

NE_GERICHTE CACIV.2023.9 vom 3. April 2023

NE Tribunal cantonal, 2023-04-03, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ne_gerichte_CACIV.2023.9

FR: NE_GERICHTE CACIV.2023.9 du 3 avril 2023

IT: NE_GERICHTE CACIV.2023.9 del 3 aprile 2023

Erwägungen

E. 1

LVF prévoit que lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des prestations convenues n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra en assurer une telle part, il doit prendre d'autres dispositions appropriées pour la continuation du voyage à forfait et réparer le dommage subi par le consommateur à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies. Lorsqu'il n'est pas possible de prendre de tels arrangements ou que le consommateur les refuse pour de justes motifs, l'organisateur doit 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.

E. 2

LVF).

4.2.3L'appelant tente en vain de soutenir que les défauts dont il se plaint peuvent être démontrés par les commentaires que d'autres clients de l'établissement ont postés sur Internet. Comme l'a retenu le Tribunal civil, de tels commentaires décrivent une expérience de séjour personnelle, de laquelle ne saurait être déduit un caractère général. En d'autres termes, les informations qui ressortent de ces commentaires, pour autant qu'on leur accorde du crédit (étant précisé que n'importe qui peut poster un commentaire sur Tripadvisor, même s'il n'a jamais fréquenté l'hôtel ou le restaurant qu'il commente), ne peuvent tout au plus que constituer des indices allant dans le sens des plaintes de l'appelant, mais ne lui sont d'aucune utilité au moment d'apporter la preuve stricte des défauts qu'il prétend lui-même avoir constatés lors de son séjour. En outre, le poids à accorder aux commentaires produits en procédure par l'appelant doit dans tous les cas être relativisé, compte tenu du fait qu'ils ont été postés sur une période de plusieurs mois ne correspondant pas nécessairement aux dates du séjour de l'appelant ; que l'identité et la bonne foi des auteurs des commentaires ne peuvent pas être vérifiées ; que l'on ignore si les commentaires concernent exactement la même villa que celle qui a été occupée par l'appelant et, enfin, que de nombreux commentaires positifs laissés par d'autres voyageurs ont été produits en procédure par A. _____ SA. En tout état de cause, ces commentaires ne sauraient pallier le défaut d'allégation mis en exergue ci-dessus.

S'agissant en particulier du commentaire publié par B1 _____ sur Tripadvisor, intitulé «une véritable honte», il a la teneur suivante :

«Tout d'abord préciser que nous avons la deuxième plus grosse suite de l'Hôtel à plusieurs milliers de Dollars la nuit !

Cet hôtel est à peine un 3 étoiles et pas un 5 étoiles. Nous ne reviendrons jamais dans cet endroit et dissuaderons tout nos amis et même nos ennemis d'y venir ...

Une véritable catastrophe... Vive l'hôtelier (concurrent) qui de part le monde tient ses promesses ...

Quelques points :

Téléphoner à 21h pour nettoyer la chambre à 23h30 toujours pas faite.

Tables dégoulassantes après repas lorsqu'ils viennent de débarrasser

Nombreux oublis commandes en chambre

Pour une des suites principales de l'hôtel pas de parasol ni transat sur la plage !

Nourriture très moyenne

Butler aucune idée du service et de l'aide !

Service à table faible, vin à servir soi-même ...

La plupart du personnel n'est au courant de rien et parle à peine l'anglais ...

Piscine privée sale

Pas de service sur la plage même à proximité des restaurants

Pas d'eau chaude pour douches

Hygiène chambre très moyenne

Eau qui coule dans la baignoire quand tu allumes le lavabo

Seule chose top école de plongée».

Interrogé par le Tribunal civil, B1_____ a en substance déclaré qu'il ne contestait pas avoir rédigé cet avis, qu'il pensait l'avoir fait à la demande de l'appelant, respectivement que si l'appelant ne le lui avait pas demandé, il est possible qu'il n'aurait pas laissé d'avis, et que s'il s'agissait de mensonges, il ne l'aurait pas écrit. Cependant, il a également déclaré que les prestations de ce séjour avaient été de qualité moyenne, respectivement qu'elles n'étaient «pas incroyables», «pas du niveau à quoi on pouvait s'attendre» ; que l'environnement était magnifique ; qu'il avait un bon souvenir de ce séjour ; qu'il n'avait pas souvenir que les sanitaires auraient été défectueux, mais que le service n'était pas terrible et qu'on «pouvait attendre une heure et demi[e] pour être servi après avoir passé commande» ; que ce n'était pas digne d'un hôtel de ce standing et, enfin, qu'il serait toutefois exagéré de dire que les installations étaient déplorables. Même si B1_____ a bel et bien confirmé être l'auteur du commentaire en question, on doit constater qu'il a nuancé ses propos alors qu'il se trouvait devant le Tribunal civil, contrairement à ce que semble soutenir l'appelant. Quoiqu'il en soit, le commentaire sur la plateforme Tripadvisor et les déclarations de B1_____ ne suffisent aucunement à établir les défauts dont se plaint l'appelant. D'une part, B1_____ a admis à demi-mots avoir rédigé le commentaire litigieux à la demande de l'appelant, avec qui il a des liens personnels, ce qui réduit la force probante à accorder à ses déclarations. D'autre part, les propos tenus par B1_____ relèvent essentiellement du jugement de valeur («moyenne», «sale», «pas incroyable», etc.), et en tout cas pas de la constatation et la description précise de défauts. En d'autres termes, ces propos peuvent servir tout au plus d'indices

de l'existence de défauts, ce qui est insuffisant dès lors qu'une preuve stricte de ceux-ci est nécessaire. De plus, une fois encore, le commentaire et les déclarations de B1 _____ ne sauraient pallier le défaut d'allégation mis en exergue ci-dessus.

4.3 En l'absence de preuve des défauts dont l'appelant se plaint, il n'est pas nécessaire d'examiner plus avant si les prestations fournies ne correspondaient pas aux qualités promises, sur la base des informations transmises avant le voyage, et aux qualités attendues du point de vue d'un consommateur de bonne foi, placé dans les circonstances de l'appelant (attentes qui n'ont d'ailleurs pas davantage été alléguées de manière suffisante). Il n'est pas non plus nécessaire d'examiner les autres griefs de l'appelant, concernant la tardiveté éventuelle de l'avis des défauts, le montant du dommage, l'absence de motifs d'exclusion au sens de l'article 15 LV relative aux prestations fournies par l'hôtel et, enfin, concernant le droit de l'appelant à une indemnité pour tort moral. L'appel sera dès lors rejeté et la décision entreprise confirmée en tant qu'elle rejette la demande de l'appelant.

5. L'appelant critique subsidiairement la répartition des frais et dépens de première instance. Il expose que A. _____ SA a conclu à l'irrecevabilité de la demande au motif qu'elle n'était pas partie au contrat, au contraire de D. _____ SA, que cette question a fait l'objet de nombreux allégués en procédure et que le Tribunal civil a rejeté ce moyen. Dès lors, les frais auraient dû être mis à charge de A. _____ SA selon les articles 106 et 107 CPC, à hauteur d'au moins un quart, et les dépens octroyés à A. _____ SA auraient dû être réduits dans cette même mesure.

b) Selon l'article 106 al. 1 CPC, les frais sont mis à la charge de la partie succombante. L'article 107 CPC permet au tribunal de répartir les frais en équité dans certaines catégories de litiges qui ne concernent pas le cas d'espèce et si des circonstances particulières le justifient. Enfin, les frais causés inutilement sont mis à la charge de la personne qui les a engendrés (art. 108 CPC). En l'espèce, la demande déposée par l'appelant a été intégralement rejetée et A. _____ SA s'est contentée de conclure à l'irrecevabilité de la demande, subsidiairement à son rejet, de sorte qu'il ne fait aucun doute que la partie succombante est bien l'appelant et que les frais devaient être mis à sa charge. Cela se justifie d'autant plus que la recevabilité est une question qui doit être examinée d'office par le tribunal (art. 60 CPC). La situation se serait présentée différemment si A. _____ SA avait pris des conclusions reconventionnelles qui auraient été rejetées ou si le Tribunal civil avait rendu un jugement séparé sur la question de la recevabilité ; tel n'est cependant pas le cas. En outre, il n'apparaît pas que des frais auraient été causés inutilement par A. _____ SA, par le simple fait qu'elle a conclu à l'irrecevabilité de la demande, ce d'autant que sa qualité pour défendre ne sautait pas aux yeux, compte tenu du rôle de D. _____ SA qu'il s'agissait d'examiner. Le jugement du Tribunal civil sera par conséquent également confirmé à cet égard.

c) En définitive, l'appel doit être intégralement rejeté, aux frais de l'appelant, qui sera en outre condamné à verser à A. _____ SA une indemnité de dépens.

Par ces motifs, LA COUR D'APPEL CIVILE

1. Rejette l'appel.

2. Arrête les frais de la procédure d'appel à 4'000 francs et les met à la charge de l'appelant, qui les a avancés.

3. Condamne l'appelant à verser à A. _____ SA une indemnité de dépens de 1'500 francs pour la procédure d'appel.

Neuchâtel, le 3 avril 2023

E. 3

Dans un premier grief, l'appelant soutient que le Tribunal civil a établi les faits de manière inexacte en retenant que la direction et le personnel de l'hôtel n'avaient pas changé après le départ du groupe C. _____. Selon lui, le Tribunal civil s'est fondé à tort sur les témoignages recueillis pour retenir ces faits, alors que les personnes entendues avaient un intérêt clair à l'issue de la procédure (en tant qu'administrateur ou employé de D. _____ SA et de A. _____ SA) et qu'elles ne s'étaient pas rendues sur place après le départ du groupe C. _____. Si l'appelant conteste les faits tels qu'ils ont été établis par le Tribunal civil à cet égard, il n'expose pas en quoi retenir les faits différemment aurait une incidence sur le sort de la cause, ce qui rend discutable la recevabilité de son grief au regard des exigences de motivation de l'appel, exposées ci-avant, et de l'absence d'intérêt à requérir une modification des faits retenus, sans que cette modification n'ait de conséquence sur l'appréciation juridique de la cause. Quoiqu'il en soit, le grief est mal fondé. En effet, l'appelant admet lui-même (ch. 48 de l'appel) qu'un changement de direction et de personnel ne signifie pas encore que les prestations offertes par l'établissement soient du même standing que celles offertes par le groupe C. _____. À contrario et par hypothèse, un changement de direction et de personnel d'un hôtel pourrait conduire à une amélioration des prestations fournies. Au demeurant, l'appelant ne prétend pas que ce changement en tant que tel serait, cas échéant, survenu en violation des qualités promises ou attendues dans le cas d'espèce, soit qu'il pourrait constituer un défaut, et on ne voit pas que tel pourrait être le cas. Le grief ne sera dès lors pas examiné plus avant et il n'est en particulier pas nécessaire d'examiner si le Tribunal civil a accordé une force probante trop importante aux témoignages recueillis à ce sujet, comme le prétend l'appelant.

E. 4

Dans un second grief, l'appelant soutient qu'il y a eu défaut du voyage, dans le sens où le voyage ne s'est pas déroulé conformément aux obligations que l'organisateur avait contractées. L'appelant ne remet pas en cause l'application de l'article 15 LVF, excluant la responsabilité de A. _____ SA pour le retard lors du trajet aller, mais soutient que son séjour dans le complexe hôtelier était entaché de défauts.

E. 4.1

Concrètement, l'appelant fait valoir en premier lieu que le départ du groupe C. _____ a eu un impact négatif sur les prestations et services offerts et qu'un séjour dans un établissement « C. _____ » – gage de luxe et de qualité dans le monde entier – faisait partie des qualités promises. Le Tribunal civil a retenu à cet égard qu'un éventuel changement ou une mauvaise dénomination de l'hôtel n'avait pas d'importance car cela ne constituait pas un défaut à lui seul. Si l'appelant insiste sur le fait que c'est un séjour dans un établissement « C. _____ » qui lui a été vendu, force est de constater qu'il n'expose pas, concrètement, quelles qualités lui auraient été promises à cet égard, ni quelles conséquences concrètes aurait eu le départ du groupe C. _____ en tant que tel. Il est vrai que les prospectus et informations transmis par A. _____ SA à l'appelant avant son voyage font mention d'un séjour à l'hôtel « CC. _____ Resort & Spa ». Cependant, hormis cette mention du groupe C. _____, ce sont des informations concernant la villa

réservée (plan, photographies, surface, installations) et les prestations fournies par l'hôtel (restauration, soins et autres) qui ont été transmises à l'appelant et qui servent à apprécier les qualités promises et attendues. L'appelant méconnaît la définition du fait notoire, au sens de l'article 151 CPC, lorsqu'il allègue qu'il serait « notoire que les complexes hôteliers C. _____ présentent un gage de luxe et de qualité dans le monde entier ». En effet, il ne s'agit pas là d'un fait, mais d'un jugement de valeur, en ce sens que l'appelant n'allègue pas, concrètement, quelles prestations un complexe C. _____ est censé offrir, où qu'il se trouve dans le monde ; il se borne à se référer à une appréciation subjective (tout le monde n'a pas la même notion du « luxe » et de la « qualité »), alors qu'un fait est quelque chose d'objectif. Compte tenu de son caractère subjectif, un jugement de valeur ne peut par nature pas être notoire. Quoi qu'il en soit, un changement de dénomination ou de propriété de l'hôtel, voire même de direction et de personnel, n'est pas en soi constitutif d'un défaut, ni d'une modification des prestations promises, si bien qu'il ne saurait être reproché à A. _____ SA de ne pas avoir fourni d'informations à l'appelant à ce sujet avant son départ, contrairement à ce que soutient encore ce dernier.

E. 4.2

L'appelant expose ensuite que les commentaires laissés sur les plateformes Tripadvisor et Booking, qu'il a déposés comme moyen de preuve, auraient dû être pris en considération, dès lors qu'ils soulignent les mêmes défauts que ceux qu'il invoque lui-même. De plus, le témoin B 1 _____ a bel et bien confirmé le contenu de son commentaire sur Tripadvisor, lorsqu'il a été entendu, contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal civil. Au vu de ces éléments, il ne se justifiait pas de considérer qu'il avait échoué à démontrer que le séjour dont il avait bénéficié était affecté de défauts. Selon le Tribunal civil, les commentaires Tripadvisor ne sauraient être considérés comme preuves d'un fait allégué, en ce sens qu'il est impossible d'en vérifier le bien-fondé ainsi que la bonne foi de leur auteur, et qu'ils décrivent une expérience de séjour personnelle, de laquelle il ne saurait être déduit un caractère général. En outre, le commentaire posté par B 1 _____ sur Tripadvisor l'a été à la demande de X. _____ et sa teneur ne correspond pas aux déclarations recueillies lors de son témoignage.

E. 4.2.1

En l'espèce, l'appelant a allégué dans sa demande que « les sanitaires étaient défectueux », qu'il y avait un « manque d'hygiène, des coupures d'électricité, un manque d'eau chaude et de la puanteur dans les armoires » et que le service était de « mauvaise qualité », en ce sens que lui-même devait attendre plus d'une heure et demie à chaque commande du room service, que le petit-déjeuner n'était pas débarrassé, qu'au restaurant, les tables n'étaient parfois pas débarrassées et que la nourriture était quelconque. Il a également allégué que, le soir du Nouvel-An, le restaurant avait fermé ses portes à 22h30 et l'hôtel n'avait organisé aucune activité spéciale. D'emblée, l'appelant n'a pas allégué, dans la demande – alors que rien ne l'empêchait de le faire –, en quoi les sanitaires étaient défectueux, ni en quoi consistait concrètement le prétendu manque d'hygiène, ni quels locaux étaient touchés par les coupures d'électricité et à quels moments, ni ce qu'il entendait par « manque d'eau chaude », quelles installations étaient concernées et à quel moment, ni quand et combien de fois il avait sollicité le room service et pour quelles raisons. Dans sa réplique, il s'est limité à préciser que le ménage était « relativement mal fait », qu'il y avait de la poussière et des insectes dans la chambre et une « odeur de renfermé » dans les armoires, que le service était « déplorable », que les installations de l'hôtel étaient « vétustes et mal entretenues », que les

coupures d'électricité « provoquaient fréquemment l'arrêt de la climatisation » et que la qualité des restaurants et de la nourriture était « médiocre ». Ces précisions n'apportent pas grand-chose, en ce sens que la présence de poussière et d'insectes est décrite de manière vague, que l'appelant n'a fait que donner son appréciation (soit un jugement de valeur et non un fait) sur la qualité du service, sans expliquer concrètement en quoi celui-ci a consisté et en quoi il ne correspondait pas à ce qui pouvait être attendu, qu'il n'a pas précisé de quelles installations il parlait, ni en quoi celles-ci étaient « vétustes et mal entretenues », qu'il n'a pas précisé concrètement la fréquence, ni la durée, ni le moment des coupures de courant, ni expliqué en quoi l'arrêt de la climatisation aurait créé un préjudice, et qu'il n'a fait que donner son appréciation (soit à nouveau un jugement de valeur et non un fait) sur la qualité de la nourriture, sans expliquer concrètement en quoi celle-ci a consisté et en quoi elle ne correspondait pas à ce qui pouvait être attendu, étant encore précisé que le qualificatif de « médiocre » utilisé dans la réponse est plus dépréciatif que celui de « quelconque » utilisé dans la demande. D'emblée, les « défauts » allégués ne correspondent pour certains pas à des éléments factuels, mais à de simples jugements de valeur. Quant aux éléments factuels, ils sont décrits d'une manière si floue qu'il est impossible pour l'adverse partie de se défendre et pour le juge de se faire une idée de leur nature concrète et de leur ampleur précise. On conçoit qu'un client qui débourse 66'000 francs pour un séjour d'une dizaine de jours s'attende à des prestations haut de gamme. Cela étant, il est clair que dans les lieux touristiques très prisés (et les Maldives en font partie), le prix des prestations n'est pas forcément lié à la qualité intrinsèque de celles-ci. Par exemple, l'expérience de la vie enseigne que le même café peut coûter bien plus cher dans lieu touristique prisé qu'ailleurs. De même, le prix d'un repas aux abords d'une piste de ski ne se justifie pas du fait de la qualité gastronomique de l'assiette, ni de la qualité du service, mais du simple fait de la localisation du restaurant. Dans le cadre d'une action civile, le client insatisfait ne saurait se contenter, comme en l'espèce, d'émettre des jugements de valeur et quelques détails ; il doit au contraire objectiver et détailler ses griefs, ce que l'appelant n'a pas fait. Ces lacunes scellent le sort de la demande.

E. 4.2.2

De plus, pour l'ensemble des défauts allégués, il n'apparaît pas qu'un allègement de la preuve soit justifié, dans le sens où, en raison de leur nature, une preuve stricte de leur existence ne pourrait pas être apportée ou raisonnablement exigée – sous réserve, éventuellement, de l'odeur dans les armoires. Il n'est donc pas question d'examiner s'il est hautement vraisemblable que ces défauts – décrits au demeurant de manière tout à fait floue et ne consistant pour certains qu'en de simples jugements de valeur (cf. supra cons. 4.2.1) – ont existé, en se fondant sur des indices, mais bien plutôt si le dossier contient des preuves strictes de leur existence. Or, force est de constater que tel n'est pas le cas. Le dossier ne contient aucun moyen de preuve « direct » des défauts allégués, sous réserve du témoignage de B 1 _____ sur lequel il sera revenu ci-après (photographies, vidéos, notes ou rapports de réclamations adressées au personnel de l'hôtel, messages adressés pendant le séjour à A. _____ SA, par exemple). Faute d'allégations plus précises et surtout faute de preuves, il n'est pas non plus possible de savoir si les faits allégués auraient pu être constitutifs de défauts ou alors, auraient dû être considérés comme de simples désagréments ne permettant pas à l'appelant de se prévaloir des articles 12 ss LVF (on ignore par exemple le nombre, le moment et la durée des prétendues coupures d'électricité, qu'il aurait été facile de documenter, par exemple par un message en cours de séjour à l'intimée). Au demeurant, pour certains défauts, l'appelant a exposé ce qui s'apparente à un avis personnel plutôt qu'à

une description objective et précise de la problématique rencontrée, qui aurait permis au tribunal de se prononcer, pour autant encore que des preuves aient été fournies à l'appui de ces allégations (« ménage relativement mal fait », « puanteur dans les armoires », « nourriture quelconque », resp. « médiocre »). Le dossier ne contient en outre aucune trace de plaintes de l'appelant lors de son séjour et, partant, de mesures qui auraient été prises – ou qui ne l'auraient justement pas été – par l'établissement et A. _____ SA pour trouver des solutions appropriées (au sens de l'art. 12 al. 2 LVF).

E. 4.2.3

L'appelant tente en vain de soutenir que les défauts dont il se plaint peuvent être démontrés par les commentaires que d'autres clients de l'établissement ont postés sur Internet. Comme l'a retenu le Tribunal civil, de tels commentaires décrivent une expérience de séjour personnelle, de laquelle ne saurait être déduit un caractère général. En d'autres termes, les informations qui ressortent de ces commentaires, pour autant qu'on leur accorde du crédit (étant précisé que n'importe qui peut poster un commentaire sur Tripadvisor, même s'il n'a jamais fréquenté l'hôtel ou le restaurant qu'il commente), ne peuvent tout au plus que constituer des indices allant dans le sens des plaintes de l'appelant, mais ne lui sont d'aucune utilité au moment d'apporter la preuve stricte des défauts qu'il prétend lui-même avoir constatés lors de son séjour. En outre, le poids à accorder aux commentaires produits en procédure par l'appelant doit dans tous les cas être relativisé, compte tenu du fait qu'ils ont été postés sur une période de plusieurs mois ne correspondant pas nécessairement aux dates du séjour de l'appelant ; que l'identité et la bonne foi des auteurs des commentaires ne peuvent pas être vérifiées ; que l'on ignore si les commentaires concernent exactement la même villa que celle qui a été occupée par l'appelant et, enfin, que de nombreux commentaires positifs laissés par d'autres voyageurs ont été produits en procédure par A. _____ SA. En tout état de cause, ces commentaires ne sauraient pallier le défaut d'allégation mis en exergue ci-dessus. S'agissant en particulier du commentaire publié par B 1 _____ sur Tripadvisor, intitulé « une véritable honte », il a la teneur suivante : « Tout d'abord préciser que nous avons la deuxième plus grosse suite de l'Hôtel à plusieurs milliers de Dollars la nuit ! Cet hôtel est à peine un 3 étoiles et pas un 5 étoiles. Nous ne reviendrons jamais dans cet endroit et dissuaderons tout nos amis et même nos ennemis d'y venir ... Une véritable catastrophe... Vive l'hôtelier (concurrent) qui de part le monde tient ses promesses ... Quelques points : Téléphoner à 21h pour nettoyer la chambre à 23h30 toujours pas faite. Tables dégueulasses après repas lorsqu'ils viennent de débarrasser. Nombreux oublis commandes en chambre. Pour une des suites principales de l'hôtel pas de parasol ni transat sur la plage ! Nourriture très moyenne. Butler aucune idée du service et de l'aide ! Service à table faible, vin à servir soi-même ... La plupart du personnel n'est au courant de rien et parle à peine l'anglais ... Piscine privée sale. Pas de service sur la plage même à proximité des restaurants. Pas d'eau chaude pour douches. Hygiène chambre très moyenne. Eau qui coule dans la baignoire quand tu allumes le lavabo. Seul chose top école de plongée ». Interrogé par le Tribunal civil, B 1 _____ a en substance déclaré qu'il ne contestait pas avoir rédigé cet avis, qu'il pensait l'avoir fait à la demande de l'appelant, respectivement que si l'appelant ne le lui avait pas demandé, il est possible qu'il n'aurait pas laissé d'avis, et que s'il s'agissait de mensonges, il ne l'aurait pas écrit. Cependant, il a également déclaré que les prestations de ce séjour avaient été de qualité moyenne, respectivement qu'elles n'étaient « pas incroyables », « pas du niveau à quoi on pouvait s'attendre » ; que l'environnement était magnifique ; qu'il avait un bon souvenir de ce séjour ; qu'il n'avait pas souvenir que les sanitaires auraient été défectueux, mais que le

service n'était pas terrible et qu'on « pouvait attendre une heure et demi[e] pour être servi après avoir passé commande » ; que ce n'était pas digne d'un hôtel de ce standing et, enfin, qu'il serait toutefois exagéré de dire que les installations étaient déplorables. Même si B 1 _____ a bel et bien confirmé être l'auteur du commentaire en question, on doit constater qu'il a nuancé ses propos alors qu'il se trouvait devant le Tribunal civil, contrairement à ce que semble soutenir l'appelant. Quoi qu'il en soit, le commentaire sur la plateforme Tripadvisor et les déclarations de B 1 _____ ne suffisent aucunement à établir les défauts dont se plaint l'appelant. D'une part, B 1 _____ a admis à demi-mots avoir rédigé le commentaire litigieux à la demande de l'appelant, avec qui il a des liens personnels, ce qui réduit la force probante à accorder à ses déclarations. D'autre part, les propos tenus par B 1 _____ relèvent essentiellement du jugement de valeur (« moyenne », « sale », « pas incroyable », etc.), et en tout cas pas de la constatation – et la description précise – de défauts. En d'autres termes, ces propos peuvent servir tout au plus d'indices de l'existence de défauts, ce qui est insuffisant dès lors qu'une preuve stricte de ceux-ci est nécessaire. De plus, une fois encore, le commentaire et les déclarations de B 1 _____ ne sauraient pallier le défaut d'allégation mis en exergue ci-dessus.

E. 4.3

En l'absence de preuve des défauts dont l'appelant se plaint, il n'est pas nécessaire d'examiner plus avant si les prestations fournies ne correspondaient pas aux qualités promises, sur la base des informations transmises avant le voyage, et aux qualités attendues du point de vue d'un consommateur de bonne foi, placé dans les circonstances de l'appelant (attentes qui n'ont d'ailleurs pas davantage été alléguées de manière suffisante). Il n'est pas non plus nécessaire d'examiner les autres griefs de l'appelant, concernant la tardiveté éventuelle de l'avis des défauts, le montant du dommage, l'absence de motifs d'exclusion au sens de l'article 15 L VF relative aux prestations fournies par l'hôtel et, enfin, concernant le droit de l'appelant à une indemnité pour tort moral. L'appel sera dès lors rejeté et la décision entreprise confirmée en tant qu'elle rejette la demande de l'appelant.

E. 5

L'appelant critique subsidiairement la répartition des frais et dépens de première instance. Il expose que A. _____ SA a conclu à l'irrecevabilité de la demande au motif qu'elle n'était pas partie au contrat, au contraire de D. _____ SA, que cette question a fait l'objet de nombreux allégués en procédure et que le Tribunal civil a rejeté ce moyen. Dès lors, les frais auraient dû être mis à charge de A. _____ SA selon les articles 106 et 107 CPC, à hauteur d'au moins un quart, et les dépens octroyés à A. _____ SA auraient dû être réduits dans cette même mesure. b) Selon l'article 106 al. 1 CPC, les frais sont mis à la charge de la partie succombante. L'article 107 CPC permet au tribunal de répartir les frais en équité dans certaines catégories de litiges – qui ne concernent pas le cas d'espèce – et si des circonstances particulières le justifient. Enfin, les frais causés inutilement sont mis à la charge de la personne qui les a engendrés (art. 108 CPC). En l'espèce, la demande déposée par l'appelant a été intégralement rejetée et A. _____ SA s'est contentée de conclure à l'irrecevabilité de la demande, subsidiairement à son rejet, de sorte qu'il ne fait aucun doute que la partie succombante est bien l'appelant et que les frais devaient être mis à sa charge. Cela se justifie d'autant plus que la recevabilité est une question qui doit être examinée d'office par le tribunal (art. 60 CPC). La situation se serait présentée différemment si A. _____ SA avait pris des conclusions reconventionnelles qui auraient été rejetées ou si le Tribunal civil avait rendu un jugement séparé sur la question de la recevabilité ; tel n'est

cependant pas le cas. En outre, il n'apparaît pas que des frais auraient été causés inutilement par A. _____ SA, par le simple fait qu'elle a conclu à l'irrecevabilité de la demande, ce d'autant que sa qualité pour défendre ne sautait pas aux yeux, compte tenu du rôle de D. _____ SA qu'il s'agissait d'examiner. Le jugement du Tribunal civil sera par conséquent également confirmé à cet égard. c) En définitive, l'appel doit être intégralement rejeté, aux frais de l'appelant, qui sera en outre condamné à verser à A. _____ SA une indemnité de dépens.

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