



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 49903

Texte de la question

M. Jean-Claude Fruteau attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les difficultés rencontrées par les consommateurs à l'occasion d'achats sur Internet auprès de sociétés en situation de redressement ou de liquidation judiciaire. En effet, nombre de consommateurs qui effectuent leurs achats sur Internet ont la désagréable surprise de ne pas recevoir le bien ou le service qu'ils ont pourtant bel et bien payé, car la société à laquelle ils ont acheté se trouve en situation de redressement ou de liquidation judiciaire. Dans un tel cas, le consommateur se retrouve bien souvent esseulé sans aucun moyen légal d'obtenir soit le bien commandé, soit le remboursement de celui-ci. Le nombre croissant des annonces de restructuration dans ce segment de la vente par correspondance est inquiétant pour le consommateur, car nombre de grandes enseignes sont touchées par une situation économique difficile. La multiplication de ces situations provoque également un manque de confiance dans ce secteur d'activité du commerce pourtant en forte expansion ces dernières années. Aussi, il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour garantir au consommateur soit le remboursement de sa commande, soit la livraison effective du bien ou du service acheté.

Texte de la réponse

La liquidation judiciaire de la société CAMIF Particuliers a eu d'importantes répercussions sur des milliers de clients dont les commandes n'ont pas été livrées et qui n'ont pu être remboursées. C'est pourquoi, pour l'avenir, la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) proposera un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat (notamment 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. Quant à la possibilité qui serait donnée au consommateur, ayant réglé par carte bancaire, de faire opposition au paiement pour les commandes passées de 70 à 120 jours avant le jugement d'ouverture de la procédure collective, elle ne peut s'appliquer aux paiements déjà exécutés. L'article L. 132-2 du code monétaire et financier a pour objet d'empêcher des paiements qui se présentent à partir de la mise en opposition. Or, les paiements effectués par carte ont normalement été exécutés 24 heures maximum après la transmission de l'ordre de paiement, et il ne peut plus alors y être fait opposition. La réclamation prévue à l'article L. 132-6 du code monétaire et financier ne doit pas être confondue avec la mise en opposition : cette réclamation ne concerne que les paiements exécutés pour lesquels le détenteur de la carte conteste avoir donné l'ordre de paiement en raison d'une utilisation frauduleuse de la carte ou de ses données. Certaines banques ont néanmoins pu prendre l'initiative de rembourser des clients qui avaient effectué un paiement par carte bancaire avant la liquidation. Les adhérents de la FEVAD sont encouragés à mettre en oeuvre les dispositifs destinés à renforcer les garanties pour le consommateur, d'ici septembre 2009. Par ailleurs, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi souhaite également que cette démarche puisse être élargie à l'ensemble des entreprises de vente

à distance.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Fruteau](#)

Circonscription : Réunion (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49903

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4783

Réponse publiée le : 15 septembre 2009, page 8797