



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 105326

Texte de la question

M. Patrice Verchère attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur l'absence de protection des consommateurs face aux faillites des entreprises de vente sur Internet. Fin 2008, la faillite de la Camif, enseigne de vente à distance, avait fait perdre de l'argent, parfois dans des proportions importantes, à plus de 10 000 consommateurs selon l'association 60 millions de consommateurs. Le procureur de la République de Niort a décidé, en janvier 2011, de classer sans suite l'ensemble des plaintes déposées contre la Camif, décevant les espoirs de remboursement des victimes. Une proposition de loi « visant à protéger les clients d'entreprises de vente à distance » avait été déposée suite à ce scandale. Elle est depuis tombée dans l'oubli. Or des faits similaires à ceux décrits plus haut se sont reproduits en novembre 2010 après la faillite du cuisiniste Vogica. Le phénomène est donc encore d'actualité. La création d'un fond de garantie ou d'un système d'assurance commun aux entreprises du secteur, comme le suggère 60 millions de consommateurs, pourrait constituer une solution efficace. Il lui demande donc de lui indiquer les moyens qu'il entend mettre en oeuvre pour protéger les consommateurs face à ce type de situation.

Texte de la réponse

Le commerce électronique représente une formidable opportunité pour les consommateurs, qui peuvent ainsi bénéficier d'une offre très diversifiée et fortement concurrentielle. Si les transactions conclues via internet s'affranchissent souvent de toute présence physique, un cadre juridique spécifique permet une meilleure protection du consommateur en matière de vente à distance. Toutefois, la conjoncture économique et les évolutions intrinsèques au commerce électronique ont montré que les éventuelles difficultés que pouvait rencontrer une entreprise commercialisant des produits sur internet avaient un impact fort en termes de protection du consommateur, comme les cas de faillite des sociétés CAMIF et VOGICA le rappellent. La proposition de loi « visant à protéger les clients d'entreprises de vente à distance », qui a été adoptée par l'Assemblée nationale le 20 janvier 2010 - et que soutient le gouvernement - prévoit d'accorder au ministre chargé de la consommation le pouvoir de prendre une mesure temporaire d'interdiction de prise de commande ou de prise de paiement avant la livraison intégrale du produit, lorsqu'il apparaît qu'un professionnel de la vente à distance est dans l'incapacité manifeste d'assurer la bonne exécution d'un contrat de vente à distance. Une telle mesure réduirait le risque de défaut de remboursement des consommateurs en cas de défaillance du professionnel, à l'instar de la faillite de la société CAMIF ou celle de VOGICA. Pour ces deux sociétés, cette solution se serait néanmoins révélée insuffisante à régler la question des acomptes versés à la commande pour la fabrication et la livraison en différé de meubles sur mesure. Dans de tels cas, il revient au repreneur de rechercher des solutions négociées, comme l'a fait la société Nevelt qui s'est efforcée de trouver une issue favorable pour les clients de VOGICA en attente de livraison. La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) a étudié la possibilité d'instaurer un principe de garantie financière destiné 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, dans les deux cas, 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. Dans le cas où le régime de l'assurance aurait été choisi, c'est alors un fonds de garantie qui pourrait percevoir pour le compte des consommateurs la somme versée par l'assureur. La FEVAD encourage ses adhérents à mettre en oeuvre ces dispositifs destinés à renforcer les garanties pour le consommateur. Toutefois, cette mesure ne prendrait toute son efficacité que si cette démarche était élargie à l'ensemble des entreprises de vente à distance volontaires. Par ailleurs, le projet de loi renforçant les droits, la protection, et l'information des consommateurs prévoit, dans son article 8 relatif à la vente à distance, l'extension des pouvoirs de l'autorité chargée de la protection des consommateurs (DGCCRF), en instaurant une procédure administrative de suspension temporaire de toute prise de paiement avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective d'un service, pour les entreprises de vente à distance n'étant manifestement pas ou plus en mesure de livrer leurs clients dans les délais convenus, et dont la défaillance génère ou est susceptible de générer un préjudice pour un grand nombre de consommateurs. Compte tenu de la crise et des mesures d'urgences voulues par le Président de la République, le seul moyen d'adopter ce projet de loi dans un calendrier restreint aurait été un large consensus entre les deux Chambres, qui n'a pas été atteint. L'examen du projet de loi relatif aux droits, à la protection et à l'information des consommateurs n'a donc pas pu être achevé avant la fin de la session parlementaire. Le secrétaire d'Etat chargé de la consommation a souhaité que les mesures contenues dans ce projet de loi puissent être reprises dans un texte présenté lors de la prochaine législature.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Verchère](#)

Circonscription : Rhône (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 105326

Rubrique : Ventes et échanges

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

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 avril 2011, page 3512

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2884