

Redressement et liquidation des cybermarchands : pour un dispositif proportionné et adapté au monde numérique

Le Forum des droits sur l'internet publie sa Recommandation « Commerce électronique et procédure collective » du 15 juillet 2009

La fin de l'année 2008 a été marquée par la liquidation de plusieurs sites marchands et, les difficultés rencontrées alors par les consommateurs ont eu un écho retentissant. Luc Chatel, secrétaire d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation, s'est largement mobilisé et a mandaté la Fédération du e-commerce et de la vente à distance ([FEVAD](#)) pour faire des propositions visant à garantir aux consommateurs le bon déroulement de leurs actes d'achat. Deux propositions de loi ont par ailleurs été déposées à l'Assemblée nationale le 18 décembre 2008¹.

Le Forum des droits sur l'internet a souhaité participer à cette mobilisation, saisi lui-même de nombreuses interrogations des internautes, et a installé en mars un [groupe de travail](#) « Commerce électronique et procédure collective ». Ce groupe est parti d'un double constat : celui du manque d'information du consommateur et du déficit de culture numérique des professionnels de la procédure collective. Les propositions du groupe de travail font l'objet de la [Recommandation](#) « Commerce électronique et procédure collective » adoptée par le Conseil d'orientation du Forum le 15 juillet 2009.

Les mesures pratiques pour une information proportionnée du consommateur

Le Forum des droits sur l'internet recommande aux professionnels un certain nombre de mesures pratiques visant à renforcer l'information du consommateur. À travers ces mesures, le Forum propose le principe d'une information proportionnée à la situation de l'entreprise :

- concernant les sites référents en matière de droit de la consommation ([DGCCRF](#), associations de consommateurs, Forum des droits sur l'internet, etc.) : mettre en avant une information générale sur les procédures collectives et sur les démarches à suivre par les consommateurs confrontés à une telle situation ;
- concernant les sites spécialisés dans la publication d'informations relatives à la situation financière des entreprises ([BODACC](#), [INFOGREFFE](#), etc.) : rendre plus lisibles et plus accessibles les informations sur les sociétés ; publier plus régulièrement les mises à jour ;
- concernant les sites des organismes représentant les liquidateurs judiciaires : dresser une liste des cybermarchands en situation de liquidation renvoyant vers la fiche détaillée de l'entreprise sur le site du BODACC ;
- concernant les sites marchands :
 - o spécifier dans les conditions générales de vente (CGV) ou les documents FAQ (Foire aux questions) si le marchand dispose d'un système de garantie en cas de procédure collective ;
 - o indiquer la situation de liquidation judiciaire sur les pages d'accueil et de validation de la commande. En cas de poursuite exceptionnelle de l'activité, le Forum préconise de coupler cette information à la mise en place d'un compte-séquestre ;
 - o créer un compte-séquestre pour les sociétés en situation de redressement judiciaire.

¹ Proposition de loi « visant à protéger les clients d'entreprises de vente à distance » (PPL n° 1339 AN) ; proposition de loi « tendant à protéger les consommateurs victimes de la faillite des sociétés de vente par correspondance » (PPL n° 1342 AN).

L'adaptation nécessaire des professionnels de la procédure collective aux spécificités de l'internet

La variété des modèles du commerce en ligne nécessite une connaissance des spécificités de cet univers par les administrateurs et les liquidateurs judiciaires. Par exemple, sur internet, un cybermarchand peut être présent sur les plates-formes de mise en relation, sans posséder son propre site de vente en ligne. Les comparateurs de prix, très prisés par les consommateurs, renvoient quant à eux vers des cybermarchands. Dans ce contexte, le Forum a répertorié les actions à mener par les professionnels :

- vérifier l'existence de tous les canaux de distribution du marchand : en ligne et hors ligne afin de pouvoir agir sur l'ensemble de ceux-ci ;
- désactiver le site marchand, ou au minimum, fermer la page de validation de la commande en cas de liquidation, sauf en cas de poursuite exceptionnelle de l'activité ;
- contacter par courrier électronique les clients du cybermarchand pour les prévenir de la mise en liquidation judiciaire ;
- obtenir les éléments techniques du site (code d'accès, code source...) permettant au liquidateur d'intervenir sur celui-ci, et notamment de poster les messages d'information dans toutes les langues de la clientèle visée ;
- prendre contact avec les plates-formes et les comparateurs de prix pour demander le déréférencement du cybermarchand en liquidation ; et indiquer la situation de liquidation du cybermarchand à côté de la notation en cas de poursuite de l'activité.

L'acquisition de ces réflexes par les professionnels pourrait être effectuée à travers un programme de sensibilisation à l'univers numérique défini en collaboration avec la DGCCRF, les représentants des administrateurs et liquidateurs judiciaires et le Forum des droits sur l'internet.

Enfin, en vue de faciliter le traitement des demandes, le Forum recommande aux professionnels de réfléchir à la création d'une déclaration en ligne de créance avec la mise en place d'une signature électronique ou d'un certificat.

À propos du Forum des droits sur l'internet

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Contact presse

Forum des droits sur l'internet
Corinne Longuet : 01 44 01 38 00 (std)
c.longuet@foruminternet.org