

## Attention aux faux sites administratifs et aux arnaques en ligne !



Demande d'extrait d'acte de naissance ou de casier judiciaire, carte grise, nombre de points restant sur votre permis de conduire... La plupart des démarches administratives peuvent se faire gratuitement en ligne sur les sites officiels de l'administration française. Il existe néanmoins des sites privés, souvent payants qui proposent de vous aider. Attention, il peut s'agir d'arnaques rappelle la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Pour faire face aux éventuelles arnaques, la DGCCRF donne aux consommateurs 6 conseils pratiques à suivre dans tous les cas :

1. Consulter toujours le site officiel de l'administration française [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) qui recense tous les sites de référence en fonction des documents souhaités ;
2. Se renseigner auprès des sites officiels avant de passer une commande et de donner ses coordonnées bancaires à un professionnel ;
3. Consulter les mentions légales du site pour identifier sa nature et son exploitant, lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) qui constituent le contrat liant le professionnel et le consommateur ;
4. Vérifier les adresses, les sites officiels de l'administration française se terminant par « **.gouv.fr** » ou « **.fr** » et non pas par « **.gouv.org** », « **.gouv.com** » ou « **gouv** » et attention aussi aux sites commerciaux qui essayent de tromper les consommateurs en prenant l'apparence d'un site officiel (usage du drapeau bleu-blanc-rouge, de la Marianne, référence à des ministères...) ;

5. Se méfier des premiers résultats de recherche qui ne mettent pas forcément en avant les sites officiels (les référencement payants sont toujours signalés sur les moteurs de recherche par le mot *annonce*) ;
6. Vérifier le caractère payant ou non de la prestation proposée.

En cas de problème, vous pouvez aussi prendre contact avec :

- [les services de la DGCCRF](#) et [les associations de consommateurs](#) ;
- le [Centre européen des consommateurs France](#) en particulier si vous avez payé une société étrangère, basée dans un autre pays de l'UE, en Islande, ou en Norvège, dès lors que vous n'avez reçu aucun document.

Vous pouvez aussi signaler les sites frauduleux aux moteurs de recherche en vue d'un déréférencement de ces sites sur les pages de résultats.

**Rappel :**

En matière de carte grise, faites attention aux sites web qui ne sont pas habilités par le ministère de l'Intérieur.

**À savoir :**

Rien n'interdit à un professionnel (même étranger) ne dépendant d'aucune administration de proposer un service payant du moment qu'il respecte un certain nombre de règles (le consommateur devant par exemple recevoir une information détaillée sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC). Ils ne sont par ailleurs pas autorisés à prendre l'apparence d'un site officiel de l'administration.