

RéponseConso : Un nouveau service pour les consommateurs

Vous êtes un consommateur et souhaitez vous informer sur vos droits et démarches en matière de consommation ? Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF.

Le consommateur devra solliciter RéponseConso :

- soit **par Internet, via la plateforme SignalConso** (<https://signal.conso.gouv.fr>). C'est le mode de contact qui est à privilégier,

- soit via **une plateforme téléphonique, en contactant le 0809 540 550** (ce numéro d'appel est non surtaxé). Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique sont les suivants :

- Les lundis et mardis de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15,
- Les mercredis de 13h15 à 17h15,
- Les jeudis de 8h30 à 12h30,
- Les vendredis de 8h30 à 16h.

Les services sont accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes avec ACCEO.

Enfin, vous pouvez également écrire à l'adresse suivante :

DGCCRF – RéponseConso
B.P 60
34935 Montpellier Cedex

Ce nouveau service vient compléter les fiches pratiques de la consommation de la DGCCRF qui répondent de manière synthétique aux questions de consommation que vous vous posez :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom>