



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 44696

Texte de la question

M. Louis Giscard d'Estaing attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le préjudice financier subi par plusieurs milliers de clients de la CAMIF-Particuliers, à la suite de son placement en liquidation judiciaire par le tribunal de Commerce de Niort, le 27 octobre 2008. Près de 20 000 clients, dont le règlement des commandes a précédé la cession d'activités de cette société n'ont pu se faire livrer leur marchandise, malgré l'encaissement par la CAMIF des sommes avancées par les consommateurs. La société, se sachant pourtant dans la difficulté depuis 2000, aurait continué à organiser des ventes au cours des semaines précédant sa liquidation judiciaire, malgré un passif de 105 millions d'euros et une perte totale de près de 10 millions d'euros. Comme l'ensemble du secteur de la vente à distance est frappé par la mutation économique majeure que représente la concurrence nouvelle de la vente sur Internet et afin que d'autres entreprises de vente à distance ne connaissent le même sort, il lui demande de lui indiquer les mesures législatives qu'il entend proposer pour assurer un meilleur encadrement des ventes à distance et pour améliorer concrètement la protection des consommateurs à l'avenir.

Texte de la réponse

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) a remis le 3 mars 2009 au secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, son rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance sur internet. Parmi les mesures proposées dans ce rapport figurent un certain nombre de dispositifs concernant à la fois la prévention des risques liés à une liquidation judiciaire, l'information du consommateur ou encore le renforcement de ses droits (droit d'opposition sur le paiement, nature de la créance qu'il détient sur l'entreprise). Certaines de ces mesures constitueraient des règles déontologiques qui devraient être adoptées par les adhérents de la FEVAD dès septembre 2009 : principe d'un débit du règlement de la commande au moment de l'expédition du produit pour les paiements par carte bancaire ou mécanismes de garantie en cas de défaillance de l'entreprise. D'autres mesures telles que la possibilité pour le consommateur de s'opposer au débit de sa carte bancaire pour les paiements effectués avant le jugement d'ouverture d'une procédure collective doivent encore faire l'objet d'un examen approfondi. En revanche, les mesures de protection du consommateur doivent tenir compte du fait que les transactions sur internet sont internationales. De ce point de vue, les cybermarchands français ne doivent pas être traités de manière discriminatoire par rapport à leurs concurrents étrangers. Dans la mesure du possible, le Gouvernement souhaite privilégier la voie de l'autorégulation plutôt que la voie législative. Les propositions faites par la FEVAD continuent à faire l'objet d'un examen approfondi tant de la part des professionnels adhérents de la FEVAD que des pouvoirs publics.

Données clés

Auteur : [M. Louis Giscard d'Estaing](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44696

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mars 2009, page 2483

Réponse publiée le : 19 mai 2009, page 4931