



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 41214

Texte de la question

M. Philippe Plisson attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation de milliers de clients de la CAMIF qui attendent toujours la livraison ou le remboursement des biens qu'ils avaient commandés, alors que la liquidation judiciaire de celle-ci a été prononcée le 27 octobre 2008. Il a, en date du 31 octobre 2008, annoncé par l'intermédiaire d'une vidéo sur son site Internet, la mise en place de mesures exceptionnelles avec, notamment, la création d'une structure de conseil sous la direction de la DGCCRF. Force est de constater que les seuls conseils apportés par la DGCCRF ne concernent que les paiements non encaissés et les crédits non affectés. Aucune solution n'est proposée pour les autres 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. Certaines associations ont bien essayé de proposer des solutions pour favoriser un plus grand nombre de remboursement, parfois avec succès dans certaines situations mais se heurtant souvent au refus des banques. Eu égard à ces observations, il lui demande quelles solutions il compte proposer aux clients de la CAMIF dont certains sont aujourd'hui dans des situations financières difficiles et, plus généralement, quelles mesures il compte prendre pour éviter que les clients ne soient victimes de la fermeture d'un professionnel de la vente à distance.

Texte de la réponse

Une procédure de liquidation judiciaire confie au liquidateur judiciaire le soin de vendre les actifs de la société et de rembourser les créanciers, c'est-à-dire de payer les dettes de l'entreprise en respectant un ordre déterminé. L'article L. 641-13 du code de commerce institue l'ordre de créance suivant : les créances des salaires ; les frais de justice antérieurs au jugement d'ouverture de la procédure collective ; les créances antérieures garanties par des sûretés immobilières ou par des sûretés mobilières spéciales assorties d'un droit de détention, ou par un nantissement de l'outillage et du matériel d'équipement ; les créances postérieures éligibles au traitement préférentiel (c'est-à-dire nées régulièrement après le jugement d'ouverture de la procédure de liquidation judiciaire) ; les créances postérieures non éligibles au traitement préférentiel et les créances antérieures chirographaires et créances antérieures garanties par les sûretés non citées au troisièmement. En d'autres termes, les créances des clients (par exemple si un bien a été commandé et payé et qu'il n'est pas livré) ont un niveau de priorité de 5e catégorie en cas de liquidation judiciaire. Ceci signifie en pratique que leurs chances d'être remboursées sont très limitées. Dans le cadre de la liquidation judiciaire de la société CAMIF Particuliers, plusieurs dizaines de milliers de clients ayant passé commande et réglé leurs achats n'ont pas été livrés. Soucieux d'apporter la meilleure réponse à ces consommateurs, le Gouvernement a immédiatement réagi en demandant une mobilisation exceptionnelle de ses services. Une page spécifique de questions/réponses a été ainsi 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). Il a été en outre 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. La situation des clients dont la commande n'a pu être honorée après le 23 octobre 2008, date de la cessation de paiement, était la plus claire : les montants versés leur ont été restitués immédiatement. Cela correspond à 770 000 euros de chèques (1100 chèques) et 400 000 euros de cartes bancaires. Pour les autres clients, l'État ne peut se substituer au liquidateur chargé de rembourser les créanciers et, parmi eux, les clients de la CAMIF. Cependant, environ 2 000 colis en instance de livraison vont ou sont en train d'être livrés aux clients qui ont réglé leur facture à la CAMIF et se trouvent propriétaires de ces biens. Il sont actuellement entreposés chez les transporteurs, lesquels ont commencé à les livrer aux clients, moyennant le paiement par ces derniers des frais de transports. De plus, 5 000 colis de petite dimension entreposés dans les locaux de la société CAMIF Particuliers ont été tout récemment expédiés aux 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 dernier 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. Philippe Plisson](#)

Circonscription : Gironde (11^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41214

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 février 2009, page 965

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3599