

Je pensais que c'était un site administratif...

Vous voulez consulter sur internet le nombre de points restant sur votre permis de conduire, demander un extrait d'acte de naissance, de carte grise, ou d'extrait de casier judiciaire... Vous avez cliqué sur un site figurant dans les premiers sur la page du moteur de recherche et vous avez ainsi souscrit les services d'un site étranger qui propose d'effectuer des démarches administratives à votre place moyennant rémunération. Mais vous vous apercevez ensuite et très vite que l'administration française propose ces démarches gratuitement.

Rien n'interdit à un professionnel même étranger, qui ne dépend d'aucune administration publique, de proposer ce service moyennant une contrepartie financière, à condition de respecter les règles suivantes :

- La société qui fait la demande à votre place ne doit pas recevoir le document, les documents officiels doivent vous être envoyés directement.
- La société **doit vous informer que vous ne disposez d'aucun droit de rétractation** : une fois la commande passée auprès du site de la société, vous ne pourrez en principe plus l'annuler sans frais, **sauf si le service n'a pas encore débuté ou si les démarches n'ont pas été pleinement exécutées.**
- Vous devez recevoir une information claire sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC.

Attention aux pièges !

- Certains sites commerciaux font tout pour tromper le consommateur et prendre l'apparence d'un site officiel : copie du design des sites officiels, usage du drapeau bleu-blanc-rouge, référence à des ministères, arrivée en tête des moteurs de recherche.
- Pensez à regarder l'url des sites officiels de l'administration française qui se terminent par « **gouv.fr** » ou **.fr** et jamais par « **gouv.org** » ou « **gouv.com** ». Toutefois, un site en ".fr" ne garantit pas qu'il s'agisse d'un site officiel.
D'ailleurs la société qui l'exploite n'est pas nécessairement établie en France.
- Vérifiez que vous n'avez pas été abonné au site à votre insu.

Conseils pratiques

- Avant d'entreprendre une démarche administrative, renseignez-vous d'abord auprès des sites officiels de l'Administration française avant de passer une commande et de donner vos coordonnées de carte bancaire à un professionnel.
- Vérifiez quelle société vous propose ce service et son sérieux.
- Vous avez payé une société basée dans un autre pays de l'UE, en Islande, ou en Norvège, pour qu'elle effectue les démarches à votre place, mais vous n'avez reçu aucun document ? N'hésitez pas à contacter le Centre Européen des consommateurs. (<https://www.europe-consommateurs.eu/fr>)
- A défaut, prenez contact avec votre banque pour une éventuelle procédure de remboursement (« charge back »)

N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER PAR TELEPHONE, DANS NOS PERMANENCES, EN LIGNE VIA NOTRE MESSAGERIE OU NOTRE SITE