



[Accueil Particuliers](#) > [Actualités](#) > Aide aux démarches administratives : est-ce légal de faire payer ?

EN BREF Pratiques commerciales

Aide aux démarches administratives : est-ce légal de faire payer ?

Publié le 31 août 2015 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Demande d'acte de naissance, ou de casier judiciaire... Ces démarches administratives sont gratuites mais on trouve sur internet de nombreuses offres proposant aux particuliers d'effectuer ces démarches à leur place contre paiement. Est-ce légal ? Oui sous certaines conditions à bien vérifier.

Tout d'abord Il n'est pas toujours facile de savoir si le paiement demandé correspond à une prestation d'aide proposée par un site privé ou s'il s'agit du coût éventuel d'une démarche, par exemple l'obtention d'une carte grise, sur un site internet de l'administration. Par précaution, avant de passer commande, renseignez-vous sur la démarche que vous voulez entreprendre sur [service-public.fr](#), par exemple, qui ne recense pas les sites privés et ne mentionne que le coût d'éventuelles taxes obligatoires. Si vous choisissez de passer par un prestataire, vérifiez la présence des mentions légales sur le site privé avant de donner vos coordonnées bancaires.

Ensuite, il faut savoir que le professionnel, la société ou le site qui propose des services payants pour aider les particuliers à réaliser certaines démarches gratuites peut le faire à condition de :

- ne pas recevoir les documents officiels à la place du demandeur ;
- informer sur l'absence de droit de rétractation : une fois la commande passée, il n'est en principe plus possible d'annuler sans frais ;
- remettre une facture ou une confirmation de commande qui indique ses tarifs toutes taxes comprises (même si le coût des prestations est clairement indiqué sur son site ou dans une notice).

Enfin, si vous n'avez pas reçu le document demandé alors que vous avez réglé la prestation :

- contactez votre banque pour une éventuelle procédure d'annulation de paiement ;
- et si la société est basée dans un pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, n'hésitez pas à contacter le [centre européen des consommateurs](#) (http://www.europe-consommateurs.eu/fr/resoudre-votre-probleme/) (CEC) pour formuler une réclamation.

Pour en savoir plus

- [Vigilance dans les démarches administratives "payantes"](#) (http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/vigilance-dans-demarches-administratives-payantes)