

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/26648/2014

ACJC/421/2017

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre civile

DU VENDREDI 7 AVRIL 2017

Entre

Monsieur A_____, domicilié Genève, recourant contre un jugement rendu par la 4^{ème} Chambre du Tribunal de première instance de ce canton le 4 avril 2016, comparant en personne,

et

B_____ **SARL**, sise _____ Genève, intimée, comparant par Me Lorenz Ehrler, avocat, 6, rue de Rive, case postale 3143, 1211 Genève 3, en l'étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 11 avril 2017.

EN FAIT

A. Par acte expédié le 11 mai 2016 au greffe de la Cour de justice, A_____ recourt contre le jugement rendu le 4 avril 2016 par le Tribunal de première instance, notifié le 14 avril 2016, le déboutant de ses conclusions prises à l'encontre de B_____ Sàrl. Il demande l'annulation du jugement et la condamnation de sa partie adverse à lui rembourser deux billets de train, soit 714 fr. avec intérêts à 5% dès le 24 septembre 2016, ainsi que des dépens de 600 fr.

B_____ Sàrl conclut au rejet du recours.

Dans sa réplique, A_____ conclut au rejet du mémoire-réponse, "truffé de contrevérités et clauses abusives interdites par la loi" et persiste dans ses conclusions.

B. Les faits suivants ressortent du jugement attaqué :

a. B_____ Sàrl, dont le siège est à Genève, a pour but la distribution et la vente en Suisse de services et de prestations liés aux voyages auxquels participe la C_____ (C_____).

b. Elle offre une gamme différenciée de titres de transport dont certains peuvent être échangés et d'autres ne peuvent pas l'être, notamment les titres de transports à tarif réduit. Les billets à tarif réduit dit "D_____" du [*train*] qui dessert Genève, ne sont pas échangeables à teneur des conditions générales de vente C_____.

Cette information ressort également du site internet www._____, rubrique "_____".

c. En date du 23 septembre 2013, A_____ s'est présenté au guichet de B_____ Sàrl à Genève et a acheté deux billes aller-retour Genève-_____, en première classe, au tarif "D_____" pour les dates des 4 et 7 octobre 2013.

Les billets, émis sur papier, comportent la mention "non échangeable/non remboursable".

d. Le 24 septembre 2013, A_____ s'est représenté au guichet de B_____ Sàrl pour faire modifier les billets de retour du 7 octobre au 6 octobre 2013.

Cet échange ayant été refusé, il a racheté deux billets de retour pour le 6 octobre 2013.

e. Il s'est alors plaint au Service relation clients de la C_____, qui lui a répondu qu'il n'était pas possible de lui rembourser les billets "non échangeables/non

remboursables". Une assurance annulation lui avait été proposée à l'achat des billets qu'il n'avait pas souscrite.

f. Par courrier du 13 novembre 2013 audit Service, A_____ a demandé à nouveau le remboursement des billets de retour du 7 octobre 2013. Comme consommateur, il était confronté à une clause abusive des conditions générales qui prévoyait le non-remboursement de billets à tarif réduit. Ces billets avaient en réalité pour fonction d'enrichir la C_____ au détriment des clients, car cette information n'était pas donnée au moment de l'achat. En outre, cette clause violait l'interdiction de supprimer ou réduire le droit à la réparation du consommateur en cas de manquement du professionnel.

Le service a à nouveau refusé le remboursement et invité son client à s'adresser au Médiateur C_____ à _____.

g. A_____ s'est adressé par courrier du 30 décembre 2013 au Médiateur en exposant qu'il avait dû déplacer son voyage de retour parce qu'il avait appris, le lendemain de l'achat des billets, qu'il avait une audience avec une haute personnalité politique à Genève. L'information du caractère non remboursable du billet ne lui avait pas été donnée à l'achat du billet. Il stigmatisait en outre le comportement de l'employée du guichet qui lui avait répondu de manière bornée et peu commerciale à sa demande de remboursement. Pour le surplus, il reprenait l'argumentation développée dans le courrier au Service relation clients de la C_____.

Le Médiateur a refusé d'entrer en matière sur la requête en remboursement du fait que l'information était écrite sur le billet.

h. Sur relance de A_____, le Médiateur a confirmé sa prise de position.

i. Par acte déposé le 22 décembre 2014 auprès du Tribunal de première instance, A_____ a demandé la condamnation de B_____ Sàrl à lui verser le montant de 714 fr., correspondant au prix des billets, ainsi que la somme de 500 fr. "pour le préjudice financier". Il a invoqué la violation de dispositions de la loi fédérale sur les voyages à forfait et la loi sur les transports publics.

B_____ Sàrl a conclu au rejet de la demande.

j. Lors de l'audience, qui s'est tenue devant le Tribunal, les parties n'ont pas souhaité l'administration de preuve, l'état de fait n'étant pas contesté. Elles ont persisté dans leurs conclusions et ont renoncé à plaider.

C. Dans son jugement, le Tribunal a retenu que la loi fédérale sur les voyages à forfait n'était pas applicable. La loi fédérale sur le transport de voyageurs prévoyait uniquement que les tarifs devaient être publiés; aucune forme

particulière de communication individuelle des conditions de chaque billet n'était obligatoire. Par ailleurs, les conditions générales n'étaient pas abusives, ni contraires à l'art. 8 LCD. Enfin, l'existence d'un cas de force majeure, soit la nécessité de rencontrer l'Ambassadeur de _____ le 7 octobre 2013, n'était pas démontrée et ne justifiait pas le remboursement du prix du voyage.

Les arguments de A_____ exposés dans son recours seront examinés ci-après, dans la mesure utile à la solution du litige.

EN DROIT

1. Compte tenu de la valeur litigieuse inférieure à 10'000 fr., seule la voie du recours est ouverte contre le jugement litigieux (art. 308 et 319 let. a CPC). Le recours, écrit et motivé, doit être introduit dans les 30 jours à compter de la notification de la décision querellée (art. 321 CPC).

1.1 En l'espèce, le recours a été formé dans le délai légal.

Il comporte dans une large mesure des critiques peu amènes à l'encontre de la personne du juge de première instance, de celle du conseil de l'intimée et, dans une moindre mesure, de celle des employés de l'intimée. Outre le fait qu'elles sont sans pertinence, certaines d'entre elles, telles que les allégations de racisme et de "xénophobie primaire" adressée à l'encontre du premier juge ou encore de stupidité, de servilité et de bassesse soutenues à l'encontre du conseil de l'intimée, sont susceptibles de porter atteinte à l'honneur de ces personnes. Le recours sera donc expurgé d'office des termes de nature à atteindre l'honneur du premier juge, des employés de l'intimée et de leur conseil (art. 132 CPC) et déclaré recevable pour le surplus.

1.2 Expédiée dans le délai imparti par la Cour et dans la forme légale (art. 322 CPC), la réponse de l'intimée est recevable.

1.3 Dans le cadre d'un recours, la cognition de la Cour est limitée à la constatation manifestement inexacte des faits et à la violation du droit (art. 320 CPC).

La constatation manifestement inexacte des faits correspond à la notion d'arbitraire. La constatation de faits ou l'appréciation des preuves est arbitraire si elle est manifestement insoutenable ou en contradiction évidente avec la situation de fait, ou encore repose sur une inadvertance manifeste ou heurte de manière choquante le sentiment de justice (HOHL, Procédure civile, tome II, 2010, n. 2936 et 2938 et réf. citées; CHAIX, Introduction au recours de la nouvelle procédure civile fédérale in SJ 2009 II 257 ss, n. 15 p. 266).

Il appartient au recourant d'expliquer clairement et avec précision en quoi un point de fait a été établi de façon manifestement inexacte. Il ne suffit pas de présenter sa

propre version des faits ou d'opposer son appréciation des preuves à celle du premier juge (ATF 129 I 8 consid. 2.1).

1.4 Par ailleurs, l'autorité de recours n'a pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les faits, moyens de preuve et griefs invoqués par les parties, mais peut au contraire se limiter à l'examen des questions décisives pour l'issue du litige (ATF 138 IV 81 consid. 2.2).

2. Le recourant reproche au Tribunal d'avoir retenu que l'intimée proposait des tarifs différenciés et que certains billets pouvaient être échangés, d'autres pas. Par ailleurs, l'indication "D_____" sur le billet ne permettait pas la conclusion qu'il n'était pas échangeable. Il ignorait tout de la pièce 103 produite par l'intimée, comportant les conditions de voyage, qui ne lui étaient ainsi pas opposables.

Ces reproches sont infondés. En effet, il ressort des billets de train produits par le recourant lui-même que ceux-ci portent l'indication, en majuscules, "NON ECHANGEABLE/NON REMBOURSABLE". Sur la base de cette seule pièce, le Tribunal pouvait retenir, sans arbitraire, que l'intimée proposait des billets, qui pouvaient être échangés et d'autres pas.

La pièce 103 de l'intimée est constituée de l'extrait de son site internet indiquant, notamment, les tarifs intitulés "D_____" pour les trajets Genève-Paris; un astérisque est apposé à chaque tarif et précise que les billets achetés au tarif "D_____" ne sont ni échangeables ni remboursables. La page internet comporte également le lien aux conditions générales. Le mémoire-réponse et les pièces l'accompagnant ont été adressés avec la convocation à l'audience, qui s'est tenue devant le Tribunal. Cette communication est dûment parvenue au recourant, qui s'est au demeurant présenté à l'audience.

L'état de fait retenu par le Tribunal résiste ainsi au grief de l'arbitraire.

3. Sur le fond, le recourant invoque, en premier lieu, la violation de l'art. 32 CPC.

Il n'expose toutefois d'aucune manière en quoi l'art. 32 CPC aurait été violé, se bornant à citer le contenu de cette disposition. Sa motivation insuffisante conduit ainsi à l'irrecevabilité du grief sur ce point. En outre, aucune violation de l'art. 32 CPC - qui se rapporte au for de l'action relative aux contrats conclus avec des consommateurs - n'est décelable. Le Tribunal a, à juste titre, admis sa compétence à raison du lieu, qui n'est d'ailleurs pas contestée par les parties, ni en première instance ni en appel.

4. Dans un second grief, le recourant, invoquant l'art. 47 CPC, semble déduire du fait que le premier juge a rejeté son action, un motif de récusation à l'encontre de celui-ci. Il lui reproche, en particulier, d'avoir dans son jugement "pris

ouvertement le parti" de l'intimée et de "s'être substitué" à celle-ci "dans la plupart des considérants".

Or, comme cela vient d'être retenu (cf. consid. 2 supra), le Tribunal n'a pas commis d'arbitraire dans la constatation des faits. En outre, le recourant ne fonde le reproche d'un manque d'impartialité sur aucune allégation concrète, se contentant d'une affirmation générale à cet égard. L'état de faits retenu par le premier juge se base sur les pièces soumises par les parties, et l'analyse juridique examine en détail l'ensemble des arguments soulevés par le recourant. Aucun élément dans le raisonnement tenu par le premier juge ne contient d'indices permettant de retenir une prévention de celui-ci à l'encontre du recourant.

Le seul fait qu'il n'ait pas suivi le recourant dans ses allégations et son raisonnement juridique ne permet nullement de conclure à un parti pris du premier juge en faveur de l'intimée. En effet, en raison de son activité, le juge est contraint de se prononcer sur des questions contestées; même si elles devaient se révéler par la suite erronées – ce que le recourant ne s'attache au demeurant pas à démontrer en l'espèce –, des mesures inhérentes à l'exercice normal de sa charge ne permettent pas encore de le suspecter de parti pris; en décider autrement, reviendrait à dire que tout jugement inexact serait le fruit de la partialité du juge, ce qui est inadmissible (ATF 138 IV 142 consid. 2.3 et les arrêts cités).

En outre et contrairement à ce qu'allègue le recourant, le jugement ne contient aucun élément indiquant que le premier juge aurait adopté une attitude laissant à penser qu'il aurait été témoin direct de l'achat des billets litigieux. Le Tribunal a, à cet égard, uniquement retenu que le recourant s'était présenté aux guichets de l'intimée le 23 septembre 2013 pour l'achat de deux billets aller-retour Genève-Paris, au tarif "D _____" pour les dates des 4 et 7 octobre 2013, et qu'il s'y était à nouveau présenté le lendemain pour faire modifier la date du retour. Ces éléments ressortent de la demande (allégués 2 à 4) et des pièces produites par le recourant lui-même. Le grief est donc dépourvu de tout fondement.

Il en va de même de celui consistant à reprocher au Tribunal une atteinte à sa sphère privée du fait qu'il a cité la teneur du courrier adressé le 18 septembre 2013 par le recourant à l'Ambassadeur de _____. Le recourant a produit ce courrier, sans émettre aucune réserve quant à une éventuelle confidentialité qui s'y rattacherait. En reprochant au Tribunal l'utilisation d'une pièce qu'il a lui-même produite, le recourant adopte un comportement contradictoire, contraire aux règles de la bonne foi (art. 2 al. 2 CC).

Le second grief est également mal fondé.

5. Dans sa réplique, le recourant fait valoir que la clause prévoyant le caractère non échangeable de certains billets est abusive et, donc, contraire à l'art. 8 LCD.

5.1 Aux termes de l'art. 8 LCD, agit de façon déloyale celui qui, notamment, utilise des conditions générales, qui en contradiction avec les règles de la bonne foi prévoient, au détriment du consommateur, une disproportion notable et injustifiée entre les droits et les obligations découlant du contrat.

L'art. 15 al. 5 de la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) prévoit que les tarifs doivent être publiés. Aux termes de l'art. 15 al. 4 LTV, les entreprises peuvent fixer leurs tarifs de sorte qu'un équilibre des produits de lignes d'un même secteur soit possible (let. a) et de manière à atténuer les pics de demande et à équilibrer le taux d'utilisation des véhicules et de l'infrastructure (let. b).

5.2 En l'espèce, les prix pratiqués par l'intimée, notamment celui se rapportant au tarif dit "D_____" choisi par le recourant, sont publiés par l'intimée sur internet. Il y est précisé que les billets achetés au tarif précité ne sont ni échangés ni remboursables. Ces conditions figurent, en outre, sur les billets acquis par le recourant. Contrairement à ce que celui-ci soutient, le fait de prévoir que certains billets ne sont ni échangeables ni remboursables ne heurte pas les règles de la bonne foi. Comme le retient le Tribunal, sans être critiqué sur ce point, les billets non échangeables sont vendus à un tarif réduit, pratiqué sur des rames à moindre fréquentation ou pour des motifs de promotion commerciale, de sorte qu'ils ne s'appliquent qu'à un train, un horaire ou segment particulier du marché. Certes, l'exclusion de la possibilité d'échanger le billet vendu à un tarif réduit constitue un désavantage au détriment du consommateur. Toutefois, ce désavantage ne se trouve pas dans une disproportion notable et injustifiée au regard du tarif préférentiel concédé en contrepartie par le transporteur. La pratique critiquée ne viole ni l'art. 8 LCD ni ne contrevient aux règles de la bonne foi.

Mal fondé, le recours sera par conséquent rejeté.

- 6.** Depuis le 28 janvier 2017, il n'est plus perçu de frais judiciaires pour les litiges relatifs aux contrats conclus avec les consommateurs (art. 22 al. 5 LaCC). Partant, l'avance de frais de 500 fr., prélevée en conformité avec les dispositions applicables lors de son versement, sera restituée au recourant. Il n'y a, en revanche, pas lieu de revenir sur la fixation des frais judiciaires de première instance, celle-ci n'étant pas contestée, d'une part, et l'art. 22 al. 5 LaCC ne déployant pas d'effet rétroactif, d'autre part.

Le recourant, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC), s'acquittera de dépens en faveur de l'intimée, fixés à 800 fr., débours et TVA compris (art. 84, 85 et 90 RTFMC; art. 23 al. 1 LaCC).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre civile :**

A la forme :

Déclare recevable le recours interjeté par A_____ contre le jugement JTPI/4306/2016 rendu le 4 avril 2016 par le Tribunal de première instance dans la cause C/26648/2014-4.

Au fond :

Le rejette.

Sur les frais :

Dit qu'il n'est pas perçu de frais judiciaires de recours. Invite les Services financiers du Pouvoir judiciaire à rembourser à A_____ le montant de 500 fr.

Condamne A_____ à verser 800 fr. à B_____ Sàrl à titre de dépens de recours.

Siégeant :

Madame Florence KRAUSKOPF, présidente; Monsieur Ivo BUETTI, Madame Ursula ZEHETBAUER GHAVAMI, juges; Madame Camille LESTEVEN, greffière.

La présidente :

Florence KRAUSKOPF

La greffière :

Camille LESTEVEN

Indication des voies de recours :

Le Tribunal fédéral connaît, comme juridiction ordinaire de recours, des recours en matière civile; la qualité et les autres conditions pour interjeter recours sont déterminées par les art. 72 à 77 et 90 ss de la loi sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110). Il connaît également des recours constitutionnels subsidiaires; la qualité et les autres conditions pour interjeter recours sont déterminées par les art. 113 à 119 et 90 ss LTF. Dans les deux cas, le recours motivé doit être formé dans les trente jours qui suivent la notification de l'expédition complète de l'arrêt attaqué. L'art. 119 al. 1 LTF prévoit que si une partie forme un recours ordinaire et un recours constitutionnel, elle doit déposer les deux recours dans un seul mémoire.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF inférieure à 30'000 fr.