



15ème législature

Question N° : 18505	De M. André Chassaing (Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Démarches administratives - Sites internet	Analyse > Démarches administratives - Sites internet.
Question publiée au JO le : 09/04/2019 Réponse publiée au JO le : 15/12/2020 page : 9220 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. André Chassaing alerte M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la multiplication de sites internet spécialisés visant à accompagner les démarches administratives des citoyens et leur facturant des services normalement assurés à titre gracieux par les collectivités ou le service public. En effet, de plus en plus d'administrés sont victimes de sites internet à but lucratif visant à les accompagner dans leurs démarches administratives. Ces sites privés, particulièrement bien référencés dans les moteurs de recherche, induisent en erreur les administrés en leur proposant un accompagnement et des formulaires d'inscription pour les demandes de documents administratifs fournis directement par les municipalités ou l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), comme les actes de naissance, demandes de cartes d'identité ou de passeports, actes de mariage, certificats d'immatriculation, extraits de casier judiciaire. Beaucoup de personnes, notamment âgées, contraintes d'effectuer leurs démarches sur internet, sont ainsi induites en erreur et se trouvent dans l'obligation de régler ces services privés d'assistance. Aussi, il lui demande s'il compte intervenir pour interdire ces démarchages commerciaux manifestement abusifs et trompeurs, jouant sur la faiblesse des personnes qui recherchent simplement à disposer d'actes administratifs courants fournis directement par la collectivité ou le service public.

Texte de la réponse

Si certaines démarches administratives sont proposées gratuitement par l'administration française sur des sites officiels, il n'est toutefois pas interdit à un professionnel, même étranger, de proposer ce service moyennant une contrepartie financière. Dans ce cas, il est évidemment impératif que celui-ci n'entretienne aucune confusion avec le service public et respecte des règles précises relatives à l'information du consommateur. Ainsi le consommateur doit recevoir une information claire sur le caractère commercial de la prestation et les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC. Or, il apparaît que ce n'est pas toujours le cas, et les services de la DGCCRF ainsi que le Centre Européen des Consommateurs ont 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 sans respecter la réglementation précitée. 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 payant en tête des moteurs de recherche. Certains sites vont plus loin que le simple paiement du service et mettent en place un abonnement,

avec un prélèvement mensuel automatique. Il s'agit alors d'une pratique « d'abonnement caché » auquel le consommateur n'a pas conscience de souscrire. Cette pratique « d'abonnement caché » des sites Internet proposant à titre onéreux d'effectuer des démarches administratives peut revêtir un caractère déloyal et être passibles, lorsqu'elle est constatée, d'une peine de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Lorsqu'elles sont dirigées vers des personnes âgées, les pratiques de ces sites peuvent constituer un abus de faiblesse, susceptible d'être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende. Dans ces deux hypothèses, les peines d'amende peuvent être portées le cas échéant à 10% du chiffre d'affaire annuel moyen. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance dans ce domaine. Plusieurs enquêtes ont été lancées depuis 2018 concernant ces pratiques et plusieurs sociétés ont été poursuivies pour pratiques commerciales trompeuses, un délit pénal. La DGCCRF communique par ailleurs régulièrement sur le sujet afin d'alerter les consommateurs des arnaques existantes sur ces sites. Ainsi, une grande campagne de communication a été lancée en septembre 2018 par la secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie et des finances sur ce sujet. Une fiche pratique intitulée « Faux sites administratifs, attention aux arnaques » a été publiée sur le site de la DGCCRF. Elle donne 6 conseils pratiques pour éviter les pièges. La DGCCRF conseille au consommateur d'être vigilant sur l'adresse Internet (URL) du site et de se renseigner au préalable auprès des sites officiels de l'administration française. Elle indique également que, lorsqu'un paiement a été effectué sur un site localisé dans un autre pays de l'Union européenne, le consommateur a la faculté de contacter le Centre européen des Consommateurs pour obtenir une solution à son litige. S'il s'agit d'une pratique d'abonnement caché, le consommateur est invité à se rapprocher de son organisme bancaire afin de lancer éventuellement une procédure de remboursement, pour absence de consentement à la souscription de celui-ci.