



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique et ventes par correspondance

Question écrite n° 38315

Texte de la question

M. Kléber Mesquida attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la protection des consommateurs lors de l'ouverture d'une procédure collective à l'encontre d'un professionnel de la vente par correspondance. Lorsqu'un professionnel de la vente à distance subit un redressement ou une liquidation judiciaire, le client n'a aucune solution légale pour obtenir le remboursement des sommes acquittées au moment de sa commande. C'est le cas de la société Show room 2001 qui exploitait le site Internet armenager. Elle a fait l'objet d'une liquidation judiciaire. Ainsi, plus d'un millier de clients ont été les victimes de la fermeture de ce seul cybermarchand. Aussi, il lui demande quelles mesures elle compte mettre en place pour protéger l'acheteur, en matière d'obligation de garantie financière à charge des professionnels de vente à distance et afin de permettre à la clientèle de s'opposer au paiement dans des délais adéquats avec la cessation de paiement fixée aux entreprises avant le jugement d'ouverture de la procédure collective.

Texte de la réponse

Dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire, il revient au liquidateur judiciaire le soin de vendre les actifs de la société et de rembourser les créanciers dans l'ordre prescrit par l'article L. 641-13 du code de commerce. Les créances des clients ont ainsi un niveau de priorité de 5e catégorie qui limite effectivement leurs chances d'être remboursés. Toutefois, conscient des répercussions financières immédiates que font peser sur les consommateurs les difficultés économiques des sites Internet, le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, a demandé à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) de réfléchir à 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 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.

Données clés

Auteur : [M. Kléber Mesquida](#)

Circonscription : Hérault (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38315

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10825

Réponse publiée le : 17 février 2009, page 1605