VIGILANCE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES « PAYANTES »

De nombreuses démarches administratives gratuites (extrait d'acte de naissance, de casier judiciaire, de demande de carte grise) sont proposées par des sociétés privées, moyennant rémunération. Cette pratique est légale tant qu'elle est effectuée selon certaines conditions.

Depuis quelques années, des sociétés privées proposent d'effectuer certaines démarches administratives (gratuites) à la place des consommateurs, moyennant rémunération.

C'est souvent pour un gain de temps que les particuliers ont recours à ces services, les professionnels leur évitant ainsi de se rendre en mairie ou préfecture.

Si cette pratique est légale, il est tout de même conseillé aux consommateurs de se renseigner sur les démarches administratives auprès des sites officiels de l'Administration française avant de passer une commande et de donner ses coordonnées bancaires à un professionnel.

Voici les règles que la société privée doit respecter pour effectuer la démarche :

- **Les documents officiels doivent vous être envoyés directement**. La société qui fait la demande à votre place ne doit pas recevoir le document.
- **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.

Si le consommateur n'a reçu aucun document demandé alors qu'il a payé une société basée dans un pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège pour effectuer ces démarches à sa place, il ne doit pas hésiter à contacter le Centre Européen des Consommateurs France.

A défaut, il doit prendre contact avec sa banque pour une éventuelle procédure de remboursement.

Source : Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes