



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique et ventes par correspondance

Question écrite n° 39360

Texte de la question

Mme Dominique Orliac attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les craintes exprimées par certains consommateurs de produits vendus à distance et sur Internet. En effet, il peut arriver que, dans le cas d'une liquidation judiciaire d'un professionnel de la vente à distance, les victimes ayant procédé au paiement de produits sans avoir reçu leur commande, n'aient aucun recours valable pour se faire rembourser. En effet, si les procédures existant actuellement permettent de déclarer une créance auprès du liquidateur judiciaire, le consommateur n'a en revanche aucune solution légale pour obtenir le remboursement du paiement acquitté lors de la commande. C'est pourquoi il serait souhaitable que des mesures soient envisagées pour pallier ces dérives. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles solutions concrètes et efficaces il entend prendre pour répondre aux inquiétudes légitimes des consommateurs concernés.

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 : [Mme Dominique Orliac](#)

Circonscription : Lot (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39360

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 janvier 2009, page 30

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1840