



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## commerce électronique et ventes par correspondance

Question écrite n° 36428

### Texte de la question

M. Lionel Tardy attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la nécessité de mieux protéger les consommateurs face aux défaillances des commerçants en ligne ou par correspondance. En cas de défaillance et de dépôt de bilan, il est parfois difficile pour les clients ayant déjà réglé une commande de se faire rembourser. Quelques mesures permettraient de les protéger davantage, comme par exemple créer une obligation de garantie financière à la charge de tout professionnel exerçant une activité commerciale par le biais de la vente à distance, ou la possibilité pour le consommateur de faire opposition sur des paiements effectués postérieurement à la date de cessation de paiement fixée par le tribunal de commerce. Il souhaite connaître sa position sur ces deux propositions, ainsi que ce qu'il compte mettre en oeuvre pour protéger les consommateurs face aux défaillances des commerçants en ligne.

### 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 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. Lionel Tardy](#)

**Circonscription** : Haute-Savoie (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 36428

**Rubrique** : Ventes et échanges

**Ministère interrogé** : Industrie et consommation

**Ministère attributaire** : Industrie et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 25 novembre 2008, page 10114

**Réponse publiée le** : 24 février 2009, page 1834