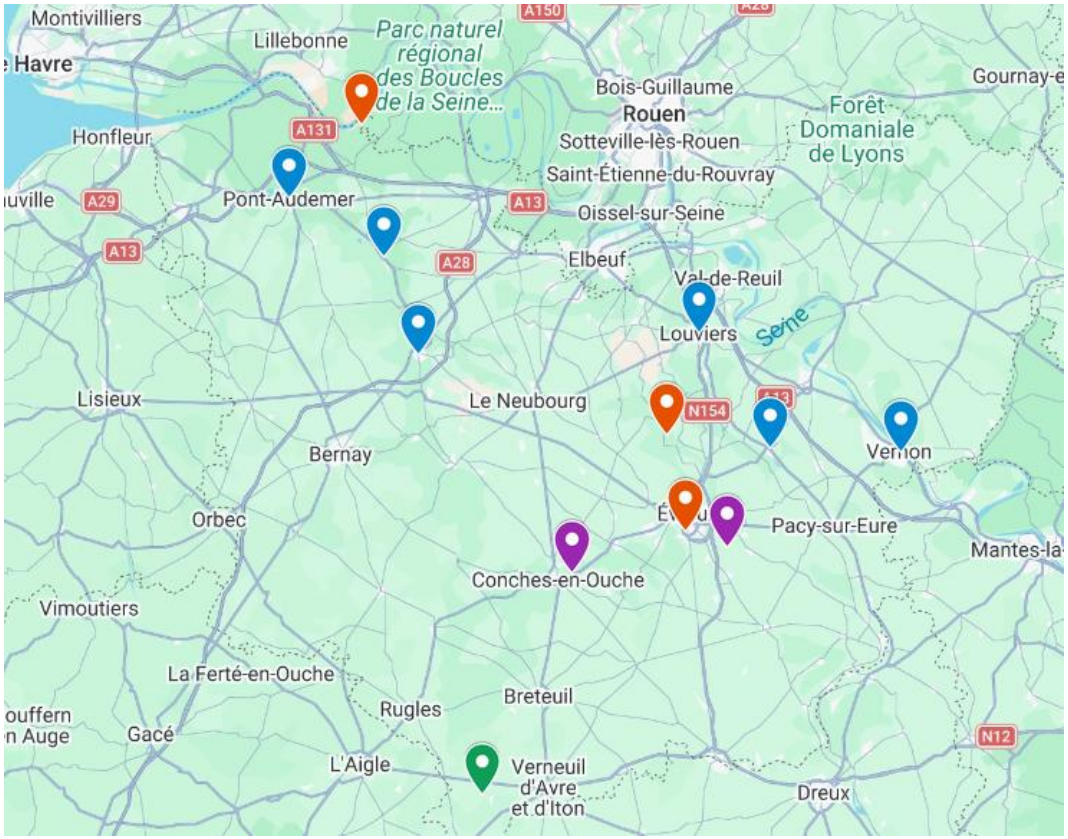
- **Brigade fluviale de la gendarmerie** :
  contrôle de clubs de canoë-kayaks

Douze établissements ont été vus au cours de la période 01/09/25 au 31/08/26 par les deux services lors de contrôles conjoints, soit :
- 6 établissements de location de canoë-kayaks ;
- 3 parcours acrobatiques en hauteur (PAH) ;
- 2 centres équestres ;
- 1 centre aquatique.

Les sites internet ont également fait l'objet de vérifications.

Couverture du terrain sur l'exercice 2025-2026

- Location de canoë-kayaks ;
- Parcours acrobatiques en hauteur (PAH) ;
- Centres équestres ;
- Centre aquatique.



Exemple de contrôle



Mention du site



Tarifs constatés sur place

Le site internet attire le consommateur avec des tarifs moins élevé que ceux réellement pratiqués : pratique commerciale trompeuse (article L.121-2 du code de la consommation)

Exemples de manquement



Le gilet est percé, la mousse est directement accessible. Le gilet peut continuer à se déchirer et la mousse se désagréger ou sortir du gilet





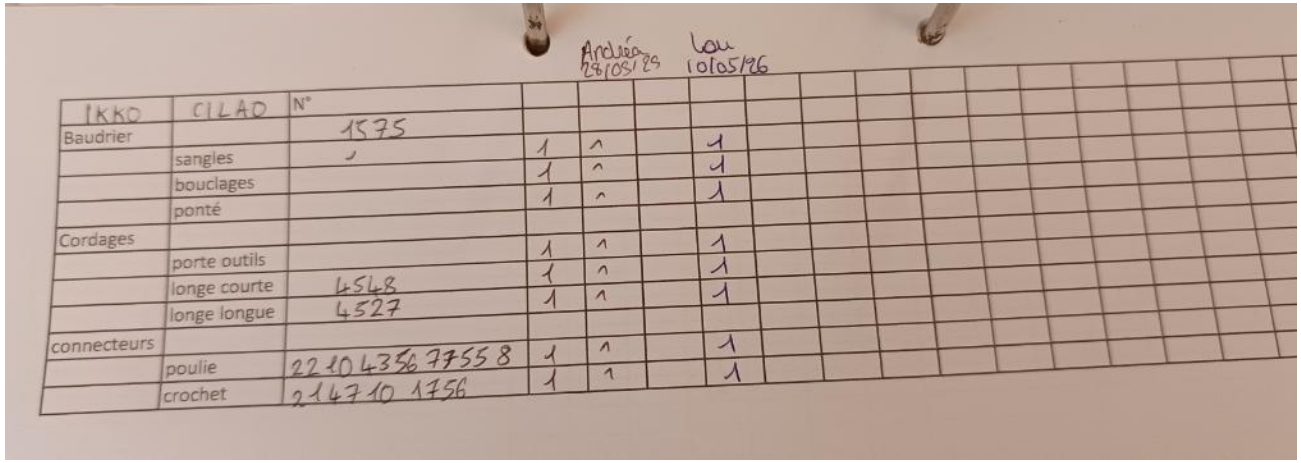
Ce gilet de flottaison pour enfant se déchire, les systèmes d'attache se décrochent.
Il risque de ne pas pouvoir assurer sa fonction.

Exemples de manquement



Ici le produit ne respecte pas l'article 41 du règlement 2016/425, le marquage « CE » n'est plus visible.
C'est une non-conformité formelle.

Des informations sont manquantes sur les fiches de gestion des EPI (baudriers).
Non respect des dispositions du code du travail (article R-4313-16 et Arrêté 22/10/2009).



Exemple de manquement

Un ballon manque, le filet est abîmé : Risque de chute ou de blessure.
Non respect de l'obligation générale de sécurité (article L 421-3 du code de la consommation).



Les suites possibles

Au regard de la gravité des non-conformités constatées :

- Avertissement
- Mesure d'injonction administrative
- Procès verbal d'infraction ou de manquement
- Arrêté préfectoral

Vente de véhicules – DDPP50



Quelques obligations réglementaires
et
Points de vigilance

- Concessionnaires marques exclusives
- Garages toutes marques
- Intermédiaires entre particuliers



Principe incontournable : l'information précontractuelle

L'information doit être **lisible et visible**, donc **écrite**.

Elle doit être **compréhensible**

☛ **Texte général** : L111-1 et L111-2 du code de la consommation

☛ **Textes spécifiques :**

- D. 04/10/78 (VN + VO)
- A. 28/06/78 (VN)

Sur le véhicule exposé à la vente :

Dénomination de vente = Marque / Type / Modèle / Version / éventuelle variante

Si VO ☛ Mentions particulière :

- Mois + année de 1ère mise en circulation
- kilométrage parcouru (si justificatif), ou kilométrage inscrit au compteur suivi de la mention « non garanti »



L'information précontractuelle

<u>Sous la forme d'un document comme un bon de commande :</u>

- Identité du professionnel (coordonnées, n° SIRET, …)
- Dénomination de vente et caractéristiques du véhicule (+ mois / année et kilométrage si VO)

Date limite de livraison

Prix et modalités paiement (acompte, solde, crédit classique, LOA, LLD …)

Prix options supplémentaires

Autre frais de services éventuels optionnels

Informations sur la ou les garanties

Coordonnées du Médiateur de la consommation

Conditions générales de vente

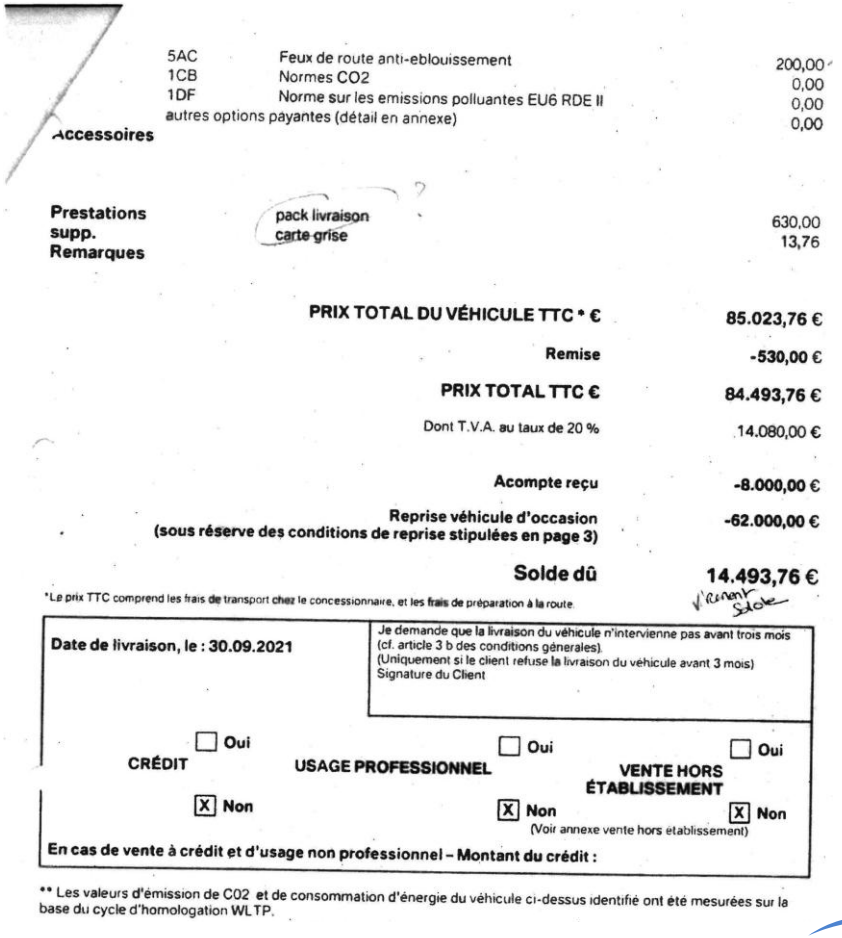
Pour les véhicules d'occasion de plus de 4 ans :

Rapport du contrôle technique < 6 mois



Points de vigilance : les « frais » supplémentaires

Principe : Tout ce que le professionnel entend inclure comme services dans son offre commerciale doit être intégré au prix global du véhicule.



	5AC	Feux de route anti-éblouissement	200,00
	1CB	Normes CO2	0,00
	1DF	Norme sur les emissions polluantes EU6 RDE II	0,00
	autres options payantes (détail en annexe)		0,00
Accessoires			
Prestations supp.		pack livraison	630,00
Remarques		carte grise	13,76

PRIX TOTAL DU VÉHICULE TTC * €	**85.023,76 €**
Remise	**-530,00 €**
PRIX TOTAL TTC €	**84.493,76 €**
Dont T.V.A. au taux de 20 %	14.080,00 €
Acompte reçu	**-8.000,00 €**
Reprise véhicule d'occasion (sous réserve des conditions de reprise stipulées en page 3)	**-62.000,00 €**
Solde dû	**14.493,76 €**

*Le prix TTC comprend les frais de transport chez le concessionnaire, et les frais de préparation à la route.

Règlement Solde

Date de livraison, le : 30.09.2021

Je demande que la livraison du véhicule n'intervienne pas avant trois mois (cf. article 3 b des conditions générales). (Uniquement si le client refuse la livraison du véhicule avant 3 mois)
Signature du Client

CRÉDIT	USAGE PROFESSIONNEL	VENTE HORS ÉTABLISSEMENT
☐ Oui	☐ Oui	☐ Oui
☒ Non	☒ Non	☒ Non
	(Voir annexe vente hors établissement)	

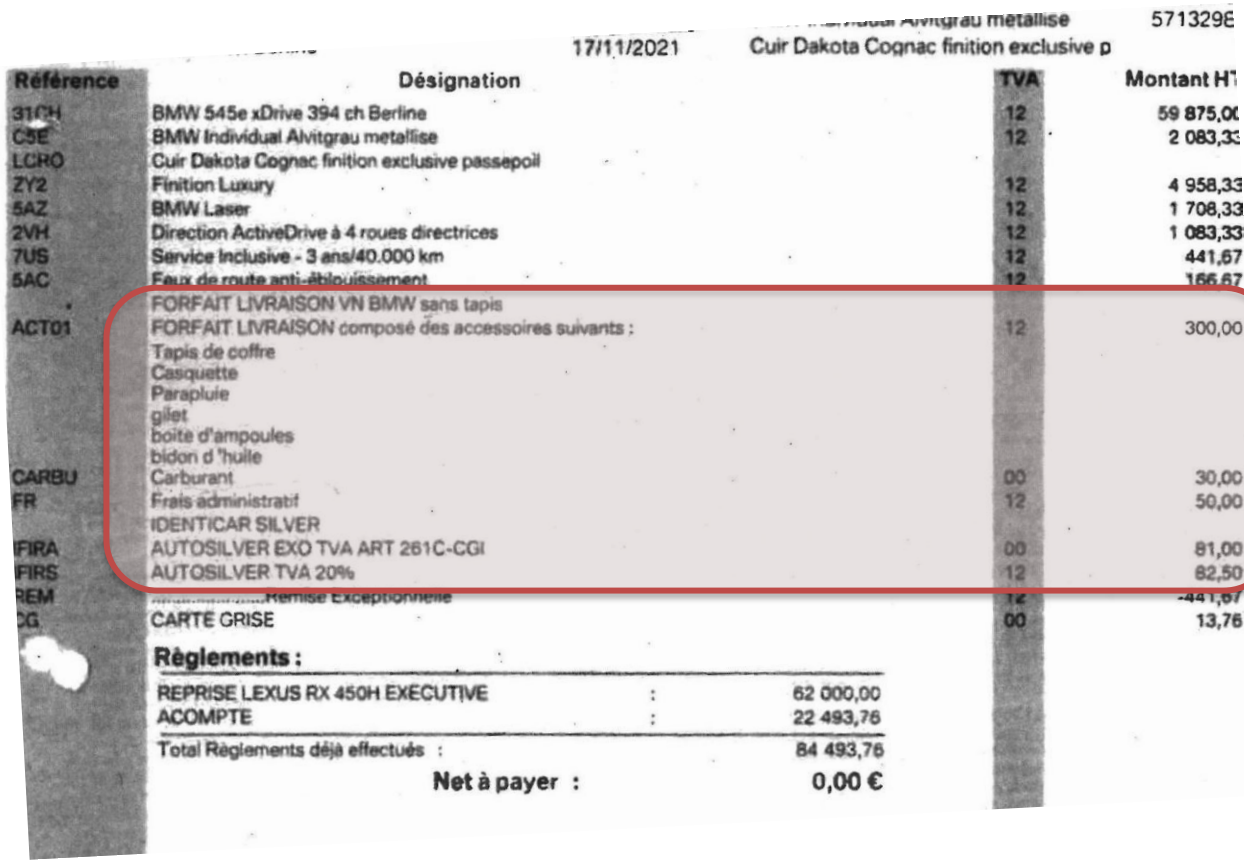
En cas de vente à crédit et d'usage non professionnel – Montant du crédit :

** Les valeurs d'émission de C02 et de consommation d'énergie du véhicule ci-dessus identifié ont été mesurées sur la base du cycle d'homologation WLTP.

Or, souvent au prix du véhicule s'ajoutent des frais parfois présentés comme nécessaires à la vente, sans que le consommateur ne puisse les refuser, et sans savoir précisément de quoi il s'agit.

« Pack Livraison »

Les « frais » supplémentaires



17/11/2021 Cuir Dakota Cognac finition exclusive p

Référence	Désignation	TVA	Montant HT
31CH	BMW 545e xDrive 394 ch Berline	12	59 875,00
C5E	BMW Individual Alvitgrau metallise	12	2 083,33
LCRO	Cuir Dakota Cognac finition exclusive passepoil		
ZY2	Finition Luxury	12	4 958,33
5AZ	BMW Laser	12	1 708,33
2VH	Direction ActiveDrive à 4 roues directrices	12	1 083,33
7US	Service Inclusive - 3 ans/40.000 km	12	441,67
5AC	Feux de route anti-éblouissement	12	166,67
	FORFAIT LIVRAISON VN BMW sans tapis		
ACT01	FORFAIT LIVRAISON composé des accessoires suivants :	12	300,00
	Tapis de coffre		
	Casquette		
	Parapluie		
	gilet		
	boite d'ampoules		
	bidon d 'huile		
CARBU	Carburant	00	30,00
FR	Frais administratif	12	50,00
	IDENTICAR SILVER		
FIRA	AUTOSILVER EXO TVA ART 261C-CGI	00	81,00
FIRS	AUTOSILVER TVA 20%	12	82,50
REM	Remise Exceptionnelle	12	-441,67
CG	CARTE GRISE	00	13,76

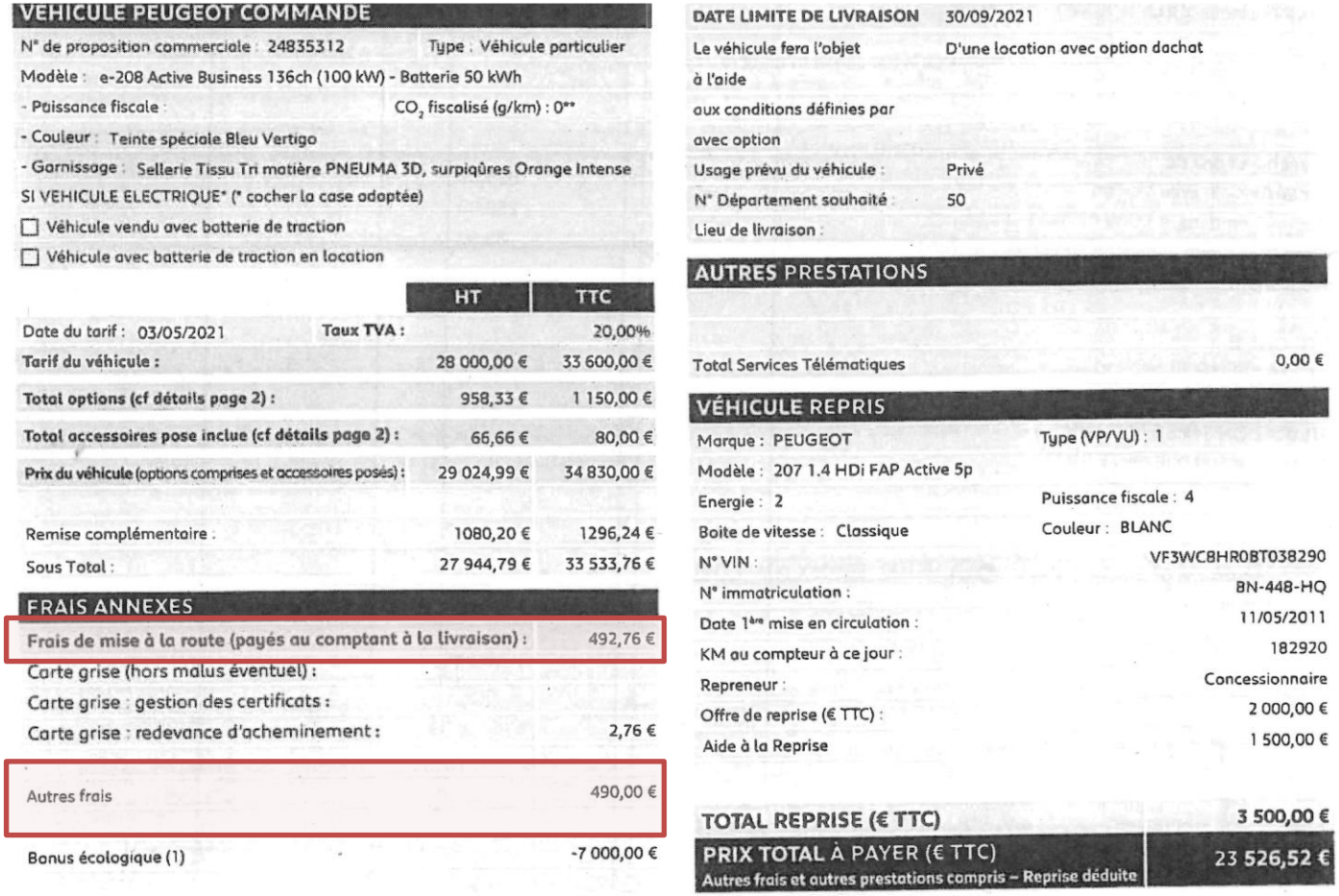
Règlements :

REPRISE LEXUS RX 450H EXECUTIVE	:	62 000,00
ACOMPTE	:	22 493,76
Total Règlements déjà effectués	:	84 493,76
Net à payer	:	**0,00 €**

Forfait livraison

- Tapis de coffre
- Casquette
- Parapluie
- Gilet
- Boite d'ampoules
- Bidon d'huile
- Carburant
- Frais administratifs
- Gravage
- Assurance complémentaire auto

Les « frais » supplémentaires



VÉHICULE PEUGEOT COMMANDE

N° de proposition commerciale : 24835312 — Type : Véhicule particulier

Modèle : e-208 Active Business 136ch (100 kW) - Batterie 50 kWh

- Puissance fiscale : — CO_2 fiscalisé (g/km) : 0**

- Couleur : Teinte spéciale Bleu Vertigo

- Garnissage : Sellerie Tissu Tri matière PNEUMA 3D, surpiqûres Orange Intense

SI VEHICULE ELECTRIQUE* (* cocher la case adoptée)

☐ Véhicule vendu avec batterie de traction

☐ Véhicule avec batterie de traction en location

	HT	TTC
Date du tarif : 03/05/2021 — Taux TVA :		20,00%
Tarif du véhicule :	28 000,00 €	33 600,00 €
Total options (cf détails page 2) :	958,33 €	1 150,00 €
Total accessoires pose incluse (cf détails page 2) :	66,66 €	80,00 €
Prix du véhicule (options comprises et accessoires posés) :	29 024,99 €	34 830,00 €
Remise complémentaire :	1080,20 €	1296,24 €
Sous Total :	27 944,79 €	33 533,76 €

FRAIS ANNEXES

Frais de mise à la route (payés au comptant à la livraison) :	492,76 €
Carte grise (hors malus éventuel) :	
Carte grise : gestion des certificats :	
Carte grise : redevance d'acheminement :	2,76 €
Autres frais	490,00 €
Bonus écologique (1)	-7 000,00 €

DATE LIMITE DE LIVRAISON	30/09/2021
Le véhicule fera l'objet	D'une location avec option dachat
à l'aide	
aux conditions définies par	
avec option	
Usage prévu du véhicule :	Privé
N° Département souhaité :	50
Lieu de livraison :	

AUTRES PRESTATIONS

Total Services Télématiques	0,00 €

VÉHICULE REPRIS

Marque : PEUGEOT	Type (VP/VU) : 1
Modèle : 207 1.4 HDi FAP Active 5p	
Energie : 2	Puissance fiscale : 4
Boite de vitesse : Classique	Couleur : BLANC
N° VIN :	VF3WC8HR0BT038290
N° immatriculation :	BN-448-HQ
Date 1ère mise en circulation :	11/05/2011
KM au compteur à ce jour :	182920
Repreneur :	Concessionnaire
Offre de reprise (€ TTC) :	2 000,00 €
Aide à la Reprise	1 500,00 €

TOTAL REPRISE (€ TTC)	3 500,00 €
PRIX TOTAL À PAYER (€ TTC) Autres frais et autres prestations compris – Reprise déduite	23 526,52 €

« Autres frais »

« Frais de mise à la route »

DG CCRF

DDPP 50

DUPLICATA FACTURE No **104474** du 23/09/2021 Page 1/1
sur VN075452 VN Part

Affaire traitée par [redacted]

N° Document	N° Client	Votre Commande	Marque	V.I.N.	N° Immatriculation	Kilométrage	N° Commande
104474	11658	p4501138	PEUGEOT	[redacted]	[redacted]		

Désignation	N° Pièce	Quantité ou temps	CT	Prix unitaire hors taxe	Remise %	Prix unitaire net hors taxe	Montant
e-208 Active Business 136ch (100 kW) - Batterie 50							
Tarif No TLW							
Teinte Teinte spéciale Bleu Vertigo Interieur Garnissage de sièges tri matière							
Vehicule vendu au prix de :			1				28000,00
Teinte speciale Bleu Vertigo			1	625,00			
Chargeur embarque 11kW triphase			1	250,00			
Vitres fixes droite et gauche surteintees en rang			1	83,33			
Total options							958,33
Remise			1				-1080,20
CARTE GRISE			3				10,70
CARTE MOBILITE			1				100,00
KIT SECURITE			1				9,17
PREPARATION &MISE EN MAIN			1				140,00
GRAVAGE-GARANTIE OPTIMUM2			1				150,00
JEU DE TAPIS			1				33,33
PLAQUES PLEXIS			1				33,33

DATE 29.9.21 HEURE : 14h30
SIGNATURE :



Les frais de mise à la route sont :

- Carte Mobilité
- Kit sécurité (contenu non précisé)
- Préparation & Mise en main
- Gravage – garantie Optimum2
- Jeu de tapis
- Plaque plexis

Les ventes liées illicites

Article L121-11 Code de la consommation

« .../...

Est également interdit le fait de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit dès lors que cette subordination constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article L. 121-1.

(**alinea 3**) Est également interdit le fait de subordonner la vente d'un bien ou la fourniture d'un service à la conclusion d'un contrat d'assurance accessoire au bien ou au service vendu ou au consentement au démarchage téléphonique mentionné au chapitre III du titre II du livre II, sans permettre au consommateur d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément ...

Intégration dans le même forfait de « démarches administratives » en vue d'obtenir la carte grise, avec d'autres prestations

☛ Caractère déloyal – Pour obtenir une prestation nécessaire, il est imposé d'accepter une prestation accessoire

Les ventes liées illicites

La vente du « Gravage » avec l'assurance complémentaire santé

☛☛ l'alinea 3 de l'article L. 121-11 l'interdit d'emblée sans devoir démontrer que ce serait déloyal



[redacted] MARQUAGE ANTIVOL

MARQUAGE ANTIVOL et GARANTIES COMPLEMENTAIRES

CONTRAT N° THZK41812

IMMATRICULATION ☐☐-☐☐☐-☐☐ VIN ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

BENEFICIAIRE ☐ Monsieur ☐ Madame ☐ Société CODGR ☐

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

N° et libellé Voie : .....

C.P. ☐☐☐☐☐ Ville .....

N° Portable (OBLIGATOIRE) ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ E-mail : .....

Je soussigné(e) (nom et prénom).... certifie avoir reçu préalablement à la signature du contrat le document d'information sur le produit d'assurance. Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de garanties complémentaires souscrites par [redacted] figurant au verso.

Mes données sont collectées par le Groupe [redacted] nt nécessaires à l'exécution du contrat pour la réalisation des prestations de marquage antivol et garanties complémentaires pendant la durée de votre relation commerciale et en exécution des obligations légales en vigueur. Vos données seront communiquées au Fichier Central et éventuellement transmises aux services de douanes, gendarmerie, police et assurances concernés.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès aux données, rectification, effacement, limitation, portabilité et opposition, directive post mortem auprès du responsable du traitement [redacted]

Pour effectuer une réclamation : CNIL 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07.

Date : ☐☐-☐☐-☐☐

SIGNATURE du CLIENT	CACHET du DISTRIBUTEUR

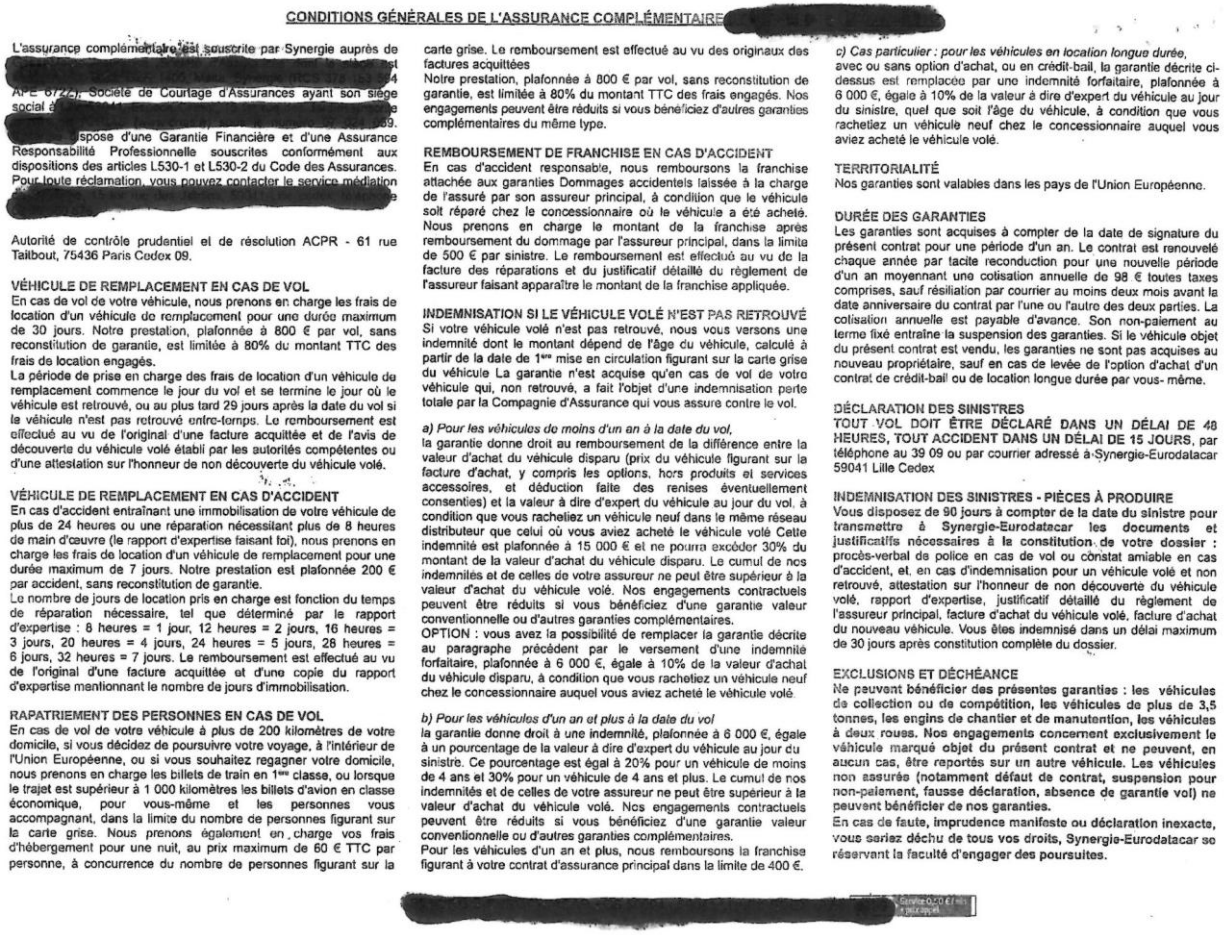
JOINDRE UNE PHOTOCOPIE DU CERTIFICAT PROVISOIRE D'IMMATRICULATION

Exemplaire [redacted]

Petit papier anodin délivré seulement à la livraison du véhicule

☛ (Ici le recto où une signature est demandée)

Combo « frais supplémentaire » + « Ventes liée illicite »



CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE [redacted]

L'assurance complémentaire est souscrite par Synergie auprès de [redacted]
[redacted] Société de Courtage d'Assurances ayant son siège social [redacted]
[redacted] dispose d'une Garantie Financière et d'une Assurance Responsabilité Professionnelle souscrites conformément aux dispositions des articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances. Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le service médiation [redacted]

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ACPR - 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN CAS DE VOL
En cas de vol de votre véhicule, nous prenons en charge les frais de location d'un véhicule de remplacement pour une durée maximum de 30 jours. Notre prestation, plafonnée à 800 € par vol, sans reconstitution de garantie, est limitée à 80% du montant TTC des frais de location engagés.
La période de prise en charge des frais de location d'un véhicule de remplacement commence le jour du vol et se termine le jour où le véhicule est retrouvé, ou au plus tard 29 jours après la date du vol si le véhicule n'est pas retrouvé entre-temps. Le remboursement est effectué au vu de l'original d'une facture acquittée et de l'avis de découverte du véhicule volé établi par les autorités compétentes ou d'une attestation sur l'honneur de non découverte du véhicule volé.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN CAS D'ACCIDENT
En cas d'accident entraînant une immobilisation de votre véhicule de plus de 24 heures ou une réparation nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre (le rapport d'expertise faisant foi), nous prenons en charge les frais de location d'un véhicule de remplacement pour une durée maximum de 7 jours. Notre prestation est plafonnée 200 € par accident, sans reconstitution de garantie.
Le nombre de jours de location pris en charge est fonction du temps de réparation nécessaire, tel que déterminé par le rapport d'expertise : 8 heures = 1 jour, 12 heures = 2 jours, 16 heures = 3 jours, 20 heures = 4 jours, 24 heures = 5 jours, 28 heures = 6 jours, 32 heures = 7 jours. Le remboursement est effectué au vu de l'original d'une facture acquittée et d'une copie du rapport d'expertise mentionnant le nombre de jours d'immobilisation.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES EN CAS DE VOL
En cas de vol de votre véhicule à plus de 200 kilomètres de votre domicile, si vous décidez de poursuivre votre voyage, à l'intérieur de l'Union Européenne, ou si vous souhaitez regagner votre domicile, nous prenons en charge les billets de train en 1ère classe, ou lorsque le trajet est supérieur à 1 000 kilomètres les billets d'avion en classe économique, pour vous-même et les personnes vous accompagnant, dans la limite du nombre de personnes figurant sur la carte grise. Nous prenons également en charge vos frais d'hébergement pour une nuit, au prix maximum de 60 € TTC par personne, à concurrence du nombre de personnes figurant sur la carte grise. Le remboursement est effectué au vu des originaux des factures acquittées
Notre prestation, plafonnée à 800 € par vol, sans reconstitution de garantie, est limitée à 80% du montant TTC des frais engagés. Nos engagements peuvent être réduits si vous bénéficiez d'autres garanties complémentaires du même type.

REMBOURSEMENT DE FRANCHISE EN CAS D'ACCIDENT
En cas d'accident responsable, nous remboursons la franchise attachée aux garanties Dommages accidentels laissée à la charge de l'assuré par son assureur principal, à condition que le véhicule soit réparé chez le concessionnaire où le véhicule a été acheté. Nous prenons en charge le montant de la franchise après remboursement du dommage par l'assureur principal, dans la limite de 500 € par sinistre. Le remboursement est effectué au vu de la facture des réparations et du justificatif détaillé du règlement de l'assureur faisant apparaître le montant de la franchise appliquée.

INDEMNISATION SI LE VÉHICULE VOLÉ N'EST PAS RETROUVÉ
Si votre véhicule volé n'est pas retrouvé, nous vous versons une indemnité dont le montant dépend de l'âge du véhicule, calculé à partir de la date de 1ère mise en circulation figurant sur la carte grise du véhicule La garantie n'est acquise qu'en cas de vol de votre véhicule qui, non retrouvé, a fait l'objet d'une indemnisation perte totale par la Compagnie d'Assurance qui vous assure contre le vol.

a) Pour les véhicules de moins d'un an à la date du vol,
la garantie donne droit au remboursement de la différence entre la valeur d'achat du véhicule disparu (prix du véhicule figurant sur la facture d'achat, y compris les options, hors produits et services accessoires, et déduction faite des remises éventuellement consenties) et la valeur à dire d'expert du véhicule au jour du vol, à condition que vous rachetiez un véhicule neuf dans le même réseau distributeur que celui où vous aviez acheté le véhicule volé Cette indemnité est plafonnée à 15 000 € et ne pourra excéder 30% du montant de la valeur d'achat du véhicule disparu. Le cumul de nos indemnités et de celles de votre assureur ne peut être supérieur à la valeur d'achat du véhicule volé. Nos engagements contractuels peuvent être réduits si vous bénéficiez d'une garantie valeur conventionnelle ou d'autres garanties complémentaires.
OPTION : vous avez la possibilité de remplacer la garantie décrite au paragraphe précédent par le versement d'une indemnité forfaitaire, plafonnée à 6 000 €, égale à 10% de la valeur d'achat du véhicule disparu, à condition que vous rachetiez un véhicule neuf chez le concessionnaire auquel vous aviez acheté le véhicule volé.

b) Pour les véhicules d'un an et plus à la date du vol
la garantie donne droit à une indemnité, plafonnée à 6 000 €, égale à un pourcentage de la valeur à dire d'expert du véhicule au jour du sinistre. Ce pourcentage est égal à 20% pour un véhicule de moins de 4 ans et 30% pour un véhicule de 4 ans et plus. Le cumul de nos indemnités et de celles de votre assureur ne peut être supérieur à la valeur d'achat du véhicule volé. Nos engagements contractuels peuvent être réduits si vous bénéficiez d'une garantie valeur conventionnelle ou d'autres garanties complémentaires.
Pour les véhicules d'un an et plus, nous remboursons la franchise figurant à votre contrat d'assurance principal dans la limite de 400 €.

c) Cas particulier : pour les véhicules en location longue durée,
avec ou sans option d'achat, ou en crédit-bail, la garantie décrite ci-dessus est remplacée par une indemnité forfaitaire, plafonnée à 6 000 €, égale à 10% de la valeur à dire d'expert du véhicule au jour du sinistre, quel que soit l'âge du véhicule, à condition que vous rachetiez un véhicule neuf chez le concessionnaire auquel vous aviez acheté le véhicule volé.

TERRITORIALITÉ
Nos garanties sont valables dans les pays de l'Union Européenne.

DURÉE DES GARANTIES
Les garanties sont acquises à compter de la date de signature du présent contrat pour une période d'un an. Le contrat est renouvelé chaque année par tacite reconduction pour une nouvelle période d'un an moyennant une cotisation annuelle de 98 € toutes taxes comprises, sauf résiliation par courrier au moins deux mois avant la date anniversaire du contrat par l'une ou l'autre des deux parties. La cotisation annuelle est payable d'avance. Son non-paiement au terme fixé entraîne la suspension des garanties. Si le véhicule objet du présent contrat est vendu, les garanties ne sont pas acquises au nouveau propriétaire, sauf en cas de levée de l'option d'achat d'un contrat de crédit-bail ou de location longue durée par vous- même.

DÉCLARATION DES SINISTRES
TOUT VOL DOIT ÊTRE DÉCLARÉ DANS UN DÉLAI DE 48 HEURES, TOUT ACCIDENT DANS UN DÉLAI DE 15 JOURS, par téléphone au 39 09 ou par courrier adressé à Synergie-Eurodatacar 59041 Lille Cedex

INDEMNISATION DES SINISTRES - PIÈCES À PRODUIRE
Vous disposez de 90 jours à compter de la date du sinistre pour transmettre à Synergie-Eurodatacar les documents et justificatifs nécessaires à la constitution de votre dossier : procès-verbal de police en cas de vol ou constat amiable en cas d'accident, et, en cas d'indemnisation pour un véhicule volé et non retrouvé, attestation sur l'honneur de non découverte du véhicule volé, rapport d'expertise, justificatif détaillé du règlement de l'assureur principal, facture d'achat du véhicule volé, facture d'achat du nouveau véhicule. Vous êtes indemnisé dans un délai maximum de 30 jours après constitution complète du dossier.

EXCLUSIONS ET DÉCHÉANCE
Ne peuvent bénéficier des présentes garanties : les véhicules de collection ou de compétition, les véhicules de plus de 3,5 tonnes, les engins de chantier et de manutention, les véhicules à deux roues. Nos engagements concernent exclusivement le véhicule marqué objet du présent contrat et ne peuvent, en aucun cas, être reportés sur un autre véhicule. Les véhicules non assurés (notamment défaut de contrat, suspension pour non-paiement, fausse déclaration, absence de garantie vol) ne peuvent bénéficier de nos garanties.
En cas de faute, imprudence manifeste ou déclaration inexacte, vous seriez déchu de tous vos droits, Synergie-Eurodatacar se réservant la faculté d'engager des poursuites.

[redacted]

Le verso du petit papier remis à la livraison du véhicule

☞ Contenu de la police d'assurance

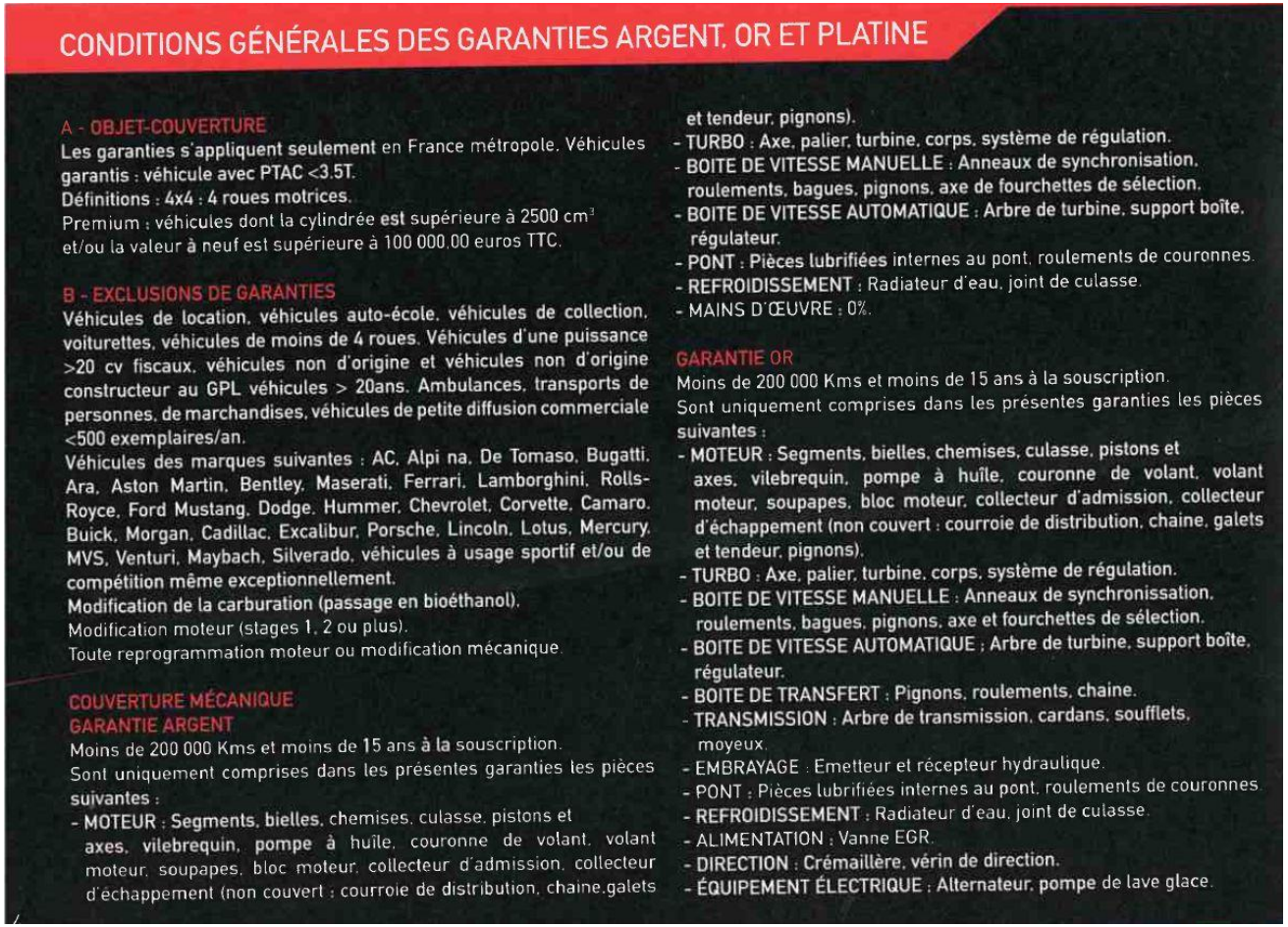
La garantie commerciale sans intérêt (mais payante)

GARANTIE COMMERCIALE

Article L217-21 - La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse du vendeur ou du producteur, y compris par l'intermédiaire de toute autre personne agissant en leur nom ou pour leur compte (ci-après dénommé " garant "), à l'égard du consommateur. Cet engagement a pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale, **en sus des obligations légales** du vendeur visant à garantir la conformité du bien.

Article D217-2
I.-Pour l'application du premier alinéa de l'article L. 217-22 :
1° Les coordonnées du garant comportent également, s'il y a lieu, l'indication de son adresse électronique ou de tout autre moyen numérique pertinent ;
2° Le contenu du contrat mentionne les exclusions ou tout facteur d'exclusion de la garantie commerciale.
II.- **Pour l'application du troisième alinéa du même article L. 217-22**, la garantie commerciale est intitulée :
" contrat de garantie commerciale " et **son contenu précise en quoi elle s'applique en sus des droits dont bénéficie le consommateur au titre de la garantie légale de conformité** pendant toute la durée de celle-ci.

La garantie commerciale sans intérêt (mais payante)



CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES ARGENT, OR ET PLATINE

A - OBJET-COUVERTURE

Les garanties s'appliquent seulement en France métropole. Véhicules garantis : véhicule avec PTAC <3.5T.
Définitions : 4x4 : 4 roues motrices.
Premium : véhicules dont la cylindrée est supérieure à 2500 cm³ et/ou la valeur à neuf est supérieure à 100 000,00 euros TTC.

B - EXCLUSIONS DE GARANTIES

Véhicules de location, véhicules auto-école, véhicules de collection, voiturettes, véhicules de moins de 4 roues. Véhicules d'une puissance >20 cv fiscaux, véhicules non d'origine et véhicules non d'origine constructeur au GPL véhicules > 20ans. Ambulances, transports de personnes, de marchandises, véhicules de petite diffusion commerciale <500 exemplaires/an.
Véhicules des marques suivantes : AC, Alpi na, De Tomaso, Bugatti, Ara, Aston Martin, Bentley, Maserati, Ferrari, Lamborghini, Rolls-Royce, Ford Mustang, Dodge, Hummer, Chevrolet, Corvette, Camaro, Buick, Morgan, Cadillac, Excalibur, Porsche, Lincoln, Lotus, Mercury, MVS, Venturi, Maybach, Silverado, véhicules à usage sportif et/ou de compétition même exceptionnellement.
Modification de la carburation (passage en bioéthanol).
Modification moteur (stages 1, 2 ou plus).
Toute reprogrammation moteur ou modification mécanique.

COUVERTURE MÉCANIQUE
GARANTIE ARGENT

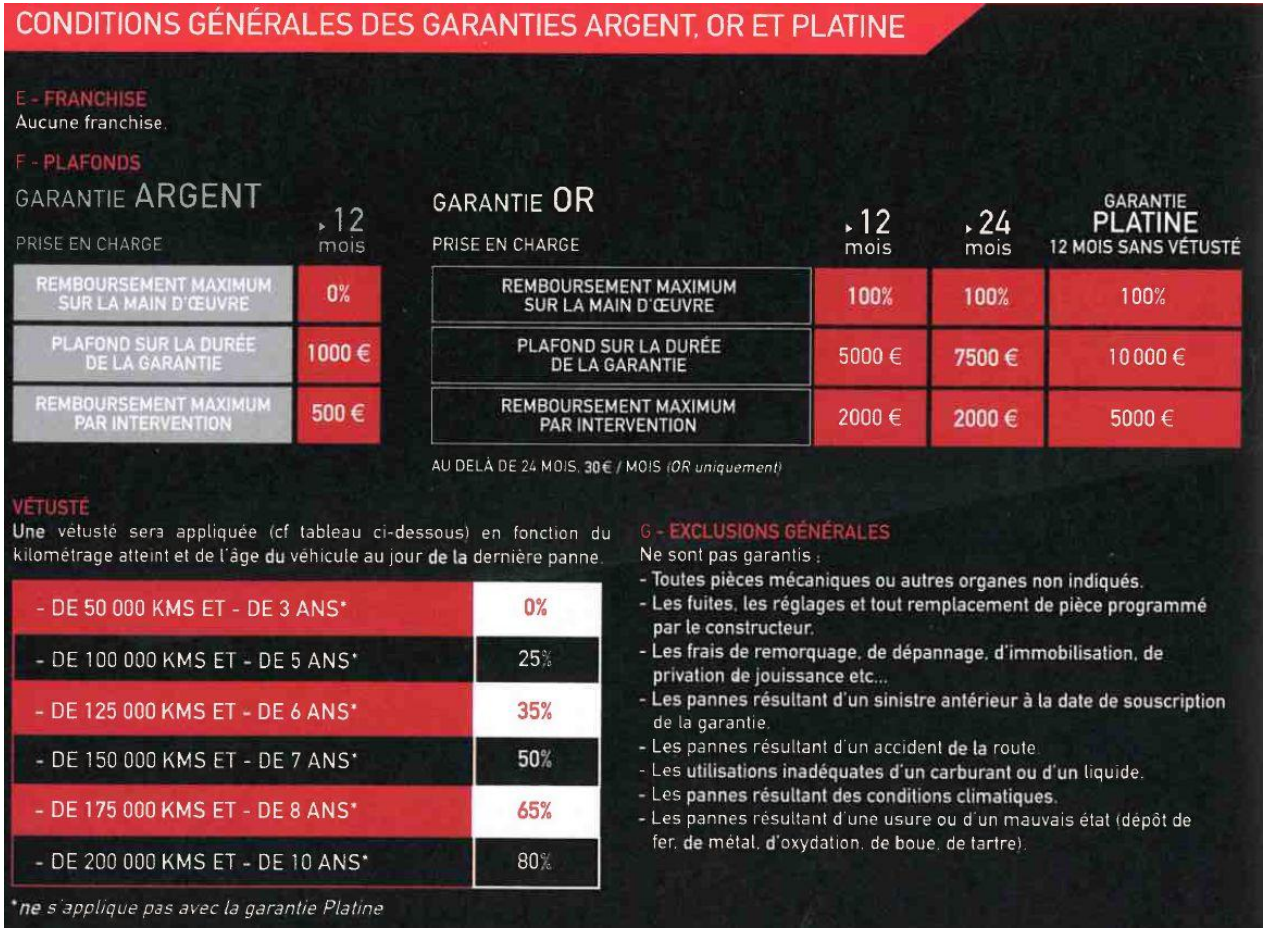
Moins de 200 000 Kms et moins de 15 ans à la souscription.
Sont uniquement comprises dans les présentes garanties les pièces suivantes :
- MOTEUR : Segments, bielles, chemises, culasse, pistons et axes, vilebrequin, pompe à huile, couronne de volant, volant moteur, soupapes, bloc moteur, collecteur d'admission, collecteur d'échappement (non couvert : courroie de distribution, chaine,galets et tendeur, pignons).
- TURBO : Axe, palier, turbine, corps, système de régulation.
- BOITE DE VITESSE MANUELLE : Anneaux de synchronisation, roulements, bagues, pignons, axe de fourchettes de sélection.
- BOITE DE VITESSE AUTOMATIQUE : Arbre de turbine, support boîte, régulateur.
- PONT : Pièces lubrifiées internes au pont, roulements de couronnes.
- REFROIDISSEMENT : Radiateur d'eau, joint de culasse.
- MAINS D'ŒUVRE : 0%.

GARANTIE OR

Moins de 200 000 Kms et moins de 15 ans à la souscription.
Sont uniquement comprises dans les présentes garanties les pièces suivantes :
- MOTEUR : Segments, bielles, chemises, culasse, pistons et axes, vilebrequin, pompe à huile, couronne de volant, volant moteur, soupapes, bloc moteur, collecteur d'admission, collecteur d'échappement (non couvert : courroie de distribution, chaine, galets et tendeur, pignons).
- TURBO : Axe, palier, turbine, corps, système de régulation.
- BOITE DE VITESSE MANUELLE : Anneaux de synchronisation, roulements, bagues, pignons, axe et fourchettes de sélection.
- BOITE DE VITESSE AUTOMATIQUE : Arbre de turbine, support boîte, régulateur.
- BOITE DE TRANSFERT : Pignons, roulements, chaine.
- TRANSMISSION : Arbre de transmission, cardans, soufflets, moyeux.
- EMBRAYAGE : Emetteur et récepteur hydraulique.
- PONT : Pièces lubrifiées internes au pont, roulements de couronnes.
- REFROIDISSEMENT : Radiateur d'eau, joint de culasse.
- ALIMENTATION : Vanne EGR.
- DIRECTION : Crémaillère, vérin de direction.
- ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE : Alternateur, pompe de lave glace.

Garantie commerciale payante

☞ Couverture réduite des pièces



CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES ARGENT, OR ET PLATINE

E - FRANCHISE
Aucune franchise.

F - PLAFONDS

GARANTIE ARGENT — PRISE EN CHARGE	▸ 12 mois
REMBOURSEMENT MAXIMUM SUR LA MAIN D'ŒUVRE	0%
PLAFOND SUR LA DURÉE DE LA GARANTIE	1000 €
REMBOURSEMENT MAXIMUM PAR INTERVENTION	500 €

GARANTIE OR — PRISE EN CHARGE	▸ 12 mois	▸ 24 mois	GARANTIE PLATINE 12 MOIS SANS VÉTUSTÉ
REMBOURSEMENT MAXIMUM SUR LA MAIN D'ŒUVRE	100%	100%	100%
PLAFOND SUR LA DURÉE DE LA GARANTIE	5000 €	7500 €	10 000 €
REMBOURSEMENT MAXIMUM PAR INTERVENTION	2000 €	2000 €	5000 €

AU DELÀ DE 24 MOIS, 30€ / MOIS *(OR uniquement)*

VÉTUSTÉ
Une vétusté sera appliquée (cf tableau ci-dessous) en fonction du kilométrage atteint et de l'âge du véhicule au jour de la dernière panne.

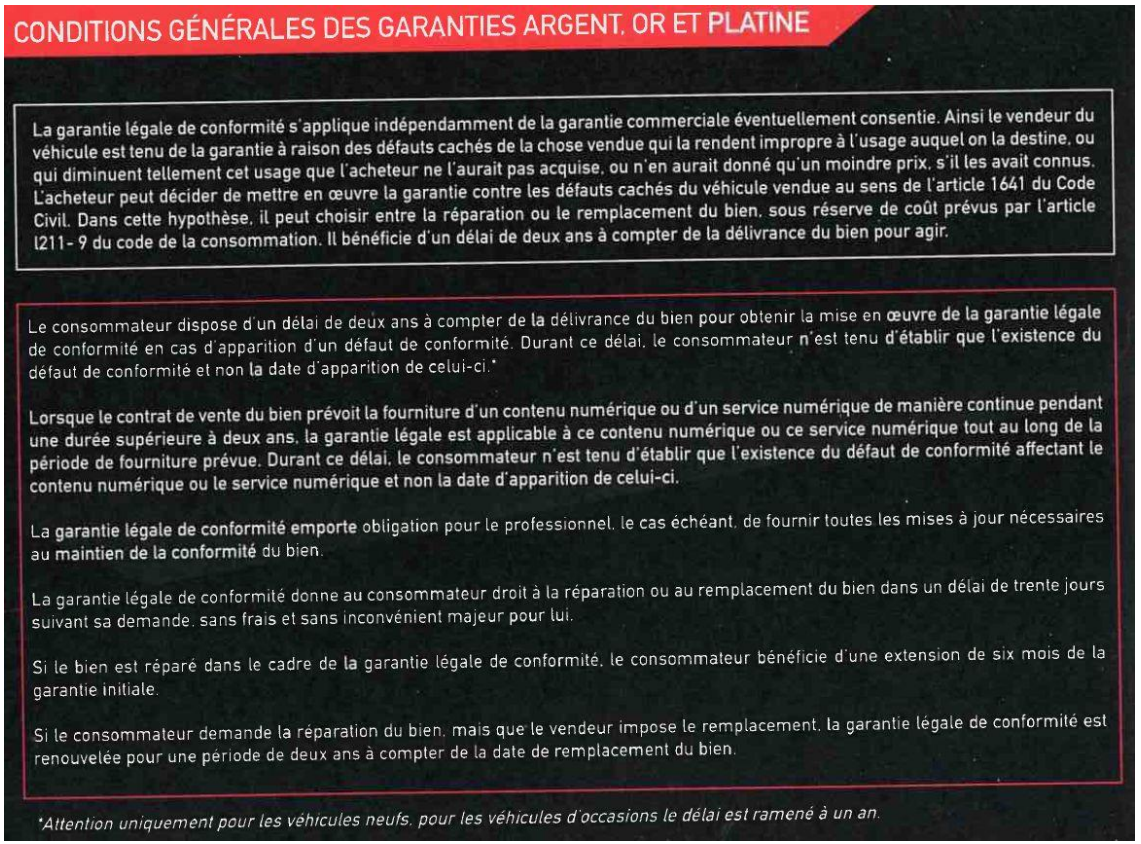
- DE 50 000 KMS ET - DE 3 ANS*	0%
- DE 100 000 KMS ET - DE 5 ANS*	25%
- DE 125 000 KMS ET - DE 6 ANS*	35%
- DE 150 000 KMS ET - DE 7 ANS*	50%
- DE 175 000 KMS ET - DE 8 ANS*	65%
- DE 200 000 KMS ET - DE 10 ANS*	80%

**ne s'applique pas avec la garantie Platine*

G - EXCLUSIONS GÉNÉRALES
Ne sont pas garantis :
- Toutes pièces mécaniques ou autres organes non indiqués.
- Les fuites, les réglages et tout remplacement de pièce programmé par le constructeur.
- Les frais de remorquage, de dépannage, d'immobilisation, de privation de jouissance etc...
- Les pannes résultant d'un sinistre antérieur à la date de souscription de la garantie.
- Les pannes résultant d'un accident de la route.
- Les utilisations inadéquates d'un carburant ou d'un liquide.
- Les pannes résultant des conditions climatiques.
- Les pannes résultant d'une usure ou d'un mauvais état (dépôt de fer, de métal, d'oxydation, de boue, de tartre).

Garantie commerciale payante

☞ Limitation de prise en charge et coefficient de vétusté



CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES ARGENT, OR ET PLATINE

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Ainsi le vendeur du véhicule est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. L'acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du véhicule vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de coût prévus par l'article l211-9 du code de la consommation. Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.*

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

*Attention uniquement pour les véhicules neufs, pour les véhicules d'occasions le délai est ramené à un an.

Garantie commerciale payante

☞ L'encadré sur la Garantie légale de conformité est bien indiqué.
Mais la garantie commerciale n'indique en rien en quoi elle est supérieure à celle-ci.

La sécurité des jouets – DDPP76

De façon constante, la DGCCRF maintient dans ses orientations la sécurité des jouets.

Le ciblage procède :

- des signalements (signalconso)
- de plaintes arrivant directement au service,
- de transmissions d'autres unités,
- des observations faites tout au long de l'année par les enquêteurs.

L'approche de la période des fêtes est naturellement un moment privilégié pour la mise en œuvre des enquêtes.

Deux axes sont surveillés : la sécurité et la loyauté.

La sécurité des jouets – DDPP76

Les contrôles sont réalisés au titre :

- de la directive 2009/48/CE du 18 juin 2009 relative à la sécurité des jouets, transposée en droit français par le décret n° 2010-166 modifié du 22 février 2010 relatif à la sécurité des jouets et par l'arrêté du 24 février 2010 fixant les modalités d'application de ce décret

- de la directive comporte un volet CHIMIE entrée en vigueur le 20 juillet 2013. Par ailleurs, certaines substances réglementées au titre de REACH, visent également les jouets.

- des dispositions du code de la consommation encadrant la loyauté des transactions et des éléments plus particuliers tels que l'obligation de communiquer en français.

C’est quoi un jouet ?

La revendication du respect de la norme donne présomption de conformité, elle permet donc d’apposer le marquage CE :

CE

Ce dernier peut ensuite être complété de recommandations d’usage telles que la classe d’âge :



Et des mentions d’alerte par exemples : « ATTENTION ! Petites balles, peuvent être avalées. »

C’est quoi un jouet ?

Ces éléments doivent ensuite être adaptés à chaque jouet en fonction de ses caractéristiques propres :

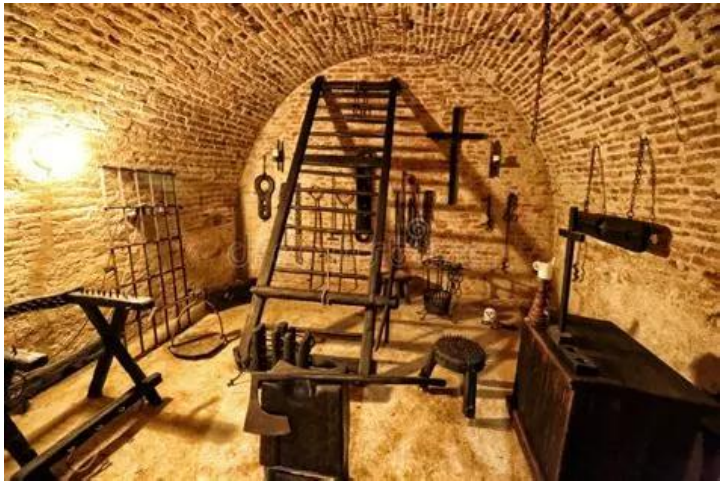
Un jouet à câliner tel qu’un ours en peluche doit être utilisable par les tout petits, la présence d’un pictogramme emportant une restriction d’âge n’est donc pas pertinente.



Les tests



Les jouets sont soumis à la torture par le laboratoire de la répression des fraudes.



Pêle-mêle ils doivent passer des tests :

- de dimension,
- de résistance aux tractions,
- de brûlures,
- de conformité chimique,
- De non-accès au rembourrage,
- d'intégrité pour d'éventuels petits éléments détachables.

Le laboratoire émet également des avis sur l'étiquetage.

Les contrôles en matière de loyauté portent principalement sur :

- l'origine des jouets dont le « made in France ».
- les allégations environnementales : un contrôle documentaire, portant sur la vérification de la documentation technique et de tout autre document justificatif, peut être effectué.

En raison de la multiplication d'allégations sur les jouets par les opérateurs à des fins de marketing ou de communication, les consommateurs sont actuellement submergés de messages à caractère environnemental. L'objectif de ce contrôle documentaire est donc de s'assurer que ces allégations ne nuisent pas aux consommateurs.

CONSTATATIONS	INFRACTIONS	PÉNALITÉS
A tous les stades, absence des avertissements nécessaires à l'utilisation en toute sécurité	article 17	contravention de 5ème classe
Non-respect des procédures d'évaluation	article 17	contravention de 5ème classe
Non présentation des documents concernant l'évaluation de la conformité aux agents chargés du contrôle	article 17	contravention de 5ème classe
Absence d'apposition sur le jouet par le **fabricant** d'un numéro de type, de lot, de série ou de modèle ou de tout autre élément permettant son identification. Le cas échéant, absence de ces informations sur l'emballage ou dans un document d'accompagnement, lorsque la taille ou la nature du jouet ne le permet pas.	article 17	contravention de 5ème classe
Absence d'apposition sur le jouet par le **fabricant** de son nom, sa raison sociale ou sa marque commerciale déposée et l'adresse à laquelle il peut être contacté.	article 17	contravention de 5ème classe
A tous les stades, absence du marquage CE	article 17	contravention de 5ème classe

Produit non-conforme et dangereux

Dans le cas où à la suite d'un prélèvement le laboratoire conclu « non-conforme et dangereux », des sanctions ou actions complémentaires sont possibles :

- saisie des marchandises,

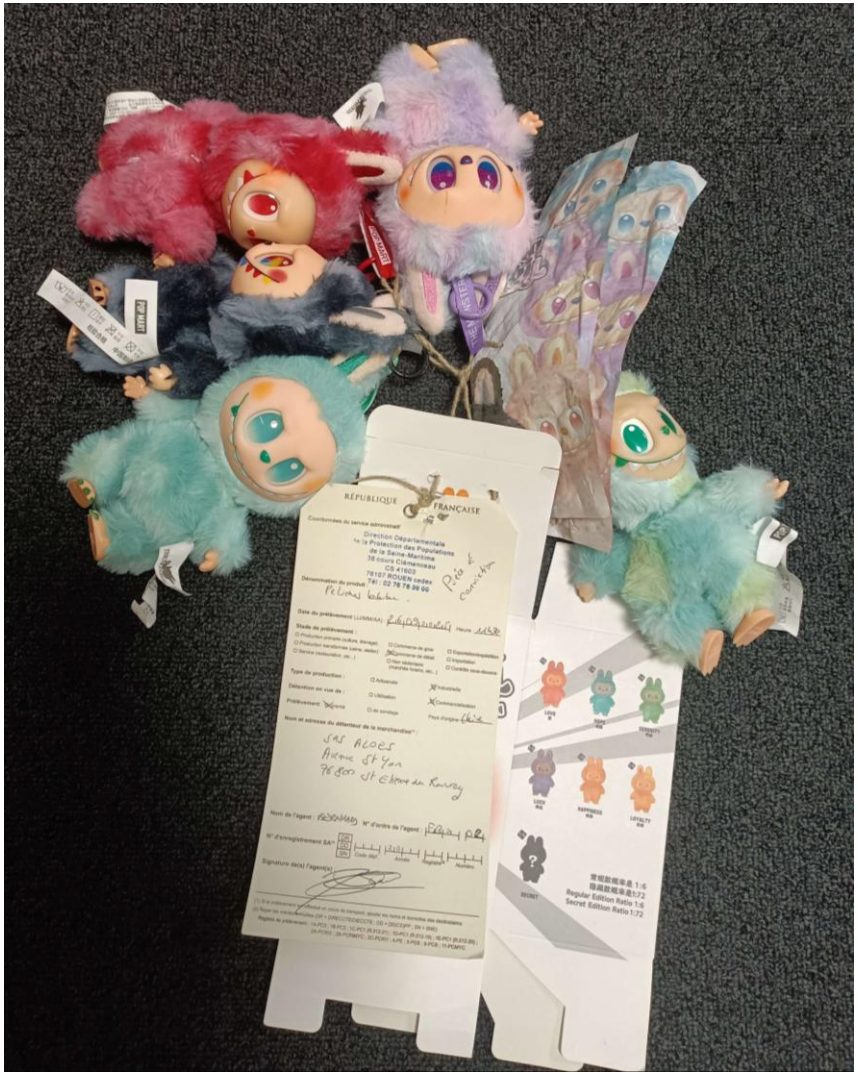
- arrêté administratif suspendant la commercialisation voir organisant le retrait et le rappel des produits,

- remise en conformité sous injonction administrative,

- verbalisation du chef de tromperie dans l'aptitude à l'emploi : 2 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende.



Deux cas récents de non-conformité dangereuse :





Les protocoles







Contexte : Réseaux sociaux et influence commerciale : de nouvelles portes d'entrée vers la vente à distance - DDPP14

Découverte

Vidéo, story, live ou publication : le produit apparaît dans un contenu suivi et auquel le public (« followers ») accorde sa confiance

Incitation

Lien affilié, code promo, avis personnel, urgence d'achat : la recommandation devient un levier commercial.

Achat

Le consommateur rejoint une boutique, parfois étrangère, sans toujours identifier clairement le vendeur.

Conséquences pour les consommateurs : Influence commerciale : un nombre important de signalements sur SignalConso

Un constat

Le développement de l'influence commerciale s'accompagne d'une augmentation importante des signalements sur SignalConso : **environ 10 000 chaque année**

Des pratiques dénoncées

Publicités non identifiées, allégations trompeuses, produits ou prestations interdits , contrefaçons…

Un enjeu pour la DGCCRF

Ces signalements permettent de mieux repérer les pratiques à risque et d'orienter les actions de contrôle.

Vente à distance : des signalements également nombreux sur SignalConso

Un volume important et une hausse de signalements :

200 000 en 2025 (145 000 en 2024 ; 140 000 en 2023)

Des difficultés récurrentes :

Produits non livrés ou non conformes, remboursements difficiles, obstacles à la rétractation, informations pré contractuelles insuffisantes ou pratiques trompeuses.

Un lien entre les deux sujets :

Un achat initié sur un réseau social peut déboucher sur un litige avec le site vendeur : les deux problématiques se rejoignent.

Face à ces pratiques : quel cadre juridique protège les consommateurs ?

1. Pour les sites internet

Code de la consommation : identification du vendeur, informations précontractuelles (prix, produit, livraison), droit de rétractation de 14 jours en principe et interdiction des pratiques commerciales trompeuses.

2. Pour les influenceurs

Loi du 9 juin 2023 et Code de la consommation : identification explicite de la publicité, restrictions de certaines promotions et interdiction des pratiques trompeuses.

Comment repérer les risques en tant que consommateur ?

Des situations concrètes à identifier

Publicité déguisée : « Je l'utilise tous les jours » : un contenu présenté comme spontané alors qu'un partenariat rémunéré existe

Urgence artificielle : « Plus que 3 exemplaires ! » ou compteur promotionnel qui redémarre

Vendeur difficile à identifier : Mentions légales absentes, société non identifiable, service client injoignable, sociétés basées hors union europeenne

Promesse trop belle : Produit « miracle », promotion extraordinaire , faux avis (Que des avis dithyrambiques en quantité importante, promesse de gains rapides ou faciles...

Résultats des contrôles en matière d'influence commerciale en 2025 :

Résultats au niveau national en 2025 :

281 professionnels exerçant l'activité d'influence commerciale ont été contrôlés.

47% des personnes contrôlées ont commis un ou plusieurs manquements à la réglementation

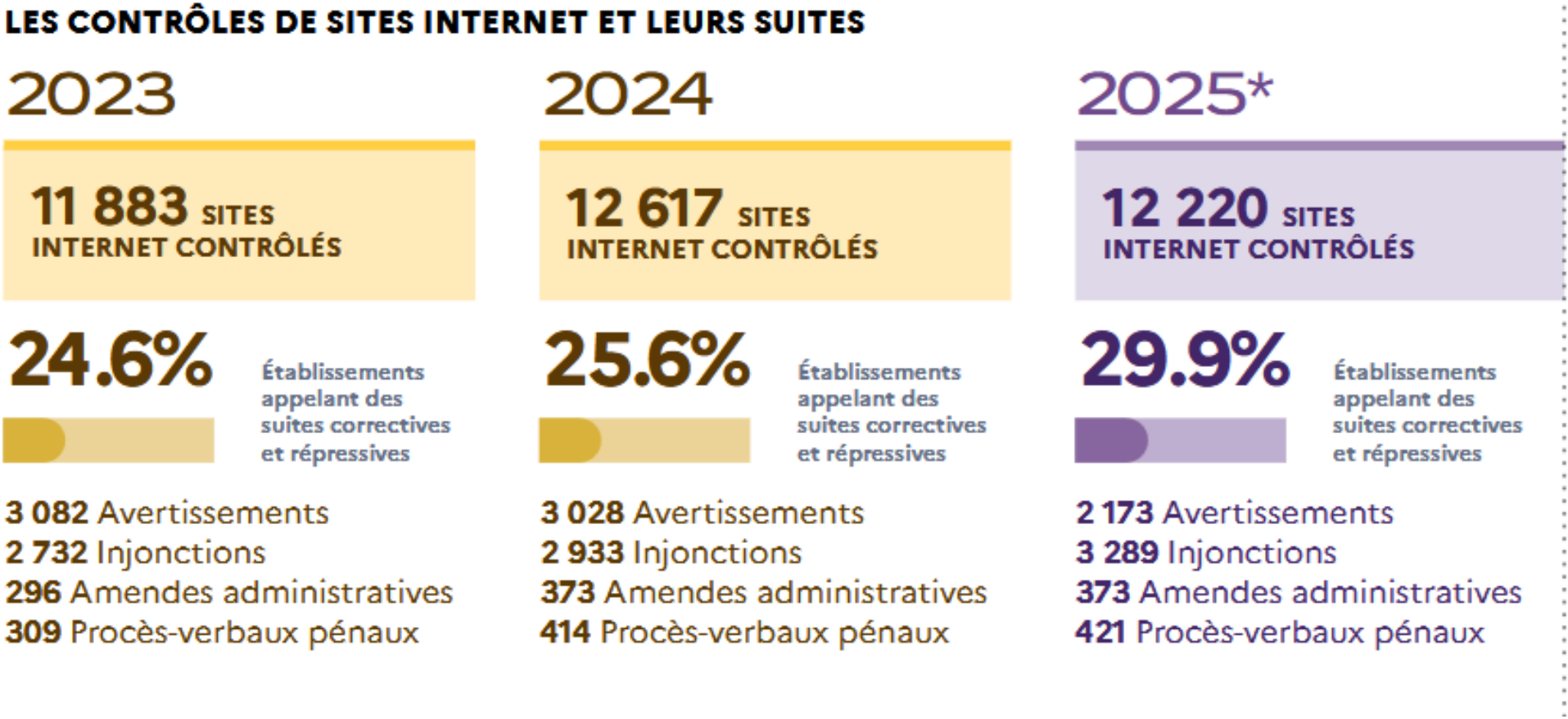
Résultats des contrôles en matière d'influence commerciale en 2025 :

Le bilan des suites au niveau national :

- 59 injonctions administratives ;
- 21 procès-verbaux pénaux ;
- 5 procès-verbaux administratifs

Résultats des contrôles en matière de vente à distance

Résultats au niveau national :



Propositions pour maintenir les liens à l'avenir

Allez sur wooclap.com

Entrez le code d'événement dans le bandeau supérieur

Code d'événement

IIMGGNQ

En attente de participants...

DG CCRF

Propositions pour maintenir les liens à l'avenir

- La transmission anonymisée de certains comptes-rendus d'enquête (nationaux et/ou régionaux)
- Le contact d'un référent association par département
- Consultation des associations pour déterminer les enquêtes à effectuer à l'échelle régionale
- Présentation des droits des consommateurs à vos côtés
- Présentation de la DGCCRF devant vos bénévoles
- Autres idées

Merci à toutes et à tous pour votre participation

DGCCRF