



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 43149

Texte de la question

M. Bernard Perrut appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation difficile dans laquelle se trouvent les clients d'une société de vente par correspondance, en l'occurrence la CAMIF, qui ont payé des achats qu'ils ne recevront jamais, la société se trouvant en liquidation judiciaire. Et circonstance aggravante, des commandes auraient été acceptées alors que la liquidation de l'entreprise était déjà décidée. Il lui demande quelles dispositions existent ou peuvent être prises pour que les acheteurs ainsi lésés puissent être indemnisés et faire valoir leurs droits.

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. Ils sont actuellement entreposés chez les transporteurs, lesquels ont commencé à les livrer aux clients, moyennant le paiement par ces derniers des frais de transport. 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 la vente à distance et du commerce en ligne, 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 demandé le 21 novembre 2008 à M. François Momboisse, président de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), de mener une réflexion sur les dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat. La FEVAD a remis, le 3 mars dernier, son rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance ou sur internet. Ce rapport détaille les garanties déjà existantes dans le droit positif avant de procéder à une analyse des risques encourus par le consommateur à chacune des étapes du processus d'achat, en cas de défaillance de l'entreprise auprès de laquelle il a passé commande. À partir de cette analyse, la FEVAD propose une série de mesures destinées à apporter des réponses efficaces, adaptées et non discriminatoires permettant de renforcer la protection des consommateurs. Parmi ces mesures figurent notamment un certain nombre de dispositifs concernant à la fois la prévention des risques, l'information du consommateur ou encore le renforcement de ses droits (droit d'opposition sur le paiement, nature de la créance qu'il détient sur l'entreprise). Ces mesures nécessiteront pour la plupart une intervention législative ou réglementaire. En ce qui concerne les sites internet et les entreprises de vente à distance, la FEVAD propose d'adopter, dans le cadre de ses règles déontologiques, le principe d'un débit du règlement de la commande au moment de l'expédition du produit pour les paiements par carte bancaire ou, alternativement, la mise en place d'un dispositif de garantie et ce afin de réduire de manière très sensible le risque encouru par le consommateur en cas de faillite de l'entreprise préalablement à l'envoi de la marchandise.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43149

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 février 2009, page 1715

Réponse publiée le : 19 mai 2009, page 4928