

GE_GERICHTE CAPH/102/2004 vom 11. August 2004

GE Cour de justice, 2004-08-11, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_CAPH_102_2004

FR: GE_GERICHTE CAPH/102/2004 du 11 août 2004

IT: GE_GERICHTE CAPH/102/2004 del 11 agosto 2004

Regeste

Résumé: T a été engagé par E SA en qualité de vendeur. Après quelques mois d'activité, son comportement, "agressif verbalement", a fait l'objet de plaintes de la part de clients. Le supérieur de T lui a demandé de modifier son comportement. Suite à un nouvel incident avec un client, le directeur de E SA l'a informé qu'en cas de récidive, l'entreprise pourrait être amenée à se séparer de lui. Quelques mois plus tard, T, qui était irrité par l'échec d'une vente, a marmonné des termes grossiers, qu'un client a pris pour une insulte à son encontre. T a été licencié avec effet immédiat au motif qu'il avait insulté un client. Contrairement aux premiers juges, la Cour considère que la mise en demeure du directeur ne pouvait être comprise par T que comme une menace de licenciement immédiat en cas de nouvel incident avec la clientèle. Qu'ensuite, les termes grossiers aient ou non été adressés au client servi par T, celui-ci aurait dû s'abstenir de les proférer, dès lors que, même dépourvu d'un CFC, le premier devoir d'un vendeur est la politesse envers la clientèle. Le licenciement immédiat était par conséquent justifié.

Erwägungen

E. 1

L'appel est recevable pour satisfaire aux exigences de délai et de forme prescrits par la loi.

La cognition de la Cour est complète.

Les premiers juges ont à juste titre admis leur compétence *ratione materiae* et *ratione loci*, au vu du contrat de travail ayant lié les parties, du lieu où T_____ exerçait ses tâches, enfin de la nature du litige, qui porte sur les conséquences du licenciement intervenu le 28 avril 2003.

E. 2

Les premiers juges ont en outre avec raison rappelé que l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs.

Selon l'art. 337 CO, les justes motifs sont des faits qui, en vertu des règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui donne le congé la continuation des rapports de travail. Le manquement du travailleur doit être objectivement de nature à ruiner le rapport de confiance, base essentielle du contrat de travail, au point que la poursuite des rapports de travail jusqu'à l'échéance ordinaire d'un contrat de durée déterminée ou jusqu'au plus prochain terme de congé ordinaire ne peut être imposée. Le licenciement immédiat selon l'art. 337 CO représente une « *ultima ratio* » (ATF 116 II 145 = JdT 1990 I 581 ; 112 II 50).

La situation doit être examinée *in concreto*, en fonction de toutes les circonstances, en particulier de la position et des responsabilités du travailleur dans l'entreprise, de la nature et de la durée des rapports de travail ainsi que du genre et de l'importance des griefs en

premier devoir à l'égard de la clientèle. Cette attitude ne peut être excusée par le fait que, ce jour-là, T_____ était seul en magasin, ce qui lui a occasionné un relatif surcroît de travail, ni par le fait qu'en début d'emploi, T_____ n'a reçu aucune formation spécifique, s'agissant de la manière de se comporter avec un client. Il est en effet établi qu'en cours d'emploi, des remarques lui ont été faites à plusieurs reprises au sujet du caractère incorrect de son comportement.

Au vu de ces circonstances, et compte tenu de la répétition d'une situation qui avait déjà valu à T_____ diverses interventions de sa hiérarchie et un avertissement formel, l'employeur était fondé à résilier les rapports de travail avec effet immédiat.

5. Il résulte de ce qui précède que l'appel est fondé.

Le jugement entrepris sera annulé et T_____ débouté de l'ensemble de ses conclusions.

Au vu du montant litigieux, la procédure reste gratuite.

Il ne sera pas alloué de dépens, les parties n'ayant pas plaidé de manière téméraire.

■■■■■■■■■■■■■■ ■ ■■■■■■■■■■

■■■■ ■ ■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■

E. 9

■ ■!"#\$