



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 54800

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur les propositions exprimées par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) dans son rapport intitulé : "Protection des consommateurs face au risque de procédure collective des entreprises de vente à distance". La FEVAD recommande de reconnaître la protection des consommateurs dans le code de commerce, en y insérant une disposition plaçant ces derniers au troisième rang des créanciers (après les salariés et l'administration fiscale), en cas de procédure collective concernant un vendeur. Il serait très heureux de connaître son avis à ce sujet.

Texte de la réponse

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 a demandé au 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 2009 un 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. Elle propose deux formules au choix : soit le débit à l'expédition des commandes payées comptant, soit une garantie financière assurant au consommateur le remboursement intégral de sa commande. Le principe d'un débit du règlement de la commande au moment de l'expédition du produit pour les paiements par carte bancaire serait de nature à diminuer très sensiblement, en amont, les risques encourus par le consommateur en cas de faillite de l'entreprise préalablement à l'envoi de la marchandise. Le principe de garantie financière revient à assurer aux consommateurs le remboursement intégral du montant de leur commande, lorsqu'elle ne serait plus livrable du fait d'une procédure collective concernant le vendeur. Cette garantie qui pourrait, au choix du vendeur, prendre la forme d'une garantie financière ou d'une assurance, serait, dans les deux cas, gérée par un tiers ; elle couvrirait le montant de la commande et le montant des frais de livraison dus par le vendeur au transporteur. Lors d'une ouverture de procédure collective du vendeur, les sommes garanties seraient immédiatement mises par l'organisme garant à la disposition du mandataire nommé, aux fins du remboursement du montant de leur commande aux consommateurs concernés. Si c'est le régime de l'assurance qui a été choisi, alors c'est un fonds de garantie qui pourrait percevoir pour le compte des consommateurs la somme versée par l'assureur. La FEVAD encouragera ses adhérents à mettre en oeuvre ces dispositifs destinés à renforcer les garanties pour le consommateur, d'ici à l'automne 2009. Par ailleurs, il est souhaitable également que cette démarche puisse être élargie à l'ensemble des entreprises de vente à distance volontaires. En outre, la FEVAD préconise une évaluation a priori, par les établissements bancaires, des entreprises recueillant auprès du public des paiements par téléphone ou via un module de paiement

électronique souhaitant encaisser des paiements par carte bancaire. Il apparaît cependant qu'il n'appartient pas à une banque d'évaluer la pérennité de l'activité d'un commerçant en ligne et qu'envisager une telle extension du champ des responsabilités de la banque soulève des réserves. La FEVAD propose également que les entreprises présentant un risque manifeste pour les consommateurs puissent faire l'objet d'une décision administrative de suspension de leurs activités. Cette mesure visant à prévenir les sinistres financiers dont peuvent être victimes les consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance, fait actuellement l'objet d'une expertise. D'autres propositions de la FEVAD sont difficiles à mettre en oeuvre. Ainsi, la proposition de conférer aux banques la possibilité de suspendre les encaissements bancaires à compter du jugement d'ouverture entrerait en concurrence avec la mission du mandataire judiciaire en charge de la procédure collective. Celle consistant à faire remonter les consommateurs au 3e rang des créanciers perdrait de son intérêt dans la mesure où le principe du débit de la commande à l'expédition serait adopté. Enfin, permettre au consommateur, en cas de procédure collective du vendeur, de former une opposition tant sur l'opération de paiement intervenue dans le mois qui précède le jugement d'ouverture que sur le débit effectif de ce paiement intervenu après le jugement créerait de nombreuses difficultés juridiques et pratiques ; notamment celle de faire peser le coût des défaillances sur les établissements financiers en cas de remboursement de paiements déjà débités.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54800

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 juillet 2009, page 6858

Réponse publiée le : 20 octobre 2009, page 9960