



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 42495

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les problèmes rencontrés par un nombre croissant de consommateurs à l'occasion de leurs achats sur Internet. Dans le cadre d'une évolution législative, plusieurs associations de consommateurs proposent 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 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 est en effet habituel que la date de cessation de paiement puisse être fixée jusqu'à 18 mois avant le jugement d'ouverture de la procédure collective. Il souhaiterait connaître la position du Gouvernement sur la possibilité des réformes.

Texte de la réponse

La liquidation judiciaire de la société CAMIF Particuliers a eu d'importantes répercussions sur des milliers de clients dont les commandes n'ont pas été livrées et qui n'ont pu être remboursés. C'est pourquoi pour l'avenir, la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) proposera un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat (notamment mécanismes d'assurance ou règles de paiement à la réception du bien). Il apparaît, en effet, qu'une démarche volontaire est dans ce domaine préférable à une réglementation qui poserait inévitablement des questions de loyauté de la concurrence en cas d'achats transfrontaliers. Un label pourrait être, également, envisagé pour permettre aux consommateurs d'identifier en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie. Quant à la possibilité qui serait 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, elle ne peut s'appliquer aux paiements déjà exécutés. L'article L. 132-2 du code monétaire et financier a pour objet d'empêcher des paiements qui se présentent à partir de la mise en opposition. Or les paiements effectués par carte ont normalement été exécutés 24 heures maximum après la transmission de l'ordre de paiement, et il ne peut plus alors y être fait opposition. La réclamation prévue à l'article L. 132-6 du code monétaire et financier ne doit pas être confondue avec la mise en opposition : cette réclamation ne concerne que les paiements exécutés pour lesquels le détenteur de la carte conteste avoir donné l'ordre de paiement en raison d'une utilisation frauduleuse de la carte ou de ses données. Certaines banques ont néanmoins pu prendre l'initiative de rembourser des clients qui avaient effectué un paiement par carte bancaire avant la liquidation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42495

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 février 2009, page 1492

Réponse publiée le : 24 mars 2009, page 2884