



## **Liquidation judiciaires : contexte et propositions de L'UFC Que Choisir 11 octobre 2009**

### I – Une problématique qui touche de nombreux secteurs d'activité

La problématique des conséquences des liquidations judiciaires de professionnels a émergé récemment dans le débat public à la suite de la liquidation judiciaire de la société de vente à distance CAMIF Particuliers.

Avec la liquidation judiciaire quelques semaines plus tard du cybermarchand SHOW ROOM 2001, ce débat s'est surtout centré sur le manque de protection du consommateur lors de ces achats auprès de professionnels de la vente à distance.

Pour autant, l'absence de protection des consommateurs face aux faillites se pose également dans de nombreux autres secteurs d'activités avec des conséquences parfois dramatiques :

- liquidation judiciaire de la société d'édition de coffrets cadeaux Magic Day ;
- liquidation judiciaire de la compagnie aérienne SKY EUROPE,
- liquidation judiciaire et à répétition de concessionnaires de la société France GEOTHERMIE spécialisée dans la vente et l'installation de pompes à chaleur.

### II – Les recours ouverts au consommateur en cas de liquidation judiciaire

Alors que les conséquences des liquidations peuvent être catastrophiques, les consommateurs ne sont protégés que dans de rares exceptions.

#### A – De rares secteurs protégés

Des professionnels tels que les agents de voyage et les agents immobiliers ont pour obligation de souscrire une garantie financière.

A titre d'exemple, pour les agences de voyage, cette garantie est spécialement affectée au remboursement en principal des fonds reçus par l'organisme local de tourisme au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard de sa clientèle pour des prestations en cours ou à servir.

D'un montant minimum de 99 092 euros pour le remboursement, elle est révisée, chaque année, par le préfet en fonction du volume d'affaires traitées par l'agence.

La garantie financière résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris :

- 1° Soit par un organisme de garantie collective doté de la personnalité juridique, au moyen d'un fonds de garantie constitué à cet effet ;
- 2° Soit par un établissement de crédit ou une entreprise d'assurances habilités à donner une garantie financière.

Elle peut également résulter de l'existence d'un fonds de réserve suffisant.

### B – L'absence de recours légal efficace

En cas de faillite et ce quel que soit le secteur d'activité, à de rares exceptions près comme vu précédemment, les recours ouverts aux consommateurs sont limités.

- Le premier recours est la déclaration de la créance auprès du liquidateur judiciaire pour être éventuellement remboursés sur le produit de la vente des biens de la société. Malheureusement, les consommateurs font partie des derniers créanciers à pouvoir prétendre à un remboursement et, dans les faits, ne le sont jamais.
- Autre recours à envisager : la contestation du paiement. Ainsi, il est également possible de faire opposition à un paiement par chèque dès lors que celui-ci n'est pas encaissé (plus précisément passé en chambre de compensation). Il est également possible de demander le remboursement d'un prélèvement de moins de deux mois ou de demander l'annulation d'un paiement à crédit, pour les crédits dits affectés.

A noter que les banques ont refusé l'opposition à un paiement par carte bancaire de moins de 70 jours en cas de liquidation judiciaire.

- Outre ces cas particuliers, la meilleure chance d'obtenir un remboursement est de disposer d'une assurance liée au compte ou à la carte bancaire.

### III - Les initiatives pour protéger les consommateurs

- ✓ Vente à distance / E-commerce

Les victimes de faillites de professionnels de la vente à distance s'étant multipliées au cours de l'année 2008 et plus particulièrement avec le placement en liquidation judiciaire des sociétés SHOW ROOM 2001 et CAMIF Particuliers, différentes initiatives ont émergé en vue d'apporter une protection aux consommateurs.

Tout d'abord, l'ancien secrétaire d'Etat à la consommation, Luc Chatel, a commandé un rapport à la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance). Les mesures proposées dans le cadre de ce rapport devraient être mises en œuvre par les membres de la FEVAD, sur la base du volontariat, au cours de l'automne 2009.

Par ailleurs, devant l'afflux de réclamations transmises aux députés, deux propositions de loi ont été déposées :

- la première proposition de loi déposée par 62 députés a pour objet d'imposer un paiement à l'expédition, quel que soit le moyen de paiement ;
- la seconde proposition de loi a pour objet d'ouvrir la possibilité pour les consommateurs de faire opposition au paiement par carte bancaire pendant un délai de 120 jours suivant l'achat en cas de liquidation judiciaire.
- Une troisième proposition présentée par 62 députés mais rédigée par les services du secrétaire d'Etat à la consommation, Hervé Novelli, vient d'être déposée.

### **Présentation de la dernière proposition de loi qui revêt deux aspects :**

- Un renforcement des pouvoirs de la DGCCRF

Le Ministre chargé de la consommation pourra, par arrêté, interdire «*en cas d'incapacité manifeste du professionnel à respecter ses engagements*» «*la prise de toute nouvelle commande, sur tout ou partie des produits et services proposés, ou toute prise de paiement par le professionnel avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service*».

Par ailleurs, la DGCCRF aura la possibilité de saisir le tribunal de commerce en vue «*d'une convocation par le président du tribunal de commerce pour que soient envisagées les mesures propres à redresser la situation*».

**Position UFC** : un nouveau pouvoir ouvert à la DGCCRF intéressant mais qui soulève de nombreuses questions quant à sa mise en œuvre effective, notamment avec des professionnels de la taille de la CAMIF Particuliers.

Par ailleurs, qu'en est-il de la communication par la DGCCRF de l'application de cette mesure ? Les consommateurs et les associations en seront-elles informées ?

- L'impossibilité pour les transporteurs de réclamer aux particuliers le paiement des frais de port pour une livraison déjà effectuée d'un bien acheté à distance.

**Position UFC** : Mesure très positive mais qui souffre d'une faiblesse importante en se cantonnant aux seuls produits livrés suite à une vente à distance ; quid des produits achetés en magasin et nécessitant une livraison, et ce d'autant plus que les magasins physiques disposent de moins en moins de stocks et assurent leurs livraisons à partir de centrales d'achat souvent éloignées.

Par ailleurs, quid des montants réclamés sur le fondement du droit de rétention de l'article L 133-7 (différent de l'action directe à l'encontre du destinataire) ?

En effet, nombre de clients dont les colis étaient bloqués chez les transporteurs se sont vus réclamer des sommes dont le montant couvrait en fait les autres pertes de la société.

Il conviendrait d'imposer que le transporteur procède à la livraison contre un paiement, limité au prix convenu initialement avec l'expéditeur, lorsque le destinataire est un consommateur.

#### ✓ Coffrets Cadeaux

Dans le cadre de la loi de développement et de modernisation des services touristiques adoptée au mois de juillet 2009 et dès que le décret d'application sera publié, les éditeurs de coffrets cadeaux seront soumis aux mêmes obligations, notamment de constitution de garantie financière, que les agences de voyage pour les prestations touristiques (voyages, séjours, réservations de chambres, visites de musées ou de monuments historiques...).

Malheureusement, cela ne concerne pas les autres prestations de coffrets tels que "bien-être", "repas restaurant", "loisirs" et "activités sportives".

Lors de la médiatisation des déboires de la société de vente de coffrets Magicday placée depuis en liquidation judiciaire, un des professionnels du secteur, la société Smartbox a avancé l'idée du placement d'une partie des fonds reçus des consommateurs sur un compte séquestre.

De même, l'association française des professionnels des cartes et coffrets-cadeaux, qui regroupe des professionnels du secteur, recommande dans sa charte l'utilisation, ce même système.

✓ Compagnies aériennes

Le secteur aérien souffre particulièrement de la crise (-2,9 % en juillet après -7,2 % en juin), comme le démontre la faillite de la compagnie low cost SkyEurope.

Face à cette situation et aux conséquences qu'une telle faillite peut entraîner (notamment certaines personnes bloquées à l'étranger), le Commissaire européen au transport a plaidé pour la création d'un fonds d'indemnisation qui serait alimenté par les compagnies aériennes.

✓ Energies renouvelables

Suivant la faillite de nombre de ces concessionnaires, la société France Géothermie a mis en place un fonds de garantie pour faire face aux réclamations des clients dont les installations n'étaient pas finies.

#### IV – Les propositions de l'UFC Que Choisir

Les différentes initiatives reposent sur la base du volontariat (exemple : la mise en œuvre des propositions de la FEVAD). Elles n'empêcheront pas les consommateurs de subir les défaillances de professionnels qui n'auront pas adhéré à l'une de ces mesures ou qui en seront sortis en raison même de leurs difficultés.

A titre d'exemple, nombre de clients ont été surpris de constater que peu de temps avant la faillite de la CAMIF Particuliers, il leur était réclamé un paiement intégral du produit et non simplement un acompte comme c'était le cas antérieurement.

Pour cette raison, s'agissant de la vente à distance, il nous semble important que soit étudiée la possibilité, notamment au regard des exigences communautaires, de généraliser par voie législative le paiement à l'expédition pour les moyens de paiement pour lesquels c'est envisageable ou à défaut, et au choix du professionnel, la constitution d'une garantie financière (la mesure la plus contraignante quant à l'accès au marché français de la vente à distance ne serait donc que subsidiaire).

Pour des secteurs d'activités où les conséquences d'une liquidation sont bien plus dramatiques (ex : remplacement d'installation de chauffage), il semble urgent d'étudier l'instauration d'un régime garantissant la bonne réalisation des prestations (constitution d'une garantie financière, ...).