

Fausses actions

Une saga judiciaire qui se termine par une compensation historique de 1,5 million

À l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs du 15 mars, la Fédération romande des consommateurs (FRC) revient sur une affaire qui aura duré près de dix ans et marqué un tournant dans la lutte contre les fausses promotions. Après une longue bataille judiciaire, l'enseigne Conforama s'apprête à verser 1,5 million de francs à l'État de Vaud pour compenser des gains indus liés à des pratiques de rabais trompeuses.

Les Suisses sont friands d'actions. Mais lorsque ces rabais reposent sur des tarifs de référence douteux ou artificiels, ils deviennent l'une des principales sources de plaintes reçues par la FRC. Tout commence en 2016, lorsque des consommateurs signalent des promotions suspectes: prix «barrés» identiques au prix précédent, rabais affichés pendant des mois ou comparaisons farfelues avec la concurrence. Face à ces témoignages, la FRC lance une enquête inédite. Entre 2017 et 2019, des enquêteurs de la FRC suivent l'évolution des prix dans de plusieurs enseignes de Suisse romande. Au total, plus de 350 produits sont observés, photos et captures d'écran à l'appui. Les résultats révèlent de nombreuses incohérences, en particulier chez Conforama, où une part importante des promotions étudiées repose sur des prix de référence non pratiqués. Convaincue qu'il ne s'agit pas d'erreurs isolées mais d'un système, la FRC franchit une étape inédite: déposer une plainte pénale pour concurrence déloyale.

Une bataille judiciaire de six ans

Instruction pénale rocambolesque, audience reportée, procès très médiatisé, appel cantonal puis recours au Tribunal fédéral: l'affaire connaît de nombreux rebondissements. En 2023, le Tribunal correctionnel de Lausanne condamne Conforama à une amende de 5000 francs et surtout à une créance compensatrice de 1,5 million de francs destinée à restituer les gains illicites. La décision est confirmée en appel en 2024, puis définitivement par le Tribunal fédéral en décembre 2025.

Pour la FRC, cette décision constitue une reconnaissance importante: elle confirme que certaines pratiques promotionnelles peuvent générer des gains indus et tromper les consommateurs. Mais cette victoire intervient dans un contexte paradoxal. Une révision récente de l'Ordonnance sur l'indication des prix assouplit désormais certaines règles sur les prix comparatifs, ce qui rend légales des pratiques similaires à celles sanctionnées dans cette affaire.

«Cette affaire montre que seule une enquête de longue haleine peut révéler des pratiques problématiques et les porter devant la justice. La transparence des prix n'est pas un détail technique: c'est une condition essentielle de la confiance entre les commerces et les consommateurs», commente Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale de la FRC.

À l'occasion de la Journée des droits des consommateurs, la FRC dévoile les coulisses de cette saga judiciaire, une histoire faite d'enquêtes minutieuses, de procédures complexes et d'un combat pour des promotions réellement transparentes.

Saga complète et dossier: frc.ch/sagaconfo

Informations complémentaires:

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