



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 56470

Texte de la question

Mme Arlette Franco appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les difficultés rencontrées par un grand nombre de consommateurs effectuant des achats sur Internet et de la nécessité de sécuriser ce mode d'achat. Nous avons pu constater récemment, suite au placement en liquidation judiciaire de la société CAMIF-Particuliers, les défaillances des sociétés de vente par correspondance. En effet, suite à cet événement fâcheux, plus de 10 000 clients ont subi un préjudice financier en ne recevant pas les produits qu'ils avaient commandés et payés. Cette situation risque de se répéter avec d'autres sociétés en difficulté économique et financière. Afin d'éviter ceci, plusieurs associations, souhaiteraient que des mesures législatives soient prises afin de permettre un plus grand nombre de remboursements. Elles proposent ainsi que les clients puissent faire opposition sur carte bancaire pour les paiements de moins de 70 jours antérieurs à la liquidation judiciaire. À l'heure où le secteur de la vente par Internet est en restructuration, il est en effet important de prendre des mesures qui permettraient aux consommateurs d'effectuer leurs achats en ligne en toute sécurité. C'est pourquoi elle lui demande de bien vouloir lui faire part des dispositifs que le Gouvernement entend prendre pour apporter des garanties aux consommateurs.

Texte de la réponse

Soucieux d'assurer le bon développement de la vente à distance et du commerce en ligne dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels, le ministre chargé de l'industrie a demandé au président de la fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) de mener une réflexion sur les dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat. La FEVAD a remis, le 3 mars 2009, un rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance ou sur Internet. Ce rapport détaille les garanties déjà existantes dans le droit positif avant de procéder à une analyse des risques encourus par le consommateur à chacune des étapes du processus d'achat, en cas de défaillance de l'entreprise auprès de laquelle il a passé commande. Plusieurs propositions de la FEVAD constituent des réponses efficaces, adaptées et non discriminatoires permettant de renforcer la protection des consommateurs. La fédération propose ainsi deux formules au choix : soit le débit à l'expédition des commandes payées comptant, soit une garantie financière assurant au consommateur le remboursement intégral de sa commande. Le principe d'un débit du règlement de la commande au moment de l'expédition du produit pour les paiements par carte bancaire serait de nature à diminuer très sensiblement, en amont, les risques encourus par le consommateur en cas de faillite de l'entreprise préalablement à l'envoi de la marchandise. Le principe de garantie financière revient à assurer aux consommateurs le remboursement intégral du montant de leur commande, lorsqu'elle ne serait plus livrable du fait d'une procédure collective concernant le vendeur. Cette garantie qui pourrait, au choix du vendeur, prendre la forme d'une garantie financière ou d'une assurance, serait gérée par un tiers ; elle couvrirait le montant de la commande et le montant des frais de livraison dus par le vendeur au transporteur. Lors d'une ouverture de procédure collective du vendeur, les sommes garanties seraient immédiatement mises par l'organisme garant à

la disposition du mandataire nommé, aux fins du remboursement du montant de leur commande aux consommateurs concernés. Si c'est le régime de l'assurance qui a été choisi, alors c'est un fonds de garantie qui pourrait percevoir pour le compte des consommateurs la somme versée par l'assureur. La FEVAD encouragera ses adhérents à mettre en oeuvre, d'ici l'automne 2009, ces dispositifs destinés à renforcer les garanties pour le consommateur. Le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation souhaite également que cette démarche puisse être rapidement élargie à l'ensemble des entreprises de vente à distance volontaires sans préjudice d'autres mesures actuellement à l'étude dans ses services.

Données clés

Auteur : [Mme Arlette Franco](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 56470

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 28 juillet 2009, page 7317

Réponse publiée le : 22 septembre 2009, page 9016