

## Tutoriel : Signaler le site <https://www.resto-reza.com/> sur Signal-Conso.fr

Signal-Conso.fr est une plateforme mise en place par le Ministère de l'Économie et éditée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes afin de permettre aux consommateurs de signaler des problèmes rencontrés avec des entreprises.

### 1. Rendez-vous sur le site <https://signal.conso.gouv.fr/fr>

signal.conso.gouv.fr/fr

REPUBLIQUE FRANÇAISE  
Signal  
Conso

Espace professionnel FR

Faire un signalement Comment ça marche? Aide Voir aussi

### Signalez un problème à l'entreprise, renseignez-vous sur vos droits avec la répression des fraudes !

Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?

Faites un signalement ou posez une question à la répression des fraudes.

Vous pouvez en informer l'entreprise pour qu'elle vous réponde ou se corrige.

La répression des fraudes intervient si nécessaire.

Signalez un problème

### 2. Cliquez sur « Signaler un problème »

signal.conso.gouv.fr/fr

REPUBLIQUE FRANÇAISE  
Signal  
Conso

Espace professionnel FR

Faire un signalement Comment ça marche? Aide Voir aussi

### Signalez un problème à l'entreprise, renseignez-vous sur vos droits avec la répression des fraudes !

Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?

Faites un signalement ou posez une question à la répression des fraudes.

Vous pouvez en informer l'entreprise pour qu'elle vous réponde ou se corrige.

La répression des fraudes intervient si nécessaire.

Signalez un problème

### 3. Cliquez sur « Achat sur internet »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr

#### Quel problème avez-vous rencontré ?

 <b>Achat en magasin</b> Prix, promotion, qualité, poids, garantie, ...	 <b>Achat sur Internet</b> Prix, promotion, qualité, poids, garantie, problème de livraison, ...
 <b>Internet (hors achats)</b> Influenceur sponsorisé, rémunération, marque, harcèlement sur Internet, ...	 <b>Démarchage abusif</b> Appels indésirables incessants, démarchage à domicile, spams, démarchage SMS malgré Bloctel, ...
 <b>Travaux et rénovations</b> Artisan (serrurier, plombier, pompe à chaleur, ...), démarchage téléphonique pour rénovation énergétique, ...	 <b>Téléphonie, fournisseur d'accès internet, média</b> Options non souscrites facturées, forfait, abonnement mobile ou box, frais de résiliation, ...
 <b>Transports en commun, voyages, loisirs</b> Annulation, retard, avion, train, bateau, taxi, accessibilité, hôtel, camping, spectacle, salle de sport, ...	 <b>Banque, assurance, mutuelle</b> Frais bancaires, remboursement, sinistre, prise en charge optique/dentaire, Démarchage, ...
 <b>Cafés et restaurants</b> Descriptions incorrectes, manque d'hygiène, problème à la commande ou à la livraison, ...	 <b>Voiture, vélo, autres véhicules</b> Garagists, auto-école, location, réparation, contrôle technique, véhicule neuf ou occasion, garantie, ...
 <b>Services aux particuliers</b> CPF, coiffeur, garde d'enfants, nuisibles, ménage, maison de retraite, envoi de colis, ...	 <b>Eau, gaz et électricité</b> Contrat, prélèvement, énergie, facture excessive, dépassement de consommation, ...
 <b>Immobilier</b> Loyer, syndic, copropriété, agence immobilière, location, vente, mandat, état des lieux, DPE, ...	 <b>Démarches administratives</b> Faux courriers administratifs, services payants (Crit'Air, ...), faux frais d'enregistrement, ...
 <b>Intoxication alimentaire</b> Vous avez été malade (vomissement, diarrhée) après avoir mangé un aliment suspect	 <b>Secteur de la santé</b> Professionnels de santé, médecines non conventionnelles, parapharmacie, ...
 <b>Animaux</b> Croquettes, chien, chat, vétérinaire, garde, assurance santé animaux, élevage, pedigree, ...	

### 4. Cliquez sur « Le site internet en lui-même »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement

#### Le problème

Achat sur Internet - Étape 1 sur 5

< Accueil Étape suivante : L'entreprise

#### Votre problème concerne

- Le site internet en lui-même**  
Exemple : publicité trompeuse, absence des informations obligatoires
- Problème de résiliation d'abonnement**
- Le prix**  
Exemple : il manque les prix, fausse réduction de prix, soldes, promotion
- Une commande effectuée**  
Exemple : commande jamais livrée, retard de livraison, commande incomplète ou endommagée, remise non sollicitée d'échantillons
- Abonnement ou frais cachés**  
Exemple : j'ai acheté des chaussures 19€ et mon relevé de compte, j'ai payé 29€. J'ai commandé un produit, on me prélève un abonnement que je ne voulais pas, l'entreprise a ajouté des frais supplémentaires sans m'avertir.
- Produit financier**  
Exemple : Produits financiers risqués, Crypto-actifs, NFT
- Un produit**  
Exemple : produit non conforme à la description, problème sur la qualité ou la quantité
- Un produit dangereux**  
Exemple : jouet, cosmétique
- Un influenceur fait de la publicité trompeuse**
- J'ai vendu un objet sur internet et je n'ai pas été payé**  
Exemple : Escroquerie d'un faux acheteur

## 5. Cliquez sur « Absence d'informations obligatoires avant de commander »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement

<input type="radio"/> Un influenceur fait de la publicité trompeuse
<input type="radio"/> J'ai vendu un objet sur internet et je n'ai pas été payé Exemple : Escroquerie d'un faux acheteur
<b>Pouvez-vous préciser ?</b>
<input type="radio"/> La publicité Exemple : publicité trompeuse, impact environnemental
<input type="radio"/> Impossible d'identifier l'entreprise Exemple : je ne trouve aucune information sur l'identité de l'entreprise sur le site (pas de coordonnées postales, téléphoniques, mail, pas d'adresse postale, pas de SIRET/SIREN/RCS)
<input type="radio"/> Impossible de contacter l'entreprise Exemple : je ne trouve sur le site aucun formulaire de contact, adresse postale, aucun mail ou numéro de téléphone.
<input type="radio"/> Informations obligatoires présentes mais difficiles à voir Exemple : taille des caractères, manque de contraste de couleurs, seulement présente en bas de page, etc.
<input type="radio"/> Absence d'informations obligatoires avant de commander Exemple : pas d'information sur mon droit de rétractation, je n'ai pas d'information sur le coût de renvoi des colis.
<input type="radio"/> Demandes répétées J'ai déjà fait un choix concernant un produit, un service, ou une option, et on me demande sans cesse de confirmer.
<input type="radio"/> Le site a disparu Exemple : Il y a un mois, j'ai commandé un produit qui n'est jamais arrivé et le site a disparu.
<input type="radio"/> Autre

## 6. Cliquez sur « Non, je n'y travaille pas »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement

confirmer.
<input type="radio"/> Le site a disparu Exemple : Il y a un mois, j'ai commandé un produit qui n'est jamais arrivé et le site a disparu.
<input type="radio"/> Autre
<b>Travaillez-vous dans l'entreprise que vous souhaitez signaler ?</b>
<input type="radio"/> Non, je n'y travaille pas
<input type="radio"/> Oui

7. Cliquez sur « Signaler un problème pour que l'entreprise s'améliore » (Signal-Conso.fr est une plateforme à destination des consommateurs, vous ne pouvez donc pas faire état de vos difficultés avec le site <https://www.resto-reza.com/> en tant que restaurateur professionnel)

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement

Travaillez-vous dans l'entreprise que vous souhaitez signaler ?

Non, je n'y travaille pas

Oui

Que souhaitez-vous faire ?

Résoudre mon problème personnel avec l'entreprise  
Exemple : recevoir mon colis, être remboursé, obtenir une réponse personnalisée, ...

Signaler un problème pour que l'entreprise s'améliore  
Exemple : respect des délais, meilleur affichage des prix, hygiène irréprochable, ...

8. Cliquez sur « Suivant »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement

Travaillez-vous dans l'entreprise que vous souhaitez signaler ?

Non, je n'y travaille pas

Oui

Que souhaitez-vous faire ?

Résoudre mon problème personnel avec l'entreprise  
Exemple : recevoir mon colis, être remboursé, obtenir une réponse personnalisée, ...

Signaler un problème pour que l'entreprise s'améliore  
Exemple : respect des délais, meilleur affichage des prix, hygiène irréprochable, ...

Avant de faire un signalement, pensez à vous rapprocher du service client de l'entreprise.  
Votre signalement sera transmis à l'entreprise. Vous aurez la possibilité de rester anonyme.  
La répression des fraudes pourra décider de mener une enquête sur l'entreprise grâce à vos informations.

> Suivant

9. Dans le champ « Site internet », copiez-collez : <https://www.resto-reza.com/>

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=2

**L'entreprise**  
Achat sur Internet - Étape 2 sur 5

< Précédent Étape suivante : Description du problème

**Informations sur l'entreprise**

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Site internet\*  
Exemple: <https://www.site.fr>

Continuer

## 10. Cliquez sur « Continuer »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/achat-site/faire-un-signalement?step=2

---

### L'entreprise

Achat sur Internet - Étape 2 sur 5

< Précédent Étape suivante : Description du problème

### Informations sur l'entreprise

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Site internet \*

**Continuer**

## 11. Cliquez sur « Suivant »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/achat-site/faire-un-signalement?step=2

---

### L'entreprise

Achat sur Internet - Étape 2 sur 5

< Précédent Étape suivante : Description du problème

### Informations sur l'entreprise

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Site internet \*

Sélectionnez le pays de l'entreprise \*

Suède

L'entreprise étant située à l'étranger, votre signalement ne pourra pas lui être transmis. **Nous vous conseillons vivement de tout de même soumettre votre signalement** pour aider les agents de la DGCCRF à enquêter.

**> Suivant**

## 12. Dans le champ « Description », copiez-collez le développement ci-après

signal.conso.gouv.fr/achat-site/faire-un-signalement?step=3

Faire un signalement   Comment ça marche ?   Aide ⓘ   Voir aussi ▾

### Description du problème

Achat sur Internet - Étape 3 sur 5

< Précédent   Étape suivante : Vos coordonnées

L'entreprise étant située à l'étranger, les informations ci-dessous ne lui seront pas transmises et seront lues uniquement par la répression des fraudes.

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Date du constat \*

03/12/2024

Description \*

Pour faciliter le traitement, détaillez bien votre demande et mettez toutes les informations que vous avez en votre possession.

0 / 5000 caractères restants

### Développement à copier-coller :

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas un nombre important d'informations obligatoires devant être fournies au consommateur sur la base du Code de la consommation et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Les conditions générales d'utilisation disponibles sur le site <https://www.resto-reza.com/> (<https://www.resto-reza.com/mentions-legales-et-cgu>) ne comportent pas l'intégralité des mentions obligatoires au titre de l'information précontractuelle due au consommateur, telles que définies par l'article L221-5 du Code de la consommation :

- Caractéristiques essentielles du service : la description du service est très évasive
- Prix TTC en euros : les conditions générales stipulent que « Les tarifs appliqués pour les services de réservation sont définis par chaque conciergerie et peuvent varier » et que « Les utilisateurs doivent consulter les conditions spécifiques de la conciergerie avant toute confirmation de réservation ». Le prix TTC du service indiqué sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> peut donc être amené à changer selon la conciergerie à laquelle il est fait appel. Le prix TTC du service n'est donc pas véritablement fourni au consommateur.
- Modalités d'exécution du contrat
- Modalités de paiement
- Droit de rétractation
- Durée du contrat et conditions de résiliation
- Durée minimale des obligations contractuelles du client
- Modalités de règlement des litiges : la possibilité de recourir à un médiateur n'est pas mentionnée

D'autre part, le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas toutes les informations obligatoires relatives au traitement des données à caractère personnel des utilisateurs ayant recours à ses services, conformément aux articles 12 et 13 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

- La base légale du traitement n'est pas mentionnée ;
- La finalité de la collecte des données n'est pas mentionnée ;
- Le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données à caractère personnel n'est pas mentionné ;
- Les destinataires des données à caractère personnel ne sont pas mentionnés ;
- Les durées de conservation des données à caractère personnel ne sont pas mentionnées ;
- Le droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la Cnil n'est pas mentionné.

Enfin, le site <https://www.resto-reza.com/> ne propose pas de fonctionnalité gratuite permettant à l'internaute de résilier électroniquement le contrat d'abonnement conclu, en violation de l'article L215-1-1 du Code de la consommation.

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte donc pas les informations obligatoires attendues au titre du Code de la consommation et du RGPD.

### 13. Cliquez ensuite sur « Suivant »

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=3

0 / 5000 caractères saisis

#### Pièces jointes :

Ajouter une pièce jointe (par exemple : un contrat, une facture, des échanges avec le SAV...) augmente **FORTEMENT** vos chances d'entraîner une mesure corrective !  
Vous ne devez pas communiquer de données sensibles (données bancaires ou médicales).

Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise connaisse votre identité, **cachez votre nom** sur vos pièces jointes.



Déplacez un ou plusieurs fichiers ici, ou cliquez sur le bouton ci-dessous

[Ajouter une pièce jointe](#)

Sont acceptés les formats suivants : .jpg, .jpeg, .pdf, .png, .gif, .docx, .heic  
Vous pouvez téléverser jusqu'à 12 pièces jointes

[> Suivant](#)

### 14. Remplissez les champs du formulaire de recueil de vos coordonnées

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=4

Faire un signalement   Comment ça marche ?   Aide   Voir aussi

#### Vos coordonnées

Achat sur Internet - Étape 4 sur 5

< Précédent   Étape suivante : Confirmation

#### Vos coordonnées nous permettent d'authentifier votre signalement

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Civilité\*  
 M.    Mme    Non précisé

Prénom\*    Nom\*

Email\*

Téléphone (optionnel)  
ex : 0672345678

Numéro de référence (optionnel) (Où le trouver ?)  
Afin de faciliter le traitement de votre signalement, précisez la référence de votre dossier. Ex : numéro de billet, ou de réservation, de facture, de contrat, de client, ...  
ex : ZYX987654321

[> Suivant](#)

## 15. Cliquez sur « Suivant »

signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=4

Faire un signalement   Comment ça marche ?   Aide   Voir aussi

### Vos coordonnées

Achat sur Internet - Étape 4 sur 5

< Précédent   Étape suivante : Confirmation

### Vos coordonnées nous permettent d'authentifier votre signalement

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Civilité \*  
 M.    Mme    Non précisé

Prénom \*   Nom \*  
[Champ de saisie]

Email \*  
[Champ de saisie]

Téléphone (optionnel)  
ex : 0612345678

Numéro de référence (optionnel) (Où le trouver ?)  
Afin de faciliter le traitement de votre signalement, précisez la référence de votre dossier. Ex : numéro de billet, ou de réservation, de facture, de contrat, de client, ...  
ex : ZYX987654321

> Suivant

## 16. Saisissez le code de validation qui vous a été envoyé par mail à l'adresse renseignée dans le formulaire ci-dessus

signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=4

Faire un signalement   Comment ça marche ?   Aide   Voir aussi

### Vos coordonnées

Achat sur Internet - Étape 4 sur 5

< Précédent   Étape suivante : Confirmation

### Vos coordonnées nous permettent d'authentifier votre signalement

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Civilité \*  
 M.    Mme    Non précisé

Prénom \*   Nom \*  
[Champ de saisie]

Email \*  
x@gmail.com

Téléphone (optionnel)  
ex : 061234

Numéro de référence (optionnel) (Où le trouver ?)  
Afin de faciliter le traitement de votre signalement, précisez la référence de votre dossier. Ex : numéro de billet, ou de réservation, de facture, de contrat, de client, ...  
ex : ZYX987654321

Fermer x

### Saisissez le code de validation

L'envoi de l'email peut prendre quelques minutes

Un email vous a été envoyé à l'adresse x@gmail.com

SC: \_\_\_\_\_

> Vérifier

> Suivant

## 17. Vérifiez le récapitulatif de votre signalement qui s'affiche

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=5

**Confirmation**  
Achat sur Internet - Page 5 sur 8

◀ Précédent

### Récapitulatif de votre problème

Vérifiez votre signalement avant de l'envoyer à la répression des fraudes.

- 1. Le problème** [Modifier](#)  
Achat sur Internet  
↳ Le site internet en lui-même  
↳ Absence d'informations obligatoires avant de commander
- 2. L'entreprise** [Modifier](#)  
Société  
↳ <https://www.resto-reza.com/>
- 3. Description du problème** [Modifier](#)  
Date du constat : 03/12/2024  
Description :  
Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas un nombre important d'informations obligatoires devant être fournies au consommateur sur la base du code de la consommation, de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016. Tout d'abord, le site <https://www.resto-reza.com/> ne mentionne pas l'une des mentions obligatoires requises par l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique : la raison sociale indiquée n'est pas la bonne. En effet, la société ONLINE MARKETING ADVERTISING LTD indiquée dans les mentions légales n'existe pas et appartient à une entreprise britannique : <https://find-and-update.company-information.service.gov.uk/search-by-name?name=ONLINE+MARKETING+ADVERTISING+LTD>. Le consommateur ne dispose d'aucune information sur la véritable raison sociale de la société derrière ce site internet. En outre, les conditions générales de vente disponibles sur le site <https://www.resto-reza.com/> (<https://www.resto-reza.com/mentions-legales-et-cgv/>) ne comportent pas l'intégralité des mentions obligatoires au titre de l'information précontractuelle due au consommateur, telles que définies par l'article L215-1 du Code de la consommation : « Caractéristiques essentielles du service : la description du service est très évasive - Prix : TTC en euros - Les conditions générales stipulent que « il est important de noter que les tarifs proposés sur le site web sont des estimations et que l'accès à la conciergerie peut être soumis à des frais supplémentaires, à vérifier dans les conditions générales de la conciergerie » et que « Les tarifs, présentés sur Resto Reza sont des estimations fournies à titre informatif ». Le prix TTC du service n'est donc pas véritablement fourni au consommateur. - Modalités d'exécution du contrat - Modalités de paiement - Droit de rétractation - Durée du contrat et conditions de résiliation - Durée minimale des obligations contractuelles de client - Modalités de règlement des litiges : le tribunal compétent et la possibilité de recourir à un médiateur ne sont pas mentionnés D'autre part, le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas toutes les informations obligatoires relatives au traitement des données à caractère personnel des utilisateurs ayant recours à ses services, conformément aux articles 12 et 13 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) : - L'identité du responsable de traitement mentionnée dans la politique de confidentialité (<https://www.resto-reza.com/confidentialite/>) n'est pas correcte puisque la société ONLINE MARKETING ADVERTISING LTD n'existe pas ; - La base légale de traitement n'est pas mentionnée ; - La finalité de la collecte des données n'est pas mentionnée ; - Le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données à caractère personnel n'est pas mentionné ; - Les destinataires des données à caractère personnel ne sont pas mentionnés ; - Les durées de conservation des données à caractère personnel ne sont pas mentionnées ; - Le droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la CNIL n'est pas mentionné ; - L'existence d'un transfert de données à caractère personnel vers un pays n'appartenant pas à l'Union européenne n'est pas mentionné. Le site <https://www.resto-reza.com/> ne collecte pas non plus le consentement de ces derniers au traitement de leurs données pour d'autres finalités, notamment pour des actions de prospection commerciale. Enfin, le site <https://www.resto-reza.com/> ne propose pas de fonctionnalité gratuite permettant à l'internaute de résilier électroniquement le contrat d'abonnement conclu, en violation de l'article L215-11 du Code de la consommation. Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte donc pas les informations obligatoires attendues au titre du Code de la consommation, de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et du RGPD.

Pièces jointes :  
Aucune pièce jointe.

## 18. Cliquez sur « Envoyer le signalement » pour terminer votre signalement

← → ↻ signal.conso.gouv.fr/fr/achat-site/faire-un-signalement?step=5

médiateur ne sont pas mentionnés D'autre part, le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas toutes les informations obligatoires relatives au traitement des données à caractère personnel des utilisateurs ayant recours à ses services, conformément aux articles 12 et 13 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) : - L'identité du responsable de traitement mentionnée dans la politique de confidentialité (<https://www.resto-reza.com/confidentialite/>) n'est pas correcte puisque la société ONLINE MARKETING ADVERTISING LTD n'existe pas ; - La base légale de traitement n'est pas mentionnée ; - La finalité de la collecte des données n'est pas mentionnée ; - Le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données à caractère personnel n'est pas mentionné ; - Les destinataires des données à caractère personnel ne sont pas mentionnés ; - Les durées de conservation des données à caractère personnel ne sont pas mentionnées ; - Le droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la CNIL n'est pas mentionné ; - L'existence d'un transfert de données à caractère personnel vers un pays n'appartenant pas à l'Union européenne n'est pas mentionné. Le site <https://www.resto-reza.com/> ne collecte pas non plus le consentement de ces derniers au traitement de leurs données pour d'autres finalités, notamment pour des actions de prospection commerciale. Enfin, le site <https://www.resto-reza.com/> ne propose pas de fonctionnalité gratuite permettant à l'internaute de résilier électroniquement le contrat d'abonnement conclu, en violation de l'article L215-11 du Code de la consommation. Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte donc pas les informations obligatoires attendues au titre du Code de la consommation, de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et du RGPD.

Pièces jointes :  
Aucune pièce jointe.

### 4. Vos coordonnées

[Modifier](#)

✉ X X  
✉ [redacted]@gmail.com

[Envoyer le signalement](#)