



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## ventes par correspondance

Question écrite n° 42498

### Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les conséquences de la liquidation judiciaire du 27/10/2008 de la CAMIF pour les consommateurs. Plus de 52 000 clients auraient été lésés par cette liquidation, ce qui représente une créance de près de 4 millions d'euros et une perte financière pouvant dépasser plus de 10 000 euros par personne. Une structure de conseil sous la direction de la DGCCRF a été mise en place à cet effet. Ceci étant, les conseils apportés par cette institution ne concernaient que les paiements non encaissés et les crédits affectés. Aucune solution n'a été proposée pour l'ensemble des clients à qui l'on conseille une simple déclaration de créance ne permettant aucun remboursement en cas de procédure collective. Elle lui demande donc ce qu'il entend mettre en oeuvre pour répondre aux difficultés financières de milliers de consommateurs victimes de la liquidation judiciaire de la CAMIF ou, plus généralement, de la fermeture de professionnels de la vente à distance.

### 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 :** [Mme Marie-Lou Marcel](#)

**Circonscription :** Aveyron (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 42498

**Rubrique :** Ventes et échanges

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Industrie et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 17 février 2009, page 1492

**Réponse publiée le :** 21 avril 2009, page 3854