



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 49202

Texte de la question

M. Jacques Alain Bénisti attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la nécessité de protéger les internautes effectuant des achats en ligne. Plusieurs milliers de clients internautes de la CAMIF-Particuliers ont subi un préjudice financier suite à son placement en liquidation judiciaire le 27 octobre 2008. L'ensemble des clients qui ont effectué une commande avant la cessation d'activité n'ont pu être livrés bien que les sommes aient été encaissées. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire part des mesures législatives qui pourraient être envisagées pour mieux encadrer la vente à distance et améliorer la protection des consommateurs.

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. Jacques Alain Bénisti](#)

Circonscription : Val-de-Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49202

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 mai 2009, page 4474

Réponse publiée le : 16 juin 2009, page 5904