

14ème législature

Question N° : 87845	De Mme Martine Lignières-Cassou (Socialiste, républicain et citoyen - Pyrénées-Atlantiques)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > services en ligne. pratiques abusives. réglementation.
Question publiée au JO le : 08/09/2015 Réponse publiée au JO le : 14/06/2016 page : 5569 Date de signalement : 10/11/2015		

Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les sociétés privées proposant en ligne et moyennant rémunération, d'effectuer pour le compte des particuliers des démarches relatives à la demande d'actes d'état civil. Or les demandes d'actes d'état civil les plus courantes sont gratuites à condition de les formuler directement auprès de l'administration *ad hoc* : demande d'actes de naissance, de décès, extrait de casier judiciaire; En arguant un gain de temps pour le particulier et la rapidité du service, ces sociétés dont l'activité est légale, demandent des sommes non négligeables aux particuliers en échange du service rendu. Sur son site internet, le ministère de l'intérieur met en garde à juste titre les particuliers contre de telles pratiques. Des sociétés dont le siège social est basé en Espagne ont mis en place des sites internet commerciaux dont le nom de domaine et l'interface ressemblent beaucoup aux sites officiels de l'administration française. Il est alors facile d'abuser de la confiance des particuliers, croyant avoir affaire à un service français et public. Enfin, ces sociétés ne mentionnent pas dans leurs mentions légales que le particulier ne dispose d'aucun droit de rétractation une fois la commande passée à partir du site internet de la société. Aussi, elle lui demande ce qu'il entend mettre en œuvre contre ces pratiques qui, bien que légales, n'en demeurent pas moins douteuses.

Texte de la réponse

Aucune disposition légale n'interdit à des sociétés privées de mettre à disposition des particuliers un service payant d'accompagnement à la réalisation des démarches de demande d'actes d'état civil. Le contenu des sites internet proposant de telles prestations est toutefois encadré à double titre. Afin d'éviter toute confusion avec des sites de service public dans l'esprit de l'utilisateur, il peut ainsi être fait application des dispositions des articles L 121-1 et suivants du code de la consommation relatifs aux pratiques commerciales trompeuses ou déloyales. Aux termes de l'article L121-1 I 2°f de ce code, une pratique commerciale est trompeuse lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel. L'article L 121-1-1 4° du même code dispose, pour sa part, que les pratiques commerciales, qui ont pour objet d'affirmer qu'un professionnel, qu'un produit ou un service a été agréé, approuvé ou autorisé par un organisme public alors que ce n'est pas le cas, sont réputées trompeuses. Un éditeur de site internet qui entretiendrait délibérément la confusion dans l'esprit du public afin de faire croire que les services proposés par le site sont associés à des organismes publics ou autorisés par eux s'exposerait aux peines prévues par l'article L121-6 du même code, soit deux ans d'emprisonnement et une amende de 300 000 euros. Le fait que les sociétés incriminées aient fixé leur siège social en dehors du territoire national est sans incidence sur l'application



de la loi française, le délit de pratique commerciale trompeuse étant constitué dès lors que la pratique commerciale litigieuse produit ses effets en France. Ces sites internet à vocation marchande sont également tenus d'indiquer leurs conditions générales de vente au titre desquelles figure le droit de rétractation. La référence à ce droit constitue une mention légale obligatoire. Toutefois, conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur, tels que ceux conclus entre un site marchand et un particulier qui passe commande d'un acte d'état civil. Il est néanmoins impératif dans ce cas que l'accord de l'utilisateur et sa renonciation expresse à son droit de rétractation aient été dûment recueillis. Tout manquement à cette obligation est passible d'une amende administrative d'un montant maximal de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. L'implantation des sociétés concernées dans un autre Etat-membre de l'Union européenne n'entame pas les garanties offertes au particulier. L'obligation d'information dont il dispose est prévue par le droit de l'Union et l'article 17 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique précise qu'en matière de commerce électronique, l'application de la loi d'un autre Etat membre ne peut avoir pour effet de remettre en cause la protection du consommateur ayant sa résidence habituelle sur le territoire national.