



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 35817

Texte de la question

M. Michel Liebgott interroge Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les difficultés rencontrées par les sociétés de vente par correspondance. Récemment, le leader de la vente par correspondance la Redoute (groupe PPR) annonçait la suppression de 672 emplois d'ici 4 ans ainsi que la fermeture de 81 points de contacts en France, dans le but d'affronter le déclin de la vente par correspondance traditionnelle et d'accélérer son développement sur Internet. Par ailleurs, le plan d'action présenté en comité d'entreprise au siège de Roubaix prévoit une réorganisation du siège qui touchera 151 emplois. En outre, la CAMIF, société de vente par correspondance, fondée il y a 60 ans à l'initiative de la Mutuelle des instituteurs (Maif), a annoncé le dépôt de bilan de Camif-Particuliers et de Camif-SA. Selon la direction, l'abandon de certaines activités et le repositionnement sur l'ameublement de moyen et haut de gamme ainsi que sur la décoration commençaient à porter leurs fruits. La société a cependant connu des difficultés en septembre, avec la crise, les consommateurs ayant réduit leurs dépenses d'ameublement. Le secteur de la vente par correspondance connaît des moments difficiles. Aussi il lui demande les mesures que le Gouvernement compte prendre pour soutenir ce secteur d'activité.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la liquidation judiciaire de la société CAMIF Particuliers, le gouvernement a immédiatement réagi en demandant une mobilisation exceptionnelle de ses services. Une page spécifique de questions-réponses a été rapidement mise en place sur le site internet de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes (DGCCRF) pour informer le consommateur sur ses droits dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire. Cette page fournit des réponses juridiques aux différentes situations dans lesquelles peuvent se trouver les clients de la CAMIF (compte débité mais commande non encore livrée : possibilité d'opposition au paiement par chèque ou par carte bancaire : remboursement des biens achetés à crédit : modalités de récupération des marchandises se trouvant chez le transporteur : service après-vente et garantie). L'État ne peut se substituer au liquidateur chargé de rembourser les créanciers et, parmi eux, les clients de la CAMIF. Cependant, il a été demandé au chef de l'unité départementale de la DGCCRF des Deux-Sèvres d'animer une cellule pour rechercher, en liaison avec le liquidateur, les sociétés du groupe CAMIF et les professionnels, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des solutions favorables aux clients non livrés. Des solutions ont pu être trouvées pour 15 à 20 000 clients. Pour l'avenir, une réflexion a été engagée en vue de la mise en oeuvre de mécanismes de garantie dans la vente à distance. La situation actuelle peut en effet soulever des interrogations de la part de l'ensemble des consommateurs qui peuvent hésiter à effectuer des achats auprès des entreprises de vente à distance. Soucieux d'assurer le bon développement de ce canal de vente dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels, le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement a donc écrit le 21 novembre 2008 à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) pour lui demander de mener rapidement une réflexion sur un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat (mise en place de fonds de garantie, éventuellement mutualisés ou mécanismes d'assurance ou

règles de paiement à la réception du bien). Il apparaît en effet que, dans ce domaine, une démarche volontaire est préférable à une réglementation qui poserait inévitablement des questions de loyauté de la concurrence en cas d'achats transfrontaliers. Un label pourrait en revanche être envisagé pour permettre aux consommateurs d'identifier en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35817

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 novembre 2008, page 9881

Réponse publiée le : 17 février 2009, page 1603