



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 50586

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. Ainsi, lorsqu'un professionnel de la vente à distance ferme ses portes, le client ne reçoit pas l'article commandé et n'a aucune solution légale pour obtenir le remboursement du paiement souvent acquitté lors de la commande. C'est pourquoi plusieurs associations de consommateurs souhaiteraient que, dans le cadre d'une évolution législative et en cas de redressement ou de liquidation judiciaire du vendeur, les clients lésés puissent faire opposition au paiement et être remboursés dès lors que leur commande a été passée après la date de cessation de paiement et moins de 70 à 120 jours avant le jugement d'ouverture de la procédure collective. À l'heure où le secteur de la vente par correspondance est en pleine restructuration, une telle mesure permettrait aux consommateurs d'effectuer des achats sur Internet en toute sérénité. Aussi, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement en la matière.

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 soixante-dix à cent vingt 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. Pour autant, le ministre mène actuellement des travaux avec des parlementaires sur plusieurs mesures législatives qui pourraient venir renforcer la protection des consommateurs contre le risque de défaillance des entreprises de vente à distance : en particulier, un pouvoir administratif de suspension des commandes d'un site manifestement plus en état de livrer les consommateurs est envisagé.

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 : 50586

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5069

Réponse publiée le : 30 juin 2009, page 6624