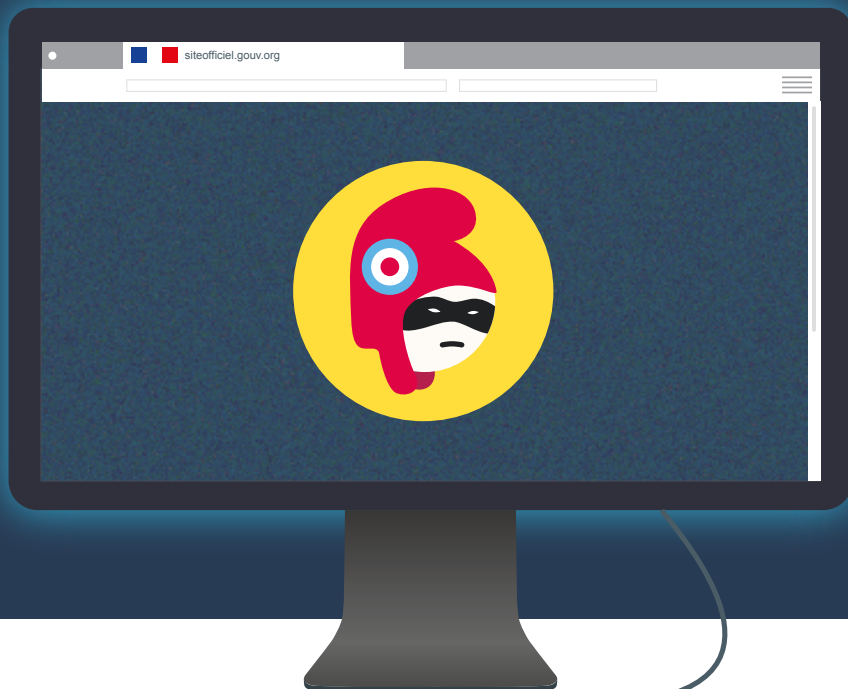


# Faux sites administratifs, attention aux arnaques !



Les conseils de la DGCCRF



La plupart des démarches administratives sont gratuites<sup>1</sup>, pourtant de nombreux sites les font payer de manière frauduleuse.

La DGCCRF évalue à **1 million le nombre de personnes abusées chaque année par ces arnaques en ligne, ce qui correspond à 150 millions d'euros facturés indûment.**

L'utilisateur doit donc être attentif s'il est amené à payer un document. Quelques réflexes sont à acquérir afin ne pas se faire abuser par ces faux sites administratifs<sup>2</sup>.



1 – Cela n'est pas le cas pour le passeport ou la carte d'identité.

2 – La DGCCRF, la Direction de l'information légale et administrative (Dila) et la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) s'unissent pour sensibiliser les usagers contre ces pratiques.

# La majorité des démarches administratives sont gratuites

Se procurer, par exemple, un extrait d'acte de naissance, un extrait Kbis, un extrait de casier judiciaire ou une déclaration d'ouverture de chantier est gratuit. Ces démarches peuvent se faire facilement sur les sites officiels de l'administration accessibles depuis [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr). Il existe cependant des sites privés qui proposent d'effectuer ces démarches pour le compte de l'utilisateur. Dans ce cas, naturellement, la prestation sera payante.

Cette pratique n'est pas interdite si :

- Le site ne prend pas l'apparence d'un site officiel ;
- Les documents demandés arrivent directement chez l'utilisateur ;
- L'utilisateur a donné son accord express à une exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, sinon un délai de rétractation de 14 jours s'impose ;
- Une information claire sur les tarifs et la nature de la prestation lui a été communiquée.

[service-public.fr](http://service-public.fr)

le site officiel de  
l'administration  
française



# L'arrivée en tête des moteurs de recherche n'est pas un gage de site officiel

Certains sites marchands spécialisés dans les documents administratifs achètent des mots clés qui permettent d'arriver en tête des résultats de recherche ; il s'agit dans ce cas de référencement commercial.

L'utilisateur, après avoir saisi les mots clefs relatifs à sa recherche de documents administratifs, est susceptible de cliquer ensuite sur l'un des premiers liens proposés sans prêter davantage attention au caractère marchand du site. Inversement, les sites officiels ne sont pas toujours référencés.

## **Tricolore ne veut pas dire officiel !**

**De la même façon qu'un site en « .fr » ne garantit pas obligatoirement qu'il s'agisse d'un site officiel et que la société qui l'exploite est établie en France (indiqué dans les mentions légales), le recours à la Marianne ou au drapeau tricolore ne garantit pas pour autant la fiabilité du site. Les escrocs ont naturellement recours à ces pratiques pour abuser les internautes.**

# Attention au piège à la souscription

De nombreux usagers ont été abusés par le « piège à la souscription » ou à « l'abonnement caché ». L'internaute, mis en confiance par différents artifices de présentation (drapeau tricolore, Marianne, référence à des ministères, etc.), n'identifie pas la nature réelle de la transaction et se retrouve abonné à un service (qu'il n'a ni souhaité, ni identifié) en enchaînant tout un parcours de navigation, étape par étape. Au moment de la conclusion du contrat, moyennant 1 euro pour l'obtention d'un document administratif, le consommateur souscrit en réalité un abonnement d'un montant mensuel bien supérieur (de l'ordre par exemple de 50 euros, pendant plusieurs mois).

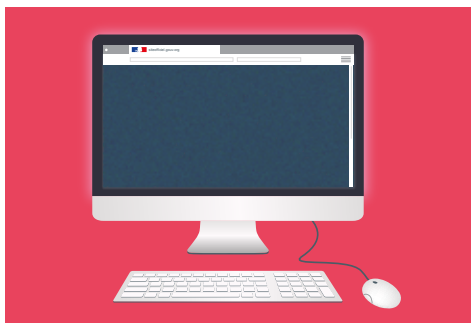
## Conseils avant toute démarche ou comment repérer les arnaques :

- Consulter toujours, et en premier lieu, le portail de l'administration [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) qui recense tous les sites officiels en fonction des documents recherchés et le coût éventuel des démarches ;
- Vérifier l'url : les sites officiels de l'administration française doivent se terminer par « gov.fr » ou « .fr » (par exemple les sites des mairies), jamais par « gov.org », « gov.com » ou « -gov » ;
- Ne vous laissez pas abuser par les url utilisant des mots clés pseudo officiels et les sites ayant recours à des artifices tels que l'usage du bleu-blanc-rouge ou la Marianne ;
- Avant de procéder à un quelconque paiement, vérifiez bien la nature de la prestation (coût du document ou piège à l'abonnement) ;
- Les premiers résultats de recherche ne mettent pas forcément en avant les sites officiels ; le référencement payant est toujours signalé par le mot « annonce » ;
- Consulter les mentions légales du site pour identifier sa nature et son exploitant (attention s'il est situé à l'étranger) ;
- Lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) qui constituent le contrat liant le professionnel et le consommateur ;
- Vérifier sur les sites officiels le caractère payant, ou non, de la prestation avant toute démarche.



## SÉLECTION DE SITES OFFICIELS

- Service-public.fr
- Changement d'adresse en ligne
- Demande d'acte de naissance : copie intégrale ou extrait (naissance en France) - Service gratuit
- Demande d'inscription sur les listes électorales
- Achat en ligne du timbre fiscal - Passeport
- Demande de certificat de situation administrative (non gage) simple
- Télépoints : solde des points du permis de conduire
- Refaire sa carte grise (perte, vol ou détérioration)
- Vignette Crit'Air
- Base de données des entreprises françaises





## EN CAS DE DIFFICULTÉ

### Prendre contact avec

- Les services de la DGCCRF
- Les associations de consommateurs
- Le Centre eursopéen des consommateurs France

## POUR ALLER PLUS LOIN

### Consulter

- Le Guide de l'achat en ligne publié par la DGCCRF
- La fiche pratique « faux sites administratifs »
- La rubrique Infos arnaques

<b>Pour plus d'information</b>			
<b><a href="http://www.economie.gouv.fr/dgccrf">www.economie.gouv.fr/dgccrf</a></b>			
 dgccrf	 dgccrf	 dgccrf	DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol 75703 Paris CEDEX 13 T : 01 44 87 17 17