

GE_GERICHTE C/4108/2005 vom 16. Juni 2006

GE Cour de justice, 2006-06-16, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_C_4108_2005

FR: GE_GERICHTE C/4108/2005 du 16 juin 2006

IT: GE_GERICHTE C/4108/2005 del 16 giugno 2006

Regeste

VOYFOR | LVF.15

Erwägungen

E. 1

T_____

E. 2

Il n'est pas contesté que les intimées ont conclu un contrat de voyage à forfait avec l'appelante, au sens des dispositions de la loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993 (RS 944.3; ci-après: LVF). La convention portait sur les prestations suivantes : un séjour de 6 jours dans leur hôtel Y_____ à Agadir, un vol au départ de Genève avec B_____ le 30 mai 2004 à 21h45, arrivée à 23h20 à Agadir et un vol de retour avec la même compagnie le 6 juin 2004.

E. 3

L'appelante soutient que sa responsabilité à l'égard des intimées est exclue en vertu de ses conditions générales. Selon elle, ces dernières ont été valablement produites, notamment par le biais d'une citation de l'art. 15.7 dans son courrier du 5 juillet 2004.

E. 3.1

Dans la procédure ordinaire genevoise, soumise à la maxime des débats, c'est aux parties qu'il incombe d'alléguer les faits utiles puis de les prouver, sous peine d'échouer dans leur action ou dans leur défense (BERTOSSA/GAILLARDGUYET/SCHMIDT, Commentaire de la loi de procédure civile genevoise, n. 3 ad art. 206 LPC). La loi de procédure civile genevoise stipule ainsi que la partie qui allègue un fait, que ce soit pour en déduire son droit ou sa libération, doit le prouver, à moins que l'autre partie ne déclare l'admettre ou que la loi permette de le tenir pour avéré (art. 186 al. 1 LPC). Au sens de l'art. 186 al. 1 LPC, le fait est admis lorsque, par une déclaration formelle, claire et précise, la partie à laquelle le fait est opposé déclare le reconnaître (BERTOSSA/GAILLARD/GUYET/SCHMIDT, op. cit., n. 3 ad art. 186 LPC). L'organisateur ou le détaillant doit communiquer par écrit au consommateur toutes les clauses du contrat avant sa conclusion (art. 4 al. 1 LVF). Les clauses du contrat peuvent être transmises au consommateur sous une autre forme appropriée; dans ce cas, elles doivent lui être confirmées, avant la conclusion du contrat, par une copie écrite (al. 2). L'organisateur ne pourra se prévaloir des clauses contractuelles qui n'avaient pas été communiquées selon les exigences de l'art. 4 al. 1 et 2 LVF. La preuve de l'incorporation des conditions générales dans le contrat doit être apportée par l'organisateur (STAUDER, Commentaire romand du code des obligations I, n. 9 et 10 p. 2345 ad art. 4 LVF).

E. 3.2

En l'espèce, la mention dans un courrier de l'art. 15.7 sorti de son contexte est insuffisante au regard des exigences légales en matière de preuve. En effet, la citation de cette disposition de manière isolée ne permet ni d'en saisir correctement le sens et la portée, ni de vérifier s'il s'agit réellement d'un article tiré des conditions générales de l'appelante. Les copies des factures versées à la procédure ne contiennent par ailleurs pas le texte des conditions générales de l'appelante. Il ne ressort enfin pas de la procédure une quelconque déclaration formelle et claire des intimées permettant de retenir qu'elles ont admis le contenu des conditions générales invoquées par celle-ci. Au surplus, l'appelante n'a pas démontré avoir valablement communiqué ses conditions générales aux intimées, qui contestent en avoir reçu un exemplaire complet et indiquent ne pas connaître le "Z _____" auquel les factures précitées renvoient. Il résulte de ce qui précède que le premier juge n'a pas procédé à une appréciation arbitraire des preuves en retenant que l'appelante n'avait pas établi la teneur des conditions générales dont elle se prévaut.

E. 4

L'appelante reproche au premier juge d'avoir violé son droit d'être entendu en ne se déterminant pas sur l'exonération de sa responsabilité sur la base de l'art. 15 al. 1 L VF, compte tenu de la grève susmentionnée. Certes, le jugement attaqué n'est pas motivé sur ce point. Toutefois, les parties se sont exprimées sur le sujet en appel et la Cour dispose, pour examiner cette question de droit, d'une cognition complète. L'éventuelle violation du droit d'être entendu reprochée au premier juge a ainsi été guérie dans la procédure d'appel.

E. 4.1

L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est responsable envers le consommateur de la bonne exécution du contrat, indépendamment du fait que les prestations dues soient à fournir par lui-même ou par d'autres prestataires de services (art. 14 al. 1 L VF).

L'organisateur et le détaillant ne sont pas responsables envers le consommateur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable à un cas de force majeure ou à un événement que l'organisateur, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien (art. 15 al. 1 lit. c L VF). Sont des cas de force majeure notamment les situations de grève générale ou de grève du personnel d'autorités étatiques, mais non une grève d'un prestataire de services de l'organisateur, car ce dernier répond du comportement de ses prestataires (HANGARTNER, Das neue Bundesgesetz über Pauschalreisen, thèse Zurich 1997, p. 96; STAUDER, op. cit., n. 11 ad art. 11 L VF). Quant aux événements mentionnés aux côtés du cas de force majeure, il s'agit d'événements qui étaient imprévisibles avant le départ ou inévitables après le départ (ROBERTO, Commentaire bâlois du code des obligations, n. 5 et 6 ad art. 15 L VF). La prétention du consommateur en paiement des dommages et intérêts prévue par l'art. 14 al. 1 L VF vise la réparation du dommage qui subsiste malgré les mesures de remplacement ou de rapatriement prises par l'organisateur, malgré la restitution d'une partie du prix pour défaut du voyage ou à la suite de la résolution du contrat selon les art. 10, 11 et 13 L VF (STAUDER, op. cit., n. 6 ad art. 14 L VF). L'art. 13 L VF régit, en relation avec l'art. 12 L VF, l'inexécution et l'exécution imparfaite du contrat par le voyageur. Lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des prestations convenues n'est pas fournie, l'organisateur doit prendre d'autres dispositions appropriées pour la continuation du voyage à forfait (art. 13 al. 1 lit. a) et réparer le dommage subi par le consommateur à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies (lit. b).

Bien que son texte mentionne les situations se produisant "après le départ du consommateur", l'art. 13 al. 1 LVF peut recevoir une interprétation élargissant sa portée à toutes les prestations dues contractuellement par l'organisateur, y compris avant le départ. L'annulation d'un vol est considérée comme un défaut dans l'exécution du voyage (ACJC/709/2004 du 11 juin 2004, cité in CHAIX, La responsabilité de l'organisateur de voyages à la lumière de la jurisprudence genevoise relative aux art. 13 et 14 LVF; HANGARTNER, op. cit., p. 109-110). L'art. 12 al. 1 LVF prévoit que le consommateur doit signaler toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place. Lorsqu'il n'est pas possible de prendre les arrangements prévus à l'art. 13 al. 1 LVF ou que le consommateur les refuse pour de justes motifs, l'organisateur doit, le cas échéant, s'efforcer de fournir au consommateur un moyen de transport équivalent qui ramènera celui-ci au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu, et réparer le dommage qu'il a subi (art. 13 al. 2). Selon la doctrine majoritaire, l'art. 13 al. 2 LVF reconnaît implicitement le droit du voyageur de résilier le contrat avec effet nunc lorsqu'une prestation importante ne peut pas être fournie par le voyagiste et qu'il ne peut pas fournir une mesure de remplacement ou que le voyageur refuse celle-ci pour un juste motif (STAUDER, op. cit., n. 16 ad art. 13 LVF et références citées). Selon une interprétation téléologique de la loi, on peut conclure que l'obligation du voyagiste de "réparer le dommage" subi par le voyageur dans l'hypothèse de l'art. 13 al. 2 LVF consiste au remboursement du prix pour les prestations non fournies et à la réparation d'un éventuel dommage supplémentaire, le remboursement du prix n'étant pas soumis aux objections de l'art. 15 LVF (MARCHAND, De l'helvético-compatibilité de la loi fédérale du 18 juin 1993 sur les voyages à forfait, in PJA 1994, p. 729-730).

E. 4.2

En l'espèce, à la date du départ, l'appelante n'a pas exécuté le contrat la liant aux intimées, car celles-ci n'ont pas pu partir avec le vol prévu par le programme de voyage. Ce vol constituant une part très importante des prestations convenues entre les parties, l'art. 13 LVF trouve application. L'appelante a proposé aux intimées de se présenter à l'aéroport le 31 mai 2004. Selon elle, cette suggestion avait été faite dans l'espoir d'une interruption de la grève de B_____. L'alternative de voyager le 31 mai 2004 avec une autre compagnie à destination de Casablanca avait aussi été offerte aux intimées. L'appelante a affirmé que le vol Casablanca-Agadir aurait pu, dans ce cas, être assuré par B_____. Les intimées ont refusé les dispositions de remplacement proposées par l'appelante et ne se sont pas présentées à l'aéroport le 31 mai 2004. Elles avaient de justes motifs de les rejeter, car la solution offerte par l'appelante impliquait pour les intimées la perte à tout le moins d'un jour complet dans leur hôtel Y_____. Au regard de la courte durée du séjour initialement prévu, cette proposition était ainsi inacceptable. A cela s'ajoute que le vol de remplacement envisagé par l'appelante en cas de continuation de la grève le 31 mai 2004 n'était pas direct, une escale étant prévue à Casablanca. Il doit être tenu pour vraisemblable que celle-ci devait être précédée d'une première escale à Rome, s'agissant d'un vol I_____ à destination de Casablanca au départ de Genève. Ainsi, au moins une escale s'ajoutait au programme convenu entre les parties, modifiant au détriment des intimées le voyage prévu. A l'instar du premier juge, la Cour retient qu'en raison de la grève de B_____, l'appelante ne pouvait pas garantir aux intimées la liaison entre Casablanca et Agadir. Même dans le meilleur des cas, à savoir un acheminement vers Agadir le 31 mai 2004, le moyen de transport et les horaires pour ce trajet demeuraient objectivement inconnus, compte tenu de la grève de B_____. Le contrat était donc susceptible d'être modifié de manière importante sur des points objectivement et subjectivement essentiels, soit le moyen de transport et les horaires.

Dans ces conditions, on ne pouvait pas raisonnablement attendre des intimées de quitter la Suisse alors qu'elles ignoraient quand et comment devait se dérouler le trajet pour Agadir depuis Casablanca. A cela s'ajoute que ces éléments sont directement liés à la durée du séjour relevée ci-dessus, car selon l'heure d'arrivée à leur destination finale, les intimées auraient encore perdu une nuit et une partie de la journée du 1^{er} juin à se remettre de la fatigue liée au changement de programme. Les renseignements fournis par l'hôtel Y_____ à Agadir concernant la situation sur place ont enfin ajouté un élément d'incertitude dans l'esprit des intimées, puisqu'elles n'étaient pas assurées que leur chambre serait libérée pour leur arrivée. L'avis de défaut n'était pas nécessaire, vu les circonstances du cas d'espèce, puisque l'appelante était informée de l'annulation du vol de B_____. La résiliation du contrat est ensuite intervenue par actes concluants: l'appelante pouvait et devait en effet comprendre, du fait de l'absence des intimées à l'aéroport le 31 mai 2004, que celles-ci mettaient un terme au contrat. Ayant refusé les dispositions de remplacement offertes par l'appelante, les intimées n'avaient d'ailleurs pas d'autre alternative. L'intimée T_____ a, du reste, confirmé renoncer au contrat par courrier du 2 juin 2004, comme l'avait fait l'intimée C_____ par e-mail. Les objections tirées par l'appelante de l'art. 15 L VF ne trouvent enfin pas application en l'espèce. Au demeurant, même si les exceptions à la responsabilité de l'organisateur s'appliquaient, la solution serait identique. En effet, d'une part la grève de B_____ ne constitue pas un cas de force majeure, l'appelante étant responsable du comportement de ses prestataires de services. La possibilité d'une inexécution due à un événement imprévisible doit par ailleurs être exclue, car l'appelante savait dès le 26 mai 2004 que le personnel de B_____ avait entamé une grève. Compte tenu de ce qui précède, le premier juge a retenu sans violer la loi que les intimées avaient droit au remboursement des sommes versées à l'appelante pour les prestations non fournies.

E. 5

L'appelante reproche au Tribunal d'avoir considéré qu'elle avait modifié le contrat de manière essentielle. Selon elle, contrairement à l'appréciation du Tribunal, les intimées n'ont pas résolu leur contrat conformément à l'art. 10 L VF. Sur ce dernier point, les intimées soutiennent que l'appelante commet un abus de droit, car elle n'a elle-même pas respecté le devoir d'information prévu à l'art. 9 L VF. Comme les art. 8 ss L VF relatifs aux modifications essentielles du contrat s'appliquent aux situations qui se sont produites avant la date du départ, ces dispositions n'entrent pas en ligne de compte dans le cas d'espèce. Cela étant, pour autant que ces dispositions puissent trouver application en l'espèce, il devrait être relevé ce qui suit :

E. 5.1

Par modification essentielle du contrat, on entend toute modification importante d'un élément essentiel du contrat apportée par l'organisateur avant la date du départ (art. 8 al. 1 L VF). Selon l'art. 8 al. 2 L VF, une hausse de prix de plus de 10% est considérée comme une modification essentielle du contrat. Ce critère quantitatif s'applique aussi aux autres modifications des éléments du contrat. Lorsqu'elles réduisent la valeur du voyage de plus de 10%, il y a modification essentielle du contrat (STAUDER, op. cit., n. 9 p. 2356 ad art. 8 L VF). La notion de modification essentielle est affaire d'appréciation. On peut invoquer par analogie les principes régissant l'erreur essentielle (art. 24 al. 1 ch. 4 CO); il s'agit d'un élément qui a joué objectivement et subjectivement un rôle déterminant dans la volonté du consommateur de conclure le contrat qu'il a passé (TERCIER, Les contrats spéciaux, 3^{ème} éd. 2003, no 5700 p. 824). Une pesée des intérêts est nécessaire. Il faut donc se poser la

question de savoir si on peut de bonne foi et raisonnablement attendre que le consommateur accepte de partir en voyage malgré les modifications apportées à des éléments essentiels. Il convient de tenir compte de la nature et de l'étendue de la modification, de la durée et de la gravité du défaut du voyage auquel le consommateur doit s'attendre, du but et du type du voyage ainsi que d'éléments personnels du consommateur. L'accumulation de plusieurs modifications - de peu d'importance considérée individuellement - peut également constituer une modification essentielle (STAUDER, op. cit., n. 13 p. 2357 ad art. 8 LVF). L'organisateur notifie au consommateur toute modification essentielle du contrat et lui en indique l'incidence sur le prix dans les plus brefs délais (art. 9 LVF). Le consommateur peut accepter une modification essentielle du contrat ou résilier le contrat sans indemnité (art. 10 al. 1 LVF). Il informe l'organisateur ou le détaillant de la résiliation du contrat dans "les plus brefs délais" (al. 2). Selon la doctrine, le texte légal vise un délai raisonnable (ROBERTO, op. cit., n. 1 p. 2770 ad art. 10 LVF), un délai de 10 jours devant en principe permettre au consommateur de se déterminer (HANGARTNER, op. cit., p. 86-87). Lorsque le consommateur résilie le contrat, il a droit à un voyage de remplacement ou au remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes qu'il a versées (art. 10 al. 3 lit. c LVF). Le remboursement doit être effectué dans les plus brefs délais dès réception de la déclaration de résolution, soit dans un délai de deux à trois jours. Au-delà de ce délai, des intérêts moratoires (art. 104 CO) sont dus sans qu'une interpellation soit nécessaire (STAUDER, op. cit., n. 7 p. 2360 ad art. 10 LVF). La prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat est réservée (art. 10 al. 4 LVF). Cette disposition renvoie aux art. 14 et 15 LVF.

E. 5.2

En l'espèce, vu la brièveté du séjour initialement prévu, le premier juge a retenu avec raison que la réduction de la durée du séjour proposée constituait à elle seule une modification essentielle du contrat. A cela s'ajoutent les modifications et incertitudes décrites au ch. 4.2. ci-dessus. Les développements de ce considérant valent mutatis mutandis s'agissant de l'application des art. 8 ss LVF. De même, il peut être renvoyé aux développements susmentionnés concernant la résolution de leur contrat par les intimées. Au vu de ce qui précède, le premier juge a retenu sans violer la loi que les intimées avaient droit au remboursement des montants versés à l'appelante pour le voyage litigieux. L'appel sera rejeté et le jugement entrepris sera confirmé.

E. 6

L'appelante, qui succombe, sera condamnée aux dépens de l'appel, y compris une indemnité équitable en faveur des intimées (art. 176 al. 1 LPC). * * * * *