



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique et ventes par correspondance

Question écrite n° 38314

Texte de la question

M. François Brottes attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation dans laquelle se trouvent quelques 20 000 clients de la CAMIF suite à la décision, le 27 octobre 2008, du tribunal de commerce de Niort de prononcer la liquidation judiciaire de la société « CAMIF-Particuliers ». Cette décision a pour conséquence la vente de l'intégralité des stocks de l'entreprise par le liquidateur judiciaire, alors même que des clients attendent toujours de recevoir la marchandise qu'ils ont commandée et payée. Au final, ce sont des milliers de clients qui sont lésés, pour une valeur totale estimée à plus de 750 000 euros. Outre le fait qu'il paraît pour le moins surprenant que le liquidateur judiciaire liquide un stock de marchandises déjà vendu, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour que la marchandise soit effectivement livrée aux clients, ou, à défaut, que les sommes encaissées par la CAMIF leur soient remboursées. Plus généralement, il relève que le cas de la CAMIF n'est pas isolé et que, depuis plusieurs mois, ce sont des milliers de clients qui sont victimes de la fermeture de professionnels de la vente à distance (photocaz, showroom2001, etc.). Or, à l'heure actuelle, le client n'a aucune solution légale pour obtenir le remboursement du paiement acquitté lors de la commande. Des associations, telle e-litige.com, proposent de créer, sous le contrôle de la DGCCRF, une obligation de garantie financière à la charge de tout professionnel exerçant une activité commerciale par le biais de la vente à distance. Elle propose également que l'on donne la possibilité au consommateur, ayant réglé par carte bancaire, de faire opposition au paiement pour les commandes passées de 70 à 120 jours avant le jugement d'ouverture de la procédure collective, la date de cessation de paiement pouvant en effet être fixée jusqu'à 18 mois avant le jugement d'ouverture de la procédure collective. Car si la législation actuelle prévoit pour un acheteur la possibilité de faire opposition au paiement en cas de redressement ou liquidation judiciaire du vendeur (articles L. 132-2 et suivant du code monétaire et financier), pour les établissements bancaires, en revanche, l'opposition n'est possible que pour les achats postérieurs au jugement d'ouverture de la procédure collective. Il lui demande, par conséquent, ce qu'il pense de ces propositions et quelles dispositions il entend prendre pour faire évoluer la législation et mieux protéger le consommateur en cas de faillite des professionnels de la vente par correspondance.

Texte de la réponse

Dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire, il revient au liquidateur judiciaire d'évaluer et de vendre les actifs de la société afin de rembourser les créanciers, en respectant l'ordre prescrit par l'article L. 641-13 du code de commerce. Les créances des clients ont ainsi un niveau de priorité de 5e catégorie qui limite en effet leurs chances d'être remboursés. La déclaration de créance effectuée par les consommateurs auprès du liquidateur a permis d'identifier les clients ayant vu leurs commandes non honorées. À l'heure actuelle, une solution aurait été trouvée pour environ 25 000 clients qui ont pu être remboursés ou livrés des biens qu'ils avaient commandés. Environ 6 000 clients ne seraient actuellement pas remboursés ni rentrés en possession de leurs biens. Parmi ces 6 000 clients subsistent des cas particuliers, notamment du fait de la présence éventuelle de clauses de réserve de propriété dans les contrats entre la CAMIF et les fabricants. Cette clause figurant au contrat permet de retarder le transfert de propriété des biens commandés jusqu'au paiement intégral

de la commande du client ou jusqu'à l'encaissement de la CAMIF ou jusqu'à la livraison du bien. En tout état de cause, l'État ne peut se substituer au liquidateur chargé de rembourser les créanciers et, parmi, eux, les clients de la CAMIF. Il n'a pas non plus compétence pour apprécier le travail du liquidateur. Par ailleurs, saisi de plusieurs plaintes d'associations de consommateurs, le procureur de la République du tribunal de grande instance de Niort a ouvert une information judiciaire pour faire la lumière sur les pratiques commerciales de la CAMIF avant le prononcé de la liquidation judiciaire ; feront notamment l'objet d'une instruction les commandes passées auprès de fournisseurs dont les clients ont appris plus tard qu'ils ne travaillaient plus depuis plusieurs mois avec la CAMIF Particulier, faute de paiement de précédentes commandes. Pour l'avenir, la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) proposera un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat (notamment mécanismes d'assurance ou règles de paiement à la réception du bien). Il apparaît, en effet, qu'une démarche volontaire est dans ce domaine préférable à une réglementation qui poserait inévitablement des questions de loyauté de la concurrence en cas d'achats transfrontaliers. Un label pourrait être également envisagé pour permettre aux consommateurs d'identifier en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie. Quant à la possibilité qui serait donnée au consommateur ayant réglé par carte bancaire, de faire opposition au paiement pour les commandes passées de 70 à 120 jours avant le jugement d'ouverture de la procédure collective, elle ne peut s'appliquer aux paiements déjà exécutés. L'article L. 132-2 du code monétaire et financier a pour objet d'empêcher des paiements qui se présentent à partir de la mise en opposition. Or, les paiements effectués par carte ont normalement été exécutés 24 heures maximum après la transmission de l'ordre de paiement et il ne peut plus alors y être fait opposition. La réclamation prévue à l'article L. 132-6 du code monétaire et financier ne doit pas être confondue avec la mise en opposition : cette réclamation ne concerne que les paiements exécutés pour lesquels le détenteur de la carte conteste avoir donné l'ordre de paiement en raison d'une utilisation frauduleuse de la carte ou de ses données. Certaines banques ont néanmoins pu prendre l'initiative de rembourser des clients qui avaient effectué un paiement par carte bancaire avant la liquidation.

Données clés

Auteur : [M. François Brottes](#)

Circonscription : Isère (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38314

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10844

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3852