



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 41216

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les problèmes rencontrés par certains consommateurs de produits vendus à distance et sur Internet lors d'une liquidation judiciaire du vendeur. En effet, les victimes ayant procédé au paiement de produits sans avoir reçu leur commande, n'ont aucun recours valable pour se faire rembourser. La législation actuelle prévoit qu'un acheteur puisse faire opposition au paiement par carte bancaire en cas de redressement ou liquidation judiciaire, mais, pour les banques, cette opposition n'est possible que pour les achats postérieurs au jugement d'ouverture de la procédure collective. 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. Les associations demandent donc la création, sous le contrôle de la DGCRF, d'une obligation de garantie financière à la charge de tout professionnel exerçant une activité commerciale par le biais de la vente à distance et la possibilité 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 le remercie de lui préciser les intentions du Gouvernement sur ce problème.

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. Joël Giraud](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41216

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