



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 40228

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation des clients de la CAMIF, mise en liquidation judiciaire le 27 octobre dernier. Ceux-ci ont en effet passé des commandes, dont les montants ont été encaissés, mais qui ne pourront être livrées. Il souhaite savoir quelles mesures pourraient être mises en oeuvre pour ces personnes, dont certaines sont dans des situations difficiles. Au delà de la CAMIF, les sociétés de vente à distance sont fragilisées par la crise actuelle et leurs clients connaissent les mêmes difficultés que ceux de la CAMIF. Aussi, il apparaît souhaitable de mettre en place des mesures de protection. L'association e-litige.com a fait deux propositions, qui pourraient permettre de résoudre nombre de difficultés. Elle suggère la création, sous le contrôle de la DGCCRF, d'une obligation de garantie financière à la charge de tout professionnel exerçant une activité commerciale par le biais de la vente à distance, mesure qui s'impose déjà notamment aux agences de voyage. Elle propose également qu'une possibilité soit 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. Il souhaite, par conséquent, connaître sa position sur ces deux propositions.

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 près de 25 000 clients. Environ 6 000 clients ne seraient actuellement pas remboursés ni entrés 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. Pour l'avenir, une réflexion a été engagée en vue de la mise en oeuvre de mécanismes d'assurance 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 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 (mécanismes d'assurance ou règles de paiement à la livraison 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 : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40228

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 janvier 2009, page 451

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3854