

COUR D'APPEL D'AIX-EN-PROVENCE

Chambre 3-1

ARRÊT AU FOND

DU 18 AVRIL 2024

N°2024/78

Rôle N° RG 20/03870 - N° Portalis DBVB-V-B7E-BFX4I

[R] [E]

[K] [X]

C/

S.A.S.U. PRINTEMPS

Copie exécutoire délivrée le :

à :

Me Caroline LADREY

Décision déferée à la Cour :

Jugement du Tribunal de Commerce de TOULON en date du 17 Février 2020 enregistré au répertoire général sous le n° 2019J00003.

APPELANTS

Monsieur [R] [E],

demeurant [Adresse 2]

représenté par Me Olivier AVRAMO, avocat au barreau de TOULON

Monsieur [K] [X],

demeurant [Adresse 3]

représenté par Me Olivier AVRAMO, avocat au barreau de TOULON

INTIMEE

S.A.S.U. PRINTEMPS,

dont le siège social sis : [Adresse 1]

représentée par Me Caroline LADREY, avocat au barreau de TOULON

*_*_*_*_*

COMPOSITION DE LA COUR

En application des dispositions des articles 804 et 805 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 08 Février 2024 en audience publique, les avocats ne s'y étant pas opposés, devant Madame Stéphanie COMBRIE, Conseillère, Présidente suppléante et Mme Marie-Amélie VINCENT, Conseillère, chargés du rapport.

Madame Marie-Amélie VINCENT, Conseillère, a fait un rapport oral à l'audience, avant les plaidoiries.

Ces magistrats ont rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

Madame Valérie GERARD, Présidente de chambre

Madame Stéphanie COMBRIE, Conseillère

Mme Marie-Amélie VINCENT, Conseillère

Greffier lors des débats : Madame Marielle JAMET.

Les parties ont été avisées que le prononcé de la décision aurait lieu par mise à disposition au greffe le 18 Avril 2024..

ARRÊT

Contradictoire,

Prononcé par mise à disposition au greffe le 18 Avril 2024.

Signé par Madame Valérie GERARD, Présidente de chambre et Madame Marielle JAMET,, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

EXPOSE DU LITIGE

Suivant contrat de vente en date du 12 mai 2018, M. [K] [X] a réservé auprès de la Sas Printemps un séjour touristique du 26 juillet 2018 au 5 août 2018, à Dubaï puis en Afrique du Sud, pour dix personnes, dont M. [R] [E], lequel finançait sa quote-part pour sa famille, moyennant une somme de 25.840 €, assurances comprises.

Avançant de nombreuses difficultés rencontrées durant leur séjour, et notamment de l'absence d'eau courante dans l'un des hôtels, les ayant contraints à un changement d'hôtel à leurs frais, M. [K] [X] et M. [R] [E] ont fait assigner la Sas Printemps devant le tribunal de commerce de Toulon, par acte délivré le 4 janvier 2019, aux fins d'indemnisation des préjudices allégués.

Par jugement du 17 février 2020, le tribunal de commerce de Toulon a, sous le bénéfice de l'exécution provisoire :

- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement des sommes réglées au titre du supplément du prix ;
- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement en réparation du préjudice moral ;
- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement en réparation du préjudice subi du fait de la résistance abusive, des allégations mensongères relatives à la détérioration des chambres ;
- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] du surplus de leurs demandes ;
- déclaré bien fondée la demande de la Sas Printemps ;
- débouté la Sas Printemps de sa demande au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;
- condamné la Sas Printemps aux dépens liquidés à la somme de 47,17 € TTC ;
- condamné solidairement M. [K] [X] et M. [R] [E] aux dépens liquidés à la somme de 47,17 € TTC.

Par acte du 12 mars 2020, M. [K] [X] et M. [R] [E] ont interjeté appel de ce jugement.

Par conclusions enregistrées par voie dématérialisée le 12 juin 2020, auxquelles il convient de se reporter pour l'exposé détaillé de ses prétentions et moyens, M. [K] [X] et M. [R] [E] soutiennent que :

- la Sas Printemps voit sa responsabilité engagée de plein droit, en sa qualité d'agence de voyages, compte tenu des

nombreux manquements contractuels ; elle n'a pas exécuté son obligation de conseil et de renseignement notamment quant aux risques de rupture d'alimentation et de manque d'eau, obligation renforcée à l'égard de M. [R] [E] compte tenu de sa situation de handicap; la notion d'information à laquelle est tenue l'agence de voyage est largement entendue et ne se limite pas aux caractéristiques essentielles du voyage et l'inexactitude ou l'insuffisance de l'information ont abouti à une totale non-conformité entre la prestation prévue au contrat et celle réellement fournie ; il appartenait à la Sas Printemps de prendre toutes mesures à ses frais, pour proposer aux voyageurs un hébergement de qualité équivalente et bénéficiant d'une alimentation en eau douce sanitaire ;

- les prestations de visites de parcs animaliers ne répondaient pas à celles qui étaient contractuellement prévues ; le guide de voyage fourni lors de la réservation ne répond pas à l'obligation de clarté, de sorte que les voyageurs ont pu légitimement être trompés quant aux visites prévues ;

- la Sas Printemps a manqué à ses obligations contractuelles en n'assurant aucune assistance dans le cadre du transport aérien, au cours duquel des effets personnels ont été volés dans les bagages ;

Au visa des articles L211-1, L211-16 et suivants du code du tourisme, 1199 et 1231-1 du code civil, ils demandent à la cour de :

- les recevoir dans leur appel et le dire bien fondé,

- réformer le jugement rendu par le tribunal de commerce de Toulon le 17 février 2020 en ce qu'il a :

- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement des sommes réglées au titre du supplément du prix ;

- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement en réparation du préjudice moral ;

- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de leurs demandes de paiement en réparation du préjudice subi du fait de la résistance abusive, des allégations mensongères relatives à la détérioration des chambres ;

- débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] du surplus de leurs demandes ;

- déclaré bien fondée la demande de la Sas Printemps ;

- débouté la Sas Printemps de sa demande au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

- ordonné l'exécution provisoire ;

- condamné la Sas Printemps aux dépens liquidés à la somme de 47,17 € TTC ;

- condamné solidairement M. [K] [X] et M. [R] [E] aux dépens liquidés à la somme de 47,17 € TTC ;

- Statuant à nouveau, condamner la Sas Printemps à payer à M. [K] [X] les sommes de :

- 4.227,30 € au titre du supplément de prix payé ;
- 3.500 € à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice moral ;
- condamner la Sas Printemps à payer à M. [R] [E] les sommes de :
- 1.811,70 € au titre du supplément de prix payé (supplément Royal Kruger Lodge) ;
- 172,56 € au titre du supplément de prix payé (supplément [S] [G])
- 3.500 € à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice moral ;
- condamner la Sas Printemps à leur payer les sommes de :
- 5.000 € en réparation du préjudice subi du fait de la résistance abusive des allégations mensongères relatives à la détérioration des chambres ;
- 3.600 € en application de l'article 700 du code de procédure civile ;
- débouter la Sas Printemps de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions ;
- condamner la Sas Printemps aux entiers dépens.

Par conclusions enregistrées par voie dématérialisée le 31 juillet 2020, auxquelles il convient de se reporter pour l'exposé détaillé de ses prétentions et moyens, la Sas Printemps réplique que :

- elle a respecté l'ensemble de ses obligations contractuelles ; s'agissant du handicap de M. [R] [E], aucune mention de celui-ci n'a été faite à l'agence de voyage ni à la compagnie aérienne au moment de la réservation, aucune demande particulière n'a été formulée à ce titre, et le préjudice particulier n'est aucunement démontré ; les appelants ne démontrent pas en quoi les visites n'étaient pas conformes au contrat et au programme fourni, et la visite du parc Kruger n'était pas contractuellement prévue ;

- l'inexécution du contrat est imputable aux acheteurs, qui ont d'une part choisi de quitter l'hôtel alors qu'ils avaient été informés que l'approvisionnement en eau, temporairement coupé, avait bien été rétabli, et d'autre part, n'ont pas mis en mesure la Sas Printemps ni Austral Lagons de les reloger à des conditions tarifaires maîtrisées par les professionnels ; s'agissant des demandes au titre de la perte des bagages, outre le fait qu'ils ne peuvent prétendre à une double indemnisation du même préjudice, ayant bénéficié d'un remboursement de la part de leur assureur, ils ne justifient pas de leur préjudice ;

Au visa des articles L211-16 ancien du code du tourisme, elle sollicite de la cour de :

- la recevoir en ses écritures et l'y déclarée bien fondée ;
- confirmer le jugement entrepris rendu par le tribunal de commerce de Toulon le 17 février 2020 ;
- débouter M. [K] [X] et M. [R] [E] de toutes leurs demandes ;
- condamner M. [K] [X] et M. [R] [E] aux dépens, que Me [J] pourra recouvrer conformément à l'article 699 du code de procédure civile ;
- condamner M. [K] [X] et M. [R] [E] à lui payer la somme de 3.000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

MOTIFS

- Sur la responsabilité de la Sas Printemps

Aux termes de l'article L211-16 du code du tourisme, dans sa version applicable au présent litige, toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en rapportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

En l'espèce, M. [K] [X] et M. [R] [E] se prévalent de plusieurs inexécutions contractuelles de la part de la Sas Printemps, engageant sa responsabilité de plein droit en sa qualité d'agent de voyage, parmi lesquelles le changement d'hôtel auquel ils ont été contraints en cours de séjour, en raison d'une coupure d'eau survenue le 31 juillet 2018.

Il résulte des pièces versées aux débats que les appelants ont averti la Sas Printemps de l'absence d'eau dans l'hôtel qu'ils occupaient par courriel du 31 juillet 2018 à 15 heures 58, et que le 1er août 2018, à 15 heures 25, la société intimée informait du rétablissement de l'eau. Sur leur demande, plusieurs propositions de relogement, certes à leurs frais avancés, mais à des conditions tarifaires distinctes, ont été adressées par la Sas Printemps au cours de la journée du 1er août 2018, toutes refusées par M. [K] [X] et M. [R] [E]. Nonobstant le rétablissement de la distribution d'eau, ces derniers ont quitté l'hôtel de leur propre chef le 2 août 2018, ayant réservé dans un autre hôtel, et refusant toute assistance, ne permettant dès lors pas à la Sas Printemps de les reloger dans des conditions tarifaires maîtrisées.

Aucun manquement contractuel de la part de la Sas Printemps ne saurait dès lors en résulter, alors que celle-ci a entrepris toutes démarches pour apporter assistance au groupe de voyageurs.

Il ne peut davantage être reproché un manquement de la Sas Printemps à son obligation d'information préalable, en n'ayant pas averti les appelants de la possibilité de survenue de telles coupures d'eau passagères, alors qu'il s'agit d'un séjour dans un pays aux conditions d'équipements publics notoirement inférieures à celles de la France, que le guide de voyage fourni aux appelants comportait une mention quant à la difficulté d'accès à l'eau potable dans les zones rurales, que ces coupures sont passagères, imprévisibles, et ne constituent en tout état de cause pas un élément essentiel de l'engagement contractuel de M. [K] [X] et de M. [R] [E].

Il ne peut être argué du fait que la situation de handicap de M. [R] [E] aurait dû renforcer cette obligation, alors que celle-ci était inconnue de la Sas Printemps au moment de la réservation, le contrat n'en comportant aucune mention, qu'aucune demande particulière en résultant n'a été faite, et que sa carte d'invalidité a été transmise par courriel du 30 juin 2018, soit postérieurement à la conclusion du contrat. Au surplus, M. [R] [E] ne justifie d'aucun préjudice particulier lié à cette situation.

En outre, M. [K] [X] et M. [R] [E] avancent que les visites proposées n'étaient pas conformes au contrat, pensant que la visite du parc Kruger était inclus dans le voyage. Toutefois, il résulte tant du contrat conclu que du guide de voyage fourni, que s'il est fait mention du « Kruger National Park », cette mention figure en dessous du nom de l'hôtel, dans la colonne « coordonnées ». Il ne peut en être déduit que la visite du parc Kruger était prévue au contrat, et ce d'autant que le nom d'un autre parc est accolé à celui de l'hôtel « [S] [G] Private Game Reserve ». A ce titre, le safari prévu sur la concession privée de [S] [G] a bien été effectué par les appelants. Au demeurant, alors que ce safari dans le parc Kruger n'était pas prévu contractuellement, l'hôtel l'a offert aux appelants, hors les frais d'entrée, lesquels correspondent à leur demande d'indemnisation.

Il résulte de ce qui précède qu'aucune inexécution contractuelle ne peut être reprochée à la Sas Printemps, de sorte que c'est à bon droit que le premier juge a débouté M. [K] [X] et M. [R] [E] de l'ensemble de leurs demandes indemnitaires, en ce compris les demandes de réparation du préjudice moral, lequel n'est au surplus pas justifié. Il est à ce titre à préciser que le groupe de voyageurs a déjà été indemnisé de 3.000 € par leur assurance voyage, M. [K] [X] ayant vu son bagage volé.

Dès lors, le jugement entrepris sera confirmé en toutes ses dispositions.

- Sur la demande au titre de la résistance abusive

Au visa de l'article 1241 du code civil l'exercice d'une action en justice, de même que la défense à une telle action, ne peut constituer un abus de droit susceptible de donner lieu à dommages-intérêts que dans des circonstances particulières le rendant fautif, et notamment lorsqu'est caractérisée une intention malveillante ou une volonté de nuire de la part de celui qui l'exerce.

En l'espèce, le renvoi aux motifs adoptés ci-dessus conduit à considérer que la résistance reprochée à la Sas Printemps ne revêt pas un caractère abusif.

- Sur les demandes accessoires

M. [K] [X] et M. [R] [E], parties succombantes, seront condamnés au paiement des dépens de la procédure d'appel, recouvrés conformément à l'article 699 du code de procédure civile.

En outre, M. [K] [X] et M. [R] [E] seront tenus de payer à la Sas Printemps la somme de 1.000 € en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile au titre des frais irrépétibles d'appel.

PAR CES MOTIFS

La cour,

Confirme en toutes ses dispositions le jugement rendu le 17 février 2020 par le tribunal de commerce de Toulon,

Y ajoutant,

Condamne M. [K] [X] et M. [R] [E] aux entiers dépens de la procédure d'appel, recouvrés conformément à l'article 699 du code de procédure civile,

Condamne M. [K] [X] et M. [R] [E] à payer à la Sas Printemps la somme de 1.000 € en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

LA GREFFIERE LA PRESIDENTE