Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE SECRETAIRE D'ETAT
CHARGE DE L'INDUSTRIE
ET DE LA CONSOMMATION
PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT

Paris, le 23 DEC. 2008

Nos Réf. : IND/2008/107978/M/ECO/CM
Vos Réf. : N° YV/ACT/11/08
Votre lettre du 25/11/2005

Monsieur le Député, Cher Yves,

Vous avez bien voulu appeler mon attention sur les préoccupations des clients de la Coopérative des Adhérents de la Mutuelle des Instituteurs de France (CAMIF) à la suite de la mise en liquidation judiciaire de cette entreprise.

Dans le cadre de cette liquidation judiciaire, plusieurs dizaines de milliers de clients ayant passé commande et réglé leurs achats n'ont pas été livrés. Les règles sur le paiement des créances dans le cadre d'une liquidation judiciaire leur laissent en général peu de perspectives.

Soucieux d'apporter la meilleure réponse à ces consommateurs, j'ai immédiatement réagi en demandant une mobilisation exceptionnelle de mes services.

L'urgence était d'informer au mieux les consommateurs concernés. Aussi, 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). Au début décembre, elle avait été visitée près de 20 000 fois. Ces mêmes informations sont accessibles par téléphone via le 39 39 (Allo service public, prix d'un appel local).

Par ailleurs, j'ai demandé au chef de l'unité départementale de la DGCCRF des Deux-Sèvres d'animer une cellule pour rechercher, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des solutions favorables aux clients non livrés, en relation avec le liquidateur et la Fédération des Entreprises de Vente à Distance (FEVAD).

Cette action a d'ores et déjà permis d'obtenir des résultats concrets pour plusieurs milliers de clients :

- les clients ayant été encaissés après le 23 octobre 2008, date de la cessation de paiement, ont pu être remboursés. Cela correspond à 770 000 euros de chèques (soit 1 100 chèques au total) et 400 000 euros de cartes bancaires ;

.../...

Monsieur Yves VANDEWALLE
Député des Yvelines
Vice-Président du Conseil général
Conseiller municipal de Lévis-Saint-Nom
Assemblée nationale
75355 PARIS 07 SP

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI
139 rue de Bercy - Télédoc 144 - 75572 Paris cedex 12

- près de 2 000 paquets actuellement entreposés chez les deux plus grands transporteurs vont être livrés aux clients, moyennant le paiement par ces derniers des frais de transport. La négociation se poursuit auprès des autres transporteurs ;

- le liquidateur a donné son accord pour que 5 000 colis de petite dimension entreposés dans les locaux de l'entreprise « CAMIF Particuliers » soient expédiés aux clients ;

- la FEVAD pourrait apporter son appui pour gérer le cas des produits en service après-vente (SAV), qui restent la propriété des clients, en faisant appel aux SAV constructeurs ou à des SAV partenaires.

Je peux vous assurer que cette action va se poursuivre pour régler la situation d'un maximum de clients.

Parallèlement, soucieux d'assurer le bon développement de la vente à distance, dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels, j'ai écrit le 21 novembre 2008 à la FEVAD. J'ai demandé à cette fédération, qui regroupe les plus gros acteurs de la vente à distance, de mener, d'ici la fin de l'année, une réflexion sur un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat. Cela pourrait passer par la mise en place de fonds de garantie, éventuellement mutualisés, ou de mécanismes d'assurance, ou de règles de paiements à l'expédition du bien.

Dans ce domaine, je considère qu'une démarche volontaire est préférable au recours à la réglementation, qui poserait inévitablement des questions de loyauté de la concurrence en cas d'achats transfrontaliers. La mise en place d'un label pourrait en revanche être envisagée pour permettre aux consommateurs d'identifier en toute transparence les entreprises qui apportent une telle garantie.

Je vous prie de croire, Monsieur le Député, en l'assurance de ma considération distinguée.

Amitiés.

Luc CHATEL