ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 40778

Texte de la question

M. Guy Teissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation des clients de la CAMIF-Particuliers, mise en liquidation judiciaire le 27 octobre dernier par le tribunal de commerce de Niort. Près de 20 000 clients auraient été ainsi lésés. Ceux ci ont, en effet, passé des commandes, dont les montants ont été encaissés, mais qui ne pourront être livrées. À l'heure actuelle, la DGCCRF ne donne pour seuls conseils que des recommandations et informations pour les paiements non encaissés et les crédits affectés. Aucune solution ne semble proposée pour les clients à qui l'on conseille une simple déclaration de créance qui ne permet aucunement d'espérer un quelconque remboursement en cas de procédure collective. Au delà de la CAMIF, ce sont beaucoup de sociétés de vente à distance qui sont fragilisées par la crise actuelle. Aussi, il apparaît souhaitable de mettre en place des mesures de protections pour les clients en cas de fermeture de ces professionnels. Il souhaite donc savoir quelles solutions vont être proposées à ces clients de la CAMIF, afin qu'ils puissent faire valoir leur créance et, de manière plus générale, quels ajustements réglementaires pourraient être envisagés de manière à ce que ce genre de situation ne se renouvelle pas.

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 près de 25 000 clients. Environ 6 000 clients ne seraient actuellement pas remboursés ni entrés en possession de leurs biens. Parmi ces 6 000 clients subsistent des cas particuliers notamment du fait de la présence éventuelle de clauses de réserve de propriété dans les contrats entre la CAMIF et les fabricants. Cette clause figurant au contrat permet de retarder le transfert de propriété des biens commandés jusqu'au paiement intégral de la commande du client ou jusqu'à l'encaissement de la CAMIF ou jusqu'à la livraison du bien. Pour l'avenir, une réflexion a été engagée en vue de la mise en oeuvre de mécanismes d'assurance 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 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 (mécanismes d'assurance ou règles de paiement à la livraison 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. Guy Teissier
Circonscription : Bouches-du-Rhône (6e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 40778
Rubrique : Ventes et échanges
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 27 janvier 2009, page 658
Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3854