

Judiciaire

Procès Conforama: la FRC fait appel, estimant que la tromperie était délibérée

La Fédération romande des consommateurs (FRC) fait appel devant le Tribunal cantonal dans le dossier mettant en cause Conforama pour de fausses actions. Les relevés effectués par notre association puis ensuite par le Ministère public ont tous fait état de pratiques déloyales sur la quasi-totalité des contrôles. Lesquels ont été réalisés de manière aléatoire durant quatre ans. La FRC considère que ces agissements traduisent une attitude délibérée. Conforama doit être punie, et ce procès doit aussi servir d'avertissement à l'ensemble de la branche commerciale.

La FRC vient de déposer sa déclaration d'appel contre le jugement rendu en première instance par le Tribunal correctionnel. Le Procureur a fait de même. En juin 2023, le Tribunal n'avait retenu aucun agissement intentionnel à l'encontre de Conforama, jugeant qu'il s'agissait de négligences à répétition. Raison pour laquelle la Cour s'était contentée de prononcer une amende de 5000 francs contre le discounter. Dans le même temps, elle avait prononcé une créance compensatrice de 1,5 million de francs, considérant que ces fausses actions avaient tout de même généré une hausse substantielle de son chiffre d'affaires.

Des agissements intentionnels

Aux yeux de la FRC, l'argument avancé par Conforama pendant plus de quatre ans – des erreurs qui avaient pour origine des problèmes informatiques – n'est pas convaincant. «Depuis que notre association a déposé plainte en 2019 jusqu'aux derniers relevés du Procureur en décembre 2022, les fausses actions ont perduré. Cela montre que le discounter n'a rien entrepris d'opérant pour mettre fin à un problème récurrent. Pour nous, la responsabilité pénale du discounter est engagée», relève Jean Tschopp, responsable juridique de la FRC. L'instruction a donné à voir un laisser-faire coupable, un manque de formation du personnel, une quasi-absence de contrôles et une liberté pratiquement sans limite dont les cadres de Conforama ont bénéficié pour fixer leurs rabais. Ces derniers étaient calculés sur une base d'autocomparaisons et de comparaisons avec la concurrence trompeuses. Et alors que Conforama avait connaissance des enquêtes de la FRC et du Procureur, elle n'a pas réagi. L'association demande une amende de 1,5 million qui s'ajoute à la créance compensatrice pour refléter la gravité des faits et le nombre de consommateurs induits en erreur durant toutes ces années. Une nouvelle audience devrait avoir lieu en début 2024 devant la Cour d'appel pénale.

Les enjeux

«Derrière le cas Conforama, se joue plus largement le droit à une information fiable des consommateurs sur la formation des prix», souligne Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale de la FRC. Les techniques qui poussent la clientèle à un achat impulsif – la peur de rater la bonne affaire – sont connues et font de trop nombreuses victimes. Les enseignes doivent, dans le respect de la loi, indiquer des rabais sur la base des prix réellement exercés avant le début de l'action ou correspondant à ceux pratiqués par la concurrence. C'est ainsi qu'elles méritent la confiance mais aussi la fidélité des consommateurs. En clair, les fausses actions nuisent aux vraies, celles dont on a besoin parce qu'elles soutiennent notamment les budgets serrés et constituent dans le contexte actuel une aide pour lutter contre l'inflation.

Dossier: frc.ch/fausses-actions

Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, tél. 021 331 00 90
Jean Tschopp, responsable juridique, tél. 021 331 00 90
Sandra Imsand, responsable Enquêtes, tél. 021 331 00 90