



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 37507

Texte de la question

M. Jean-Pierre Brard attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le préjudice subi par certains clients de la Coopérative des adhérents à la mutuelle des instituteurs de France (CAMIF), dans le cadre de sa liquidation. En effet, la cessation de paiement ou d'activité d'un professionnel de la vente à distance ne s'accompagne pas nécessairement des garanties nécessaires et justes pour les acheteurs lésés. Cette situation est préjudiciable à la confiance indispensable au bon fonctionnement et au développement du commerce à distance. Il lui demande, en conséquence, si des adaptations réglementaires sont envisagées pour garantir complètement les intérêts des consommateurs dans ce type de situation et, dans le cas précis de la CAMIF, si le Gouvernement va encourager une solution de redémarrage de l'activité permettant de préserver les intérêts des salariés et des clients.

Texte de la réponse

Dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire, il revient au liquidateur judiciaire le soin de vendre les actifs de la société et de rembourser les créanciers, conformément à l'ordre de créance prévu par l'article L. 641-13 du code de commerce. Afin de diminuer le préjudice subi par les consommateurs dans le cadre de la liquidation judiciaire de la société « CAMIF Particuliers », le Gouvernement a immédiatement réagi en demandant une mobilisation exceptionnelle de ses services. Une page spécifique de questions/réponses a été rapidement mise en place sur le site internet de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour informer le consommateur sur ses droits dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire. Cette page fournit des réponses juridiques aux différentes situations dans lesquelles peuvent se trouver les clients de la CAMIF (compte débité mais commande non encore livrée ; possibilité d'opposition au paiement par chèque ou par carte bancaire ; remboursement des biens achetés à crédit ; modalités de récupération des marchandises se trouvant chez le transporteur ; service après-vente et garantie). Il a en outre été demandé au chef de l'unité départementale de la DGCCRF des Deux-Sèvres d'animer une cellule pour rechercher, en liaison avec le liquidateur, les sociétés du groupe CAMIF et les professionnels, et au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des solutions favorables aux clients non livrés. Des solutions ont ainsi pu être trouvées pour 15 000 à 20 000 clients. Pour l'avenir, une réflexion est engagée en vue de la mise en oeuvre de mécanismes de garanties dans la vente à distance. Soucieux d'assurer le bon développement de ce canal de vente dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels, le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation a demandé à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) de mener une réflexion sur un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat (mise en place de fonds de garantie, éventuellement mutualisés ou mécanismes d'assurance ou règles de paiement à la réception du bien) et que soient identifiées en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Brard](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (7^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37507

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 9 décembre 2008, page 10613

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1835