

FICHES PRATIQUES



Faux sites administratifs : attention aux arnaques !

De nombreux sites proposent, moyennant rémunération, de faciliter l'accomplissement de certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance, extrait de casier judiciaire, par exemple) ou encore de vous renseigner sur la mise en œuvre de réglementations spécifiques (traitement automatisé de fichiers de données à caractère personnel, accessibilité des établissements recevant du public, par exemple).

Le meilleur point d'entrée pour les démarches administratives en ligne est le site officiel www.service-public.fr

Faut-il payer pour effectuer des démarches administratives ?

Certaines démarches administratives sont proposées gratuitement par l'administration française sur des sites officiels : elles permettent, par exemple, de consulter le nombre de points restant sur un permis de conduire, demander un extrait d'acte de naissance, demander une carte grise ou demander un extrait de casier judiciaire.

Rien n'interdit cependant à un professionnel de proposer ces prestations de services en contrepartie

d'un paiement, à condition de respecter des règles précises :

- ▶ l'identité du prestataire le contenu et le prix des prestations, notamment, ne doivent pas être de nature à induire en erreur ;
- ▶ si le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de services proposée commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le professionnel doit recueillir sa demande expresse en ce sens ;
- ▶ dans cette hypothèse, le consommateur doit être informé qu'une fois la commande passée auprès de la société, il pourra se rétracter dans un délai de 14 jours en contrepartie d'un montant proportionnel à

l'exécution de la prestation jusqu'à la communication au professionnel de sa décision de se rétracter, sauf s'il a expressément reconnu perdre son droit de rétractation si le service a été pleinement exécuté avant l'expiration de ce délai ;

- ▶ le consommateur doit recevoir une confirmation de commande.

Comment reconnaître les « faux sites administratifs » ?

La DGCCRF reçoit des réclamations de consommateurs visant de faux sites administratifs qui proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives en lieu et place des demandeurs.

Ces sites n'hésitent pas à tromper le consommateur en prenant l'apparence de sites officiels : reproduction de la charte graphique du site de référence, usage des couleurs bleu-blanc-rouge du logo Marianne, référence à des ministères, référencement en tête des moteurs de recherche.

Certains sites vont plus loin que le simple paiement du service et peuvent conduire de façon opaque à un service non souhaité.

Bon à savoir :

Pour éviter toute confusion, vérifier l'adresse Internet (URL) du site : les URL de l'administration française se terminent invariablement par « .gouv.fr » ou « .fr » et jamais par « .gouv.org », « .gouv.com » ou « -gouv.fr » .

Un site en « .fr » ne garantit pas obligatoirement qu'il s'agisse d'un site officiel et la société qui l'exploite peut ne pas être établie en France.

Certains sites encore n'ont aucun autre objectif que d'utiliser à des fins commerciales les données à caractère personnel que les consommateurs renseignent lorsqu'ils veulent

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Vous pouvez signaler votre problème ou votre difficulté à la DGCCRF, en toute transparence avec l'entreprise, sur le site gouvernemental SignalConso en cliquant sur le lien <https://www.signal.conso.gouv.fr>

Crédits photo : ©Fotolia - ©DGCCRF

commander la prestation de service ou à toute autre occasion lors de leur navigation sur le site.

Il est conseillé, avant d'entreprendre toute démarche administrative :

- ▶ de vérifier la possibilité d'accomplir les démarches administratives [auprès des sites officiels en consultant par exemple le site officiel de l'administration française, \[www.service-public.fr\]\(http://www.service-public.fr\)](#), avant de passer une commande et de fournir des données à caractère personnel, y compris ses coordonnées de carte bancaire ;
- ▶ de consulter les conseils [du Centre européen des consommateurs](#) pour vérifier le sérieux de la société qui propose le service ;
- ▶ de contacter, si le paiement a été effectué, [le Centre européen des consommateurs](#), en particulier si le site est basé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège. À défaut, ne pas hésiter à prendre contact avec sa banque pour une éventuelle procédure de remboursement (encore appelée procédure de rétro-facturation ou de *chargeback*) ;
- ▶ de consulter le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés afin de connaître vos droits en matière de protection des données à caractère personnel (cnil.fr).

Liens utiles

Campagne de communication sur les faux sites administratifs :

- ▶ [communiqué de presse](#)
- ▶ [affiche](#)
- ▶ [brochure](#)
- ▶ [Le site du Centre européen des consommateurs : \[www.europe-consommateurs.eu\]\(http://www.europe-consommateurs.eu\)](#)
- ▶ [La rubrique « Infos arnaques » de la DGCCRF](#)
- ▶ [Faux sites administratifs : soyez vigilants ! \(vidéo\)](#)
- ▶ [Démarches en ligne : attention aux faux sites administratifs payants](#)