



Sites internet d'aide aux démarches administratives : attention aux arnaques !

Les démarches administratives sont gratuites, mais de nombreux sites internet commerciaux proposent aux usagers une prestation payante **d'accompagnement dans ces démarches**. La DGCCRF a mené **de nombreux contrôles et a constaté qu'un certain nombre de sites** introduisent volontairement de la confusion avec les sites officiels trompant ainsi les consommateurs. Sur 41 sites contrôlés en 2020, plus de la moitié **ont fait l'objet d'un avertissement, d'une injonction ou d'un procès-verbal**.

Une confusion volontairement entretenue

Les sites internet d'aide aux démarches administratives concernent des domaines dans lesquels le consommateur doit réaliser des démarches en ligne pour obtenir un document officiel de la part de l'administration : immatriculation de véhicules, obtention de la vignette Crit'Air, actes d'état civil... Les entreprises qui les animent achètent du référencement aux moteurs de recherche pour se retrouver en tête des résultats et ainsi attirer des internautes

Si ces sites internet ne sont pas illégaux, leurs pratiques sont néanmoins parfois trompeuses. Ils utilisent des logos officiels, la Marianne tricolore réservée aux services de l'Etat, des termes administratifs pour faire croire au consommateur qu'il est sur un site officiel ou agréé alors qu'il s'agit de sites commerciaux d'aide à la constitution de dossiers administratifs. Les consommateurs sont invités à fournir les mêmes informations que s'ils se trouvaient sur le site officiel. L'activité de ces sites internet consiste donc simplement à reproduire ces demandes sur les sites de l'administration, moyennant paiement et un délai de traitement supplémentaire. Les prix ou conditions de souscription ne sont pas toujours clairs. L'information sur le droit de rétractation de 14 jours liés aux achats en ligne fait souvent défaut.

Qu'est ce qu'un site agréé pour l'immatriculation de véhicules (SIV)

L'habilitation est une autorisation délivrée aux professionnels de l'automobile et aux loueurs par le préfet de département du siège social de l'entreprise pour accéder au système d'immatriculation des véhicules (SIV). Ce site permet de réaliser les démarches d'immatriculation et d'obtention de la carte grise pour le compte d'un particulier.

Pour trouver un professionnel habilité à l'immatriculation de véhicules :

<https://immatriculation.ants.gouv.fr/services-et-formulaires/geolocaliser-des-professionnels-habilites-a-limmatriculation>

Le site officiel pour les demandes d'immatriculation en ligne :

<https://immatriculation.ants.gouv.fr/>

La volonté de protéger les consommateurs, particulièrement les plus vulnérables, contre des pratiques commerciales trompeuses et des fraudes liées aux démarches administratives en ligne, a poussé la DGCCRF à enquêter.

L'enquête menée en 2020 visait à rechercher principalement deux types de pratiques :

- d'une part, celles consistant à proposer la réalisation de démarches administratives à titre onéreux en laissant croire au consommateur qu'il se trouve sur un site officiel ;
- d'autre part, celles présentant la souscription à une prestation unique mais qui se révèle être un engagement sur plusieurs mois sous forme d'abonnement.

L'enquête menée par la DGCCRF a porté sur 41 établissements prenant la forme de sites internet, 79 visites y ont été effectuées et 163 actions de contrôle ont été menées.

Les enquêteurs de la DGCCRF ont ciblé les contrôles sur :

- les sites internet ayant fait l'objet de plaintes de consommateurs ou de signalements,
- les sites internet identifiés par les enquêteurs de la DGCCRF sur les moteurs de recherche.

Une pratique en hausse sujette aux dérives

Qu'est qu'une pratique commerciale trompeuse ?

Une pratique commerciale trompeuse est un procédé consistant à tromper le consommateur par des procédés déloyaux, tels que, par exemple, une omission, une dissimulation ou la fourniture d'informations fausses ou ambiguës susceptibles de créer la confusion et qui amène ou est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

L'enquête a révélé que sur les 41 établissements contrôlés 25 ne respectaient pas la réglementation et une grande majorité tentait de tromper le consommateur.

Les principaux problèmes relevés sont :

- **Des pratiques commerciales trompeuses** sur la nature du service, consistant à faire croire au consommateur qu'il commande un acte sur un site officiel alors qu'il s'agit d'une prestation d'aide à la constitution de dossier administratif. La charte graphique utilisée sur les sites internet contrôlés a souvent pour objectif d'entretenir une confusion avec les sites officiels, en particulier grâce à l'utilisation

des drapeaux français et de l'UE, du logo Marianne ou de celui de l'ANTS, ou même de diverses photos (carte d'électeur, tribunal de Paris...).

Certains professionnels mettent en avant un agrément préfectoral pour l'immatriculation de véhicules sans en être titulaire ou sans en respecter les conditions. D'autres sites cachent leur identité professionnelle ou mettent en avant un nom qui semble officiel comme « bureau des cartes grises », voire se prévalent d'être le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés de l'Etat, alors qu'il n'en est évidemment rien.

- **Les prix** : les prix ne sont pas forcément affichés. Un site affichait par ailleurs la gratuité de l'obtention d'une vignette Crit'Air mais sans préciser que leur service coûtait près 60 €.
- **Le défaut d'information précontractuelle.** De nombreux sites internet contrôlés communiquent de manière erronée ou ne communiquent pas les informations obligatoires pour protéger le consommateur. Très souvent, ces sites refusent tout droit de rétractation ou bien n'en font aucune mention. Une absence d'information a également été constatée à de nombreuses reprises concernant le recours possible au médiateur de la consommation. Aussi et bien souvent, les coordonnées exactes du professionnel ne sont pas données.
- **Les numéros surtaxés.** Les enquêteurs de la DGCCRF ont constaté lors de plusieurs contrôles l'utilisation d'un numéro de téléphone surtaxé pour le traitement des demandes des clients, alors que cette pratique est interdite.
- **Autres manquements** : de façon plus marginale, a été constaté l'absence sur plusieurs sites internet de la mention du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et de la confirmation du contrat sur support durable après la commande, qui sont pourtant obligatoires.

Des abus sanctionnés

Face aux manquements constatés, les services de la DGCCRF ont mis en œuvre les suites les plus appropriées. 7 avertissements ont été adressés aux professionnels pour les manquements les moins graves (défaut d'information précontractuelle). Pour les cas de pratiques commerciales trompeuses, selon la gravité des faits (12 injonctions administratives, 5 procès-verbaux pénaux et 1 procès-verbal administratif ont été prononcés.

Sur la base de certains procès-verbaux, des procédures de **transaction** ont été engagées avec l'accord des parquets locaux et ont abouti au versement d'amendes dont une d'un montant de 50 000 €.

Eu égard au surcout que le recours à ces sites peut engendrer pour les consommateurs, au taux d'anomalie élevé constaté ainsi qu'au flux continu de création et de fermeture rapide de sites internet monétisant les démarches administratives, la DGCCRF poursuivra ses contrôles dans ce secteur.

Cible	41 établissements contrôlés 79 visites 163 actions de contrôle	7 avertissements 12 injonctions 5 procès-verbaux pénaux 1 procès-verbal administratif	Résultats
-------	----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

► Liens utiles :

[TN](#)

[Pratiques commerciales trompeuses](#)

[Comprendre les suites données aux enquêtes de la DGCCRF](#)

[Faux sites administratifs, attention aux arnaques !](#)