ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 38319

Texte de la question

Mme Marisol Touraine attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation délicate dans laquelle se trouvent les clients des sociétés de ventes par correspondance en général et de la CAMIF en particulier. Le tribunal de commerce de Niort a prononcé le lundi 27 octobre 2008 la liquidation judiciaire de la société « CAMIF-Particuliers ». Cette décision a eu pour conséquence directe 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. En effet, la CAMIF a continué, pendant plusieurs semaines, d'encaisser les règlements des commandes qu'elle savait ne pas être en capacité d'honorer. Au final, ce sont des milliers de clients qui sont lésés pour une valeur totale estimée à plus de 750 000 euros. Il n'est pas tolérable que le liquidateur judiciaire vende un stock de marchandises qui a déjà été vendu. Dans ce contexte, elle lui demande quelles mesures il compte prendre pour que la marchandise commandée par les clients de la CAMIF leur soit effectivement livrée ou, du moins, que la somme qu'ils ont versée à la CAMIF leur soit remboursée.

Texte de la réponse

Une procédure de liquidation judiciaire confie au liquidateur judiciaire le soin de vendre les actifs de la société et de rembourser les créanciers, c'est-à-dire de payer les dettes de l'entreprise en respectant un ordre déterminé. L'article L. 641-13 du code de commerce institue l'ordre de créance suivant : 1) les créances des salaires ; 2) les frais de justice antérieurs au jugement d'ouverture de la procédure collective ; 3) les créances antérieures garanties par des sûretés immobilières ou par des sûretés mobilières spéciales assorties d'un droit de détention, ou par un nantissement de l'outillage et du matériel d'équipement ; 4) les créances postérieures éligibles au traitement préférentiel (c'est-à-dire nées régulièrement après le jugement d'ouverture de la procédure de liquidation judiciaire) ; 5) les créances postérieures non éligibles au traitement préférentiel et les créances antérieures chirographaires et créances antérieures garanties par les sûretés non citées au troisièmement. En d'autres termes, les créances des clients (par exemple, si un bien a été commandé et payé et qu'il n'est pas livré) ont un niveau de priorité de 5e catégorie en cas de liquidation judiciaire. Ceci signifie en pratique que leurs chances d'être remboursées sont très limitées. Dans le cadre de la liquidation judiciaire de la société « CAMIF Particuliers », plusieurs dizaines de milliers de clients ayant passé commande et réglé leurs achats n'ont pas été livrés. Soucieux d'apporter la meilleure réponse à ces consommateurs, le Gouvernement a immédiatement réagi en demandant une mobilisation exceptionnelle de ses services. Une page spécifique de questions-réponses a été ainsi 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 été en outre 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, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des solutions favorables aux clients non livrés. La situation des clients dont la commande n'a pu être honorée après le 23 octobre, date de la cessation de paiement, était la plus claire : les montants versés leur ont été restitués immédiatement. Cela correspond à 770 000 EUR de chèques (1 100 chèques) et 400 000 EUR de cartes bancaires. Pour les autres clients, l'État ne peut se substituer au liquidateur chargé de rembourser les créanciers, et parmi eux, les clients de la CAMIF. Cependant, environ 2 000 colis en instance de livraison vont ou sont en train d'être livrés aux clients qui ont réglé leur facture à la CAMIF et se trouvent propriétaires de ces biens. Ils sont actuellement entreposés chez les transporteurs, lesquels ont commencé à les livrer aux clients, moyennant le paiement par ces derniers des frais de transports. De plus, 5 000 colis de petite dimension entreposés dans les locaux de la société « CAMIF Particuliers » ont été tout récemment expédiés aux clients. Pour l'avenir, une réflexion a été engagée en vue de la mise en oeuvre de mécanismes de garantie dans la vente à distance. La situation actuelle peut en effet soulever des interrogations de la part de l'ensemble des consommateurs qui peuvent hésiter à effectuer des achats auprès des entreprises de 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, porte-parole du Gouvernement a donc écrit le 21 novembre 2008 à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) pour lui demander de mener une réflexion, d'ici à la fin de l'année, 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). Il apparaît en effet que, dans ce domaine, une démarche volontaire est préférable à une réglementation qui poserait inévitablement des questions de loyauté de la concurrence en cas d'achats transfrontaliers. Un label pourrait en revanche être envisagé pour permettre aux consommateurs d'identifier en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie.

Données clés

Auteur : Mme Marisol Touraine
Circonscription : Indre-et-Loire (3e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 38319
Rubrique : Ventes et échanges
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10845
Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1837