



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 38857

Texte de la question

Mme Monique Iborra appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation des clients victimes de la liquidation judiciaire prononcée à l'encontre de la CAMIF. Cette décision judiciaire, qui a eu pour conséquence de léser plusieurs dizaines de milliers de clients, a mis en lumière les limites de la réglementation actuellement en vigueur en matière de protection des consommateurs. En effet, si la législation actuelle prévoit qu'un acheteur peut faire opposition au paiement par carte bancaire en cas de redressement ou de liquidation judiciaire d'un professionnel de la vente à distance, cette disposition est de peu d'effet dans la réalité. De fait, elle se limite aux achats postérieurs au jugement d'ouverture de la procédure collective, ce qui exclut souvent de nombreuses victimes du droit d'y recourir. Or la date de cessation de paiement peut-être parfois fixée jusqu'à dix-huit mois avant le jugement d'ouverture de la procédure collective. Face au développement croissant du commerce en ligne et à la multiplication des acteurs de la vente à distance, il apparaît nécessaire et urgent de modifier la réglementation afin de mieux protéger les consommateurs. Il pourrait être question, notamment, comme le demandent certaines associations de consommateurs, de créer une obligation de garantie financière à la charge de tout professionnel de la vente à distance et d'étendre la période ouvrant droit à tout consommateur à faire opposition à un paiement effectué par carte bancaire. Elle lui demande donc de préciser quelles sont les dispositions que le Gouvernement entend promouvoir afin d'étendre la protection des consommateurs en matière de vente en ligne et de vente par correspondance. Elle le remercie également de lui indiquer si les propositions faites par les associations de consommateurs en ce domaine sont susceptibles d'alimenter la réflexion du Gouvernement dans ce dossier.

Texte de la réponse

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). L'État ne peut se substituer au liquidateur chargé de rembourser les créanciers, et parmi eux, les clients de la CAMIF. Cependant, il a 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, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des solutions favorables aux clients non livrés. Des solutions ont pu être trouvées pour 15 à 20 000 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, 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 Monique Iborra](#)

Circonscription : Haute-Garonne (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38857

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 décembre 2008, page 11058

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1834