



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 41213

Texte de la question

M. Raymond Durand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation des nombreux clients de la CAMIF, qui ont passé commande et qui ne seront pas livrés. En effet, près de 20 000 de ces clients ont réglé leurs achats et la CAMIF a été placée en liquidation judiciaire le 27 octobre 2008. Les clients se retrouvent donc sans aucune solution alors que les difficultés de la société étaient connues. Cette situation particulière pose le problème de fond de la vente à distance alors que l'économie numérique dite e-business se développe fortement. Il souhaiterait savoir si des dispositifs d'indemnisation ou de remboursement des clients lésés pourraient être mis en oeuvre et quelles évolutions réglementaires sont envisagées pour permettre une opposition au paiement des commandes passées après la date de cessation de paiement et moins de 70 à 120 jours avant le jugement d'ouverture de la procédure collective.

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. Raymond Durand](#)

Circonscription : Rhône (11^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41213

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 février 2009, page 965

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3854