

FICHES PRATIQUES



Faux sites administratifs : attention aux arnaques !

De faux sites administratifs proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance) en lieu et place des usagers. Renseignez-vous auprès des sites officiels de l'administration avant de passer une commande.

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, même étranger, qui ne dépend d'aucune administration publique, de proposer ce service moyennant une contrepartie financière, **à condition de respecter des règles précises** :

- ▶ 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 du site de la société, il ne pourra en principe plus l'annuler sans frais, dès lors qu'il a également expressément renoncé à son droit de rétractation, sauf si la prestation n'a pas été pleinement exécutée, auquel cas il versera un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ;
- ▶ le consommateur doit recevoir une information claire sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC.

Comment reconnaître les faux sites administratifs ?

Le Centre européen des consommateurs a reçu plusieurs 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 à l'identique de la charte graphique du site, usage des couleurs bleu-blanc-rouge, référence à des ministères, référencement en tête des moteurs de recherche.

Certains sites vont plus loin que le simple paiement du service. **Les consommateurs doivent rester attentifs et vérifier qu'ils n'ont pas été abonnés, à leur insu, à un service dont ils n'ont pas besoin.**

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" ou ".gouv.com"**.

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.

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

- ▶ de se renseigner d'abord [auprès des sites officiels de l'administration française](#) avant de passer une commande et de donner 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 (*chargeback*).

Liens utiles

Campagne de communication sur les faux sites administratifs :

- ▶ [communiqué de presse](#)
- ▶ [affiche](#)
- ▶ [brochure](#)
- ▶ [Le site du Centre européen des consommateurs](#)
- ▶ [La rubrique « Infos arnaques » de la DGCCRF](#)
- ▶ [Faux sites administratifs : soyez vigilants !](#) (vidéo)

Autres ressources

- ▶ [Démarches en ligne : attention aux faux sites administratifs payants](#)

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

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#)

Crédits photo : ©Fotolia - ©DGCCRF