



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question orale n° 431

Texte de la question

Mme Sylvie Andrieux rappelle à M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation que, depuis le 27 octobre dernier, la CAMIF a fait l'objet d'un jugement en liquidation judiciaire. Aujourd'hui près de 20 000 clients ont été lésés par cette liquidation, ce qui représente une créance de près de 4 millions d'euros. Pour certaines personnes, leur achat s'élevait à plus de 10 000 euros. Il a mis en place une structure de conseil sous la direction de la DGCCRF chargée de rechercher, au cas par cas, en relation avec le liquidateur et la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD), des solutions pour les clients non livrés. De fait, la presse a titré dès le lendemain, « les clients sont remboursés ». Mais il le sait très bien : seuls les clients ayant payé après le 23 octobre ont été remboursés, soit un très faible pourcentage au regard de l'ensemble des personnes flouées. À ce jour, aucune solution n'est proposée pour les autres clients auxquels on conseille simplement une déclaration de créance qui ne leur permet en aucun cas d'espérer un quelconque remboursement en cas de procédure collective. À l'approche des fêtes de fin d'année, ce sont plusieurs milliers de personnes qui se trouvent aujourd'hui dans la détresse et le chiffre augmente si l'on prend en compte l'ensemble des fermetures de professionnels de la vente à distance depuis quelques mois. Il lui demande ce que le Gouvernement compte faire pour l'ensemble des clients spoliés par la CAMIF et, plus généralement, victimes de professionnels de la vente à distance.

Texte de la réponse

INDEMNISATION DES CLIENTS DE LA CAMIF

M. le président. La parole est à Mme Sylvie Andrieux, pour exposer sa question, n° 431, relative aux conséquences de la liquidation judiciaire de la CAMIF.

Mme Sylvie Andrieux. Depuis le 27 octobre dernier, la CAMIF a été placée en liquidation judiciaire. Aujourd'hui, ce sont près de 20 000 clients qui ont été lésés par cette liquidation ; cela représente une créance de près de quatre millions d'euros. Pour certaines personnes, ce sont près de 10 000 euros qui sont en jeu. Vous avez mis en place une structure de conseil sous l'égide de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, chargée de rechercher, au cas par cas et en relation avec le liquidateur et la fédération des entreprises de vente à distance, des solutions pour les clients non livrés. La presse a titré dès le lendemain : " les clients sont remboursés ". Mais vous savez bien que seuls les clients ayant payé après le 23 octobre ont été remboursés, soit un très faible pourcentage des personnes flouées. À ce jour, aucune solution n'est proposée pour les autres clients auxquels on conseille simplement de faire une déclaration de créance, laquelle ne leur permet en aucun cas d'espérer un quelconque remboursement en cas de procédure collective.

Plusieurs milliers de personnes se trouvent ainsi dans la détresse à l'approche des fêtes de fin d'année, et le chiffre est plus important si l'on prend en compte l'ensemble des fermetures de professionnels de la vente à distance depuis quelques mois.

Je vous demande, monsieur le secrétaire d'État, ce que le Gouvernement compte faire pour l'ensemble des clients spoliés par la Camif et plus généralement pour les victimes de professionnels de la vente à distance ?

M. le président. La parole est à M. Laurent Wauquiez, secrétaire d'État chargé de l'emploi.

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État chargé de l'emploi*. Madame la députée, je vous remercie de votre question, qui touche très directement et très concrètement 20 000 de nos compatriotes, car elle me permet de vous rendre compte des initiatives qui ont été prises en la matière.

Dans le cadre de la liquidation judiciaire de la société Camif Particuliers, 15 000 à 20 000 clients qui ont passé commande et réglé leurs achats n'ont pas été livrés. Si nous avons appliqué les règles sur le paiement des créances dans le cadre d'une liquidation judiciaire, ils n'avaient aucune perspective. L'urgence pour le Gouvernement était d'informer au mieux les consommateurs concernés et de tout mettre en oeuvre pour répondre à un maximum de clients lésés dans le cadre de cette liquidation.

Une information a été diffusée sur le site internet de la DGCCRF. Un numéro de téléphone, le 3939, a été mis en place. Enfin, l'unité départementale de la DGCCRF des Deux-Sèvres a été chargée d'animer une cellule en relation avec le liquidateur et la Fédération des entreprises de vente à distance.

Cette action a d'ores et déjà permis d'obtenir des résultats concrets :

Tous les clients qui ont été encaissés après le 23 octobre, date de la cessation de paiement, ont été remboursés. Cela correspond à 770 000 euros de chèques et 400 000 euros de cartes bancaires. La situation est donc définitivement résolue pour ces clients.

Près de 2000 paquets actuellement entreposés chez les deux plus grands transporteurs ont commencé à être livrés aux clients, et la négociation se poursuit auprès des autres transporteurs.

Le liquidateur a également donné son accord pour que 5 000 colis de petite dimension entreposés dans les locaux de l'entreprise Camif Particuliers soient expédiés aux clients.

Enfin, la Fédération des entreprises de vente à distance pourrait apporter son appui pour gérer le cas des produits en SAV, qui restent la propriété des clients, en faisant appel aux SAV constructeurs ou à des SAV partenaires. Cette action va se poursuivre afin de régler la situation d'un maximum de clients.

Mais la situation des 15 000 à 20 000 clients de la Camif n'est pas unique, le cas pourrait très bien se présenter à nouveau à l'avenir, avec des consommateurs qui seraient exposés au même type de problème. Il faut donc que nous tirions des leçons de cette affaire.

Nous avons demandé à la Fédération des entreprises de vente à distance de faire conjointement des propositions pour que nous puissions avoir un dispositif de sécurité qui garantisse de façon beaucoup plus pertinente à l'avenir nos compatriotes et surtout le client consommateur.

S'agissant plus particulièrement de votre question, nous pourrions revenir devant vous pour vous faire part, une fois que l'ensemble du plan se sera déroulé, du résultat obtenu et du nombre de clients de la Camif que nous aurons pu ainsi protéger.

M. le président. La parole est à Mme Sylvie Andrieux.

Mme Sylvie Andrieux. J'entends la précision de votre réponse, monsieur le secrétaire d'État. Sachez que nous serons, nous aussi, vigilants pour suivre l'évolution des remboursements de tous les clients lésés, surtout dans ces périodes de difficultés et de baisse durable du pouvoir d'achat. Peut-être serai-je amenée à vous poser à nouveau une question sur ce sujet dans quelques mois.

Données clés

Auteur : [Mme Sylvie Andrieux](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 431

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 décembre 2008, page 10546

Réponse publiée le : 10 décembre 2008, page 8301

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 9 décembre 2008