

# **GE\_GERICHTE C/13265/2003 vom 11. August 2004**

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

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge\\_gerichte\\_C\\_13265\\_2003](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_C_13265_2003)

FR: GE\_GERICHTE C/13265/2003 du 11 août 2004

IT: GE\_GERICHTE C/13265/2003 del 11 agosto 2004

## **Regeste**

CONTRAT INDIVIDUEL DE TRAVAIL; MAGASIN; VENDEUR(PROFESSION); RÉSILIATION IMMÉDIATE; JUSTE MOTIF; INSULTE ; SOMMATION | 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 récurrence, 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. | CO.337; CO.337c

## **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 cause (ATF 116 II 145 consid. 6a = JdT 1990 I 581; 111 II 245 consid. 3 et les références). Le juge apprécie

librement s'il existe de justes motifs en ce sens-là (art. 337 al. 3 et 4 CC). Seul un comportement particulièrement grave du travailleur autorise une résiliation immédiate. Lorsque le comportement est moins grave, il doit être précédé de vains avertissements. Un tel avertissement constitue une mise en demeure d'exécuter correctement le contrat, assortie de la fixation d'un délai convenable d'exécution au sens de l'art. 107 CO ; il s'agit d'une démarche nécessaire, sauf s'il ressort de l'attitude du débiteur que cette sommation serait sans effet (art. 108 ch. 1 CO; ATF n.p. du 3.1.95, cause n° 4C.327/94 ). L'avertissement préalable doit être déclaré en termes clairs. La personne menacée du licenciement immédiat doit clairement savoir quels risques elle encourt. Il est nécessaire d'indiquer distinctement la sanction à laquelle le destinataire s'expose en cas de persistance du comportement critiqué (ATF 117 II 560 ; ACAPH du 04.07.1995, cause n o VI/402/94 ; Rehbinder , Schw. Arbeitsrecht, p. 167 ; Schneider , La résiliation immédiate du contrat de travail : les justes motifs, in Journée 1993 du droit du travail et de la sécurité sociale, p. 56-57 ; Wyler , Droit du travail, p. 364 et réf. citées aux notes 1241 et 1242 ; Aubert , Quatre cents arrêts sur le contrat de travail, No 212).

#### **E. 4**

En l'espèce, la Cour retient que le comportement de T\_\_\_\_\_ du 28 avril 2003 justifiait, moyennant avertissement préalable, un licenciement immédiat. Contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, un tel avertissement a effectivement été donné à T\_\_\_\_\_ à la fin de l'année 2002. En effet, il résulte des enquêtes auxquelles la Cour a procédé que le comportement de T\_\_\_\_\_ avec la clientèle a donné lieu à diverses plaintes, enregistrées soit par le responsable de la sécurité du magasin, soit par ses supérieurs hiérarchiques. Certains incidents, lors desquels T\_\_\_\_\_ s'est montré verbalement agressif, ont eu lieu devant témoins. Dans un premier temps, le directeur du magasin et la responsable du personnel ont demandé à T\_\_\_\_\_ de changer de comportement. Puis, à fin décembre 2002, le directeur C\_\_\_\_\_ a clairement indiqué au travailleur, selon des termes « sentis », suivant l'aveu même de ce dernier, qu'en cas de récurrence, il serait licencié. Cette mise en demeure ne pouvait être comprise par le travailleur que comme une menace de licenciement immédiat en cas de nouvel incident avec la clientèle. Le 28 avril 2003, T\_\_\_\_\_ a à nouveau été incorrect et grossier avec un client, puisqu'il admet avoir dit « fait chier », ceci de manière telle qu'il a été compris et entendu par le client qu'il venait ou était en train de servir. Un tel langage, envers un client, n'est pas admissible de la part d'un vendeur, même dépourvu de CFC, puisque la politesse est son 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.

#### **E. 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.

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.