

**CHAMBRE DES RECOURS CIVILE**

---

---

Arrêt du 8 août 2013

---

Présidence de M. CREUX, président  
Juges : MM. Winzap et Colelough  
Greffière : Mme Choukroun

\*\*\*\*\*

**Art. 12 LVF ; 106, 107 al. 1 let. a CPC**

Statuant à huis clos sur le recours interjeté par **B.**\_\_\_\_\_, à Glattbrugg, défenderesse, contre la décision rendue le 26 novembre 2012 par le Juge de paix du district de Lausanne dans la cause divisant la recourante d'avec **J.**\_\_\_\_\_, à Lausanne, demandeur, la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal voit :

**En fait :**

**A.** Par décision finale du 26 novembre 2012, dont la motivation a été notifiée le 23 avril 2013 et reçue par les parties le 24 avril 2013, le Juge de paix du district de Lausanne a dit que la partie défenderesse B.\_\_\_\_\_ doit prompt et immédiat paiement à la partie demanderesse J.\_\_\_\_\_ de la somme de 1'240 fr., plus intérêt à 5% l'an dès le 30 décembre 2010 (I), levé définitivement, dans la mesure indiquée au chiffre précédent, l'opposition formée au commandement de payer n° 97505 de l'Office des poursuites du district d'Opfikon (II), dit que les frais de justice, arrêtés à 1'000 fr., plus 150 fr., de frais de procédure de conciliation, sont mis à la charge de la partie défenderesse et sont compensés avec l'avance de la demanderesse (III), dit que la partie défenderesse remboursera à la partie demanderesse ses frais de justice, les dépens étant au surplus compensés (IV) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V).

En substance, le Juge de paix a retenu que les parties étaient liées par un contrat d'organisation de voyage à forfait au sens de la loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993 (LVF, RS 944.3), que la responsabilité de la recourante était engagée dans la mesure où les prestations qu'elle avait offertes n'avaient pas permis de couvrir l'entier des manquements aux qualités promises au défendeur, nonobstant le surclassement dont avait pu bénéficier ce dernier, qui devait dès lors bénéficier d'une réduction de 1'240 fr. sur le prix total du voyage, avec intérêt à 5% l'an dès le 30 décembre 2010. Le Juge de paix a en outre refusé d'allouer au demandeur le montant de 700 fr. dont il avait requis le remboursement à titre de frais de conseils, faute d'avoir produit une pièce propre à justifier ce montant. Enfin, il a mis les frais de justice, arrêtés à 1'000 fr., à la charge de la défenderesse, considérant que le demandeur avait obtenu gain de cause sur le principe de la réclamation, quand bien même faiblement sur la quotité de sa prétention.

**B.** Par acte motivé daté du 16 mai 2013, B.\_\_\_\_\_ a recouru contre cette décision. Elle a conclu, avec suite de frais et dépens, à l'admission de son recours et à la réforme de la décision, principalement en ce sens que les conclusions prises par J.\_\_\_\_\_ sont rejetées et, subsidiairement en ce sens que les frais de justice sont mis à la charge de J.\_\_\_\_\_ et de B.\_\_\_\_\_ dans une proportion que justice dira ; très subsidiairement, elle a conclu à l'annulation de la décision attaquée et au renvoi de la cause à l'autorité de première instance pour nouvelle décision.

Dans le délai imparti, l'intimé s'est déterminé concluant, avec suite de frais et dépens, au rejet du recours et à la confirmation de la décision attaquée.

**C.** La Chambre des recours civile fait sien dans son entier l'état de fait du jugement, complété par les pièces du dossier, dont il ressort notamment ce qui suit :

**1. a)** Au mois de mars 2010, J.\_\_\_\_\_ s'est rendu dans les locaux de l'entreprise B.\_\_\_\_\_ à Lausanne, active sous la forme d'une société anonyme dont le but principal est l'organisation de voyages et services touristiques connexes de tous types. Il avait l'intention de réserver une semaine de vacances, pour lui et sa famille, dans un hôtel haut de gamme, minimum 4 étoiles, à Djerba. J.\_\_\_\_\_ s'est finalement vu vendre un séjour all inclusive du 16 au 23 octobre 2010 dans l'hôtel nommé [...] pour un prix total de 7'365 fr. et a reçu un prospectus relatif à ce voyage, comprenant notamment le descriptif de l'établissement hôtelier. Une confirmation/facture n° [...] a dès lors été établie le 9 mars 2010 à l'attention de J.\_\_\_\_\_ au pied de laquelle figure l'indication suivante : « [...]» (pièce n° 3). En annexe se trouvent les conditions générales de contrat et de voyage de B.\_\_\_\_\_ (pièce n°4).

**b)** Cinq mois plus tard, J.\_\_\_\_\_ est retourné dans les locaux de B.\_\_\_\_\_ à Lausanne afin de commander des prestations

supplémentaires, ses deux filles ayant décidé de se joindre au voyage. Une nouvelle confirmation/facture n° [...] pour les prestations supplémentaires a été établie par B.\_\_\_\_\_ pour un montant de 2'860 francs. Au pied de la première page de ce document se trouve également l'indication précitée, à savoir « [...] ». Un exemplaire des conditions générales de contrat et de voyage de B.\_\_\_\_\_ était également joint à dite facture (pièces n° 4 et 5).

**2.** Le voyage s'est déroulé aux dates prévues. A leur arrivée en Tunisie, la famille a été emmenée dans l'hôtel, qui ne se trouve pas sur l'île de Djerba mais sur le continent. J.\_\_\_\_\_ s'est aussitôt plaint à la réception de l'hôtel du fait que les chambres étaient dans un état de propreté douteux et que certains éléments étaient défectueux (cf. photographies produites par l'intimé). Il a été surclassé et a ainsi pu bénéficier de deux autres chambres qui ne répondaient toujours pas aux exigences de propreté et de standing promises par un hôtel quatre étoiles. Durant son séjour, J.\_\_\_\_\_ a également joint B.\_\_\_\_\_ par contact téléphonique et tenté, en vain, d'atteindre le représentant local de cette dernière afin de les informer de la situation (pièce n°16). Par courrier du 24 octobre 2010, soit le lendemain de son retour de vacances, J.\_\_\_\_\_ a fait part à B.\_\_\_\_\_ des divers problèmes rencontrés durant son séjour (pièce n° 6 et les photographies annexées). Il a sollicité le remboursement de ses vacances. Sa demande a été réitérée par courrier du 3 novembre 2010 (pièce n°7).

**3.** Après plusieurs échanges de courriers sans obtenir ce qu'il demandait (pièces n°8 à 12), J.\_\_\_\_\_ a fait notifier un commandement de payer à B.\_\_\_\_\_ pour les sommes de 4'505 fr. avec intérêt à 5% depuis le 9 mars 2010, 2'860 fr. avec intérêt à 5% depuis le 20 août 2010 et 700 fr. (frais d'intervention selon art. 106 CO). Dit acte a été réceptionné le 25 janvier 2011 et frappé d'opposition le 27 janvier 2011.

J.\_\_\_\_\_ a introduit une procédure de conciliation devant le Juge de paix de Lausanne le 10 juin 2011. Le 3 novembre 2011, il s'est vu

délivrer une autorisation de procéder et a déposé une demande en procédure simplifiée contre B. \_\_\_\_\_ le 22 décembre 2011.

Dans ses déterminations du 24 mai 2012, B. \_\_\_\_\_ a conclu au rejet de la demande, avec suite de frais et dépens. Elle a en outre offert en procédure de restituer 700 fr. au demandeur, sous la forme de 300 fr. en espèces et 400 fr. en bons de voyage.

Une audience de jugement s'est tenue le 13 novembre 2012. J. \_\_\_\_\_ n'ayant pas accepté l'offre proposée par la partie adverse en procédure et réitérée à l'audience de jugement, B. \_\_\_\_\_ l'a finalement retirée.

## **En droit :**

**1.** Le recours de l'art. 319 let. a CPC est ouvert notamment contre les décisions finales de première instance qui ne peuvent pas faire l'objet d'un appel. Tel est le cas en l'espèce, s'agissant du jugement rendu dans une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est inférieure à 10'000 francs.

Déposé en temps utile, par une partie qui y a un intérêt et respectant les autres exigences formelles (art. 321 al. 1 CPC), le recours est recevable à la forme.

**2. a)** Le recours est recevable pour violation du droit et constatation inexacte des faits (art. 320 CPC).

S'agissant de la violation du droit, l'autorité de recours dispose d'un plein pouvoir d'examen (Spühler, in Basler Kommentar, Schweizerische Zivilprozessordnung, Bâle 2010, n. 12 ad art. 319 CPC, p. 1504); elle revoit librement les questions de droit soulevées par le recourant et peut substituer ses propres motifs à ceux de l'autorité précédente ou du recourant (Hohl, Procédure civile, Tome II, 2<sup>ème</sup> éd., Berne 2010, n. 2508, p. 452).

S'agissant de la constatation manifestement inexacte des faits, ce grief, comme pour l'art. 97 al. 1 LTF (Loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral, RS 173.110), ne permet que de corriger une erreur évidente, la notion se recoupant en définitive avec l'appréciation arbitraire des preuves (Corboz et al., Commentaire de la LTF, Berne 2009, n. 19 ad art. 97 LTF, p. 941). Les constatations de fait et l'appréciation des preuves sont arbitraires lorsqu'elles sont évidemment fausses, contredisent d'une manière choquante le sentiment de la justice et de l'équité, reposent sur une

inadvertance manifeste ou un abus du pouvoir d'appréciation, par exemple si l'autorité s'est laissée guider par des considérations aberrantes ou a refusé de tenir compte de faits ou de preuves manifestement décisifs. Une constatation de fait n'est donc pas arbitraire pour la seule raison que la version retenue par le juge ne coïncide pas avec celle du recourant; encore faut-il que l'appréciation des preuves soit manifestement insoutenable, en contradiction flagrante avec la situation effective, qu'elle repose sur une inadvertance manifeste, ou encore qu'elle heurte de façon grossière le sentiment de la justice et de l'équité (ATF 129 I 8 c. 2.1).

**3.** La recourante, qui ne conteste pas que le contrat en cause est soumis à la LVF, se plaint en premier lieu d'une application erronée de l'art. 12 LVF et de l'art. 4.2 des Conditions générales du contrat de voyage (ci-après : CG) passé entre les parties. La recourante soutient qu'après la constatation des défauts affectant les premières chambres, puis la réclamation à ce sujet et le surclassement obtenu en conséquence, l'intimé n'aurait pas formé une nouvelle réclamation en bonne et due forme au sujet des nouvelles chambres fournies. Selon elle, le premier juge a considéré à tort que l'intimé avait rempli ses obligations et qu'il avait droit à un dédommagement partiel en relation avec les secondes chambres.

**a)** L'art. 12 LVF dispose que toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée dans les plus brefs délais, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur ou au détaillant (al. 1). En cas de réclamation, l'organisateur, le détaillant ou son représentant local doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées (al. 2).

Aux termes de l'art. 4.2 des Conditions générales de contrat et de voyage applicables au contrat liant les parties, « si B.\_\_\_\_\_, le guide ou le représentant local B.\_\_\_\_\_ ne vous offrent pas de solution adéquate \_\_\_\_\_ dans \_\_\_\_\_ les

48 heures, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. B.\_\_\_\_\_ vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour sur votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local B.\_\_\_\_\_. Le guide ou le représentant local B.\_\_\_\_\_ sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations ».

Les obligations qui incombent à l'organisateur de voyages à forfait font l'objet des art. 12 à 16 LVF, soit la section 8 de la loi intitulée « Inexécution et exécution imparfaite du contrat » (CREC I 21 novembre 2007/580). L'obligation essentielle de l'organisateur est de fournir au consommateur la prestation qu'il a promise : il lui doit une bonne exécution du contrat (art. 14 al. 1<sup>er</sup> LVF).

Pour que la responsabilité de l'organisateur soit engagée, soit qu'il doive réparation des différents dommages, il faut que le voyage objet du contrat soit entaché de défauts. Ceux-ci concernent avant tout le transport, l'hébergement, la nourriture, les immissions de bruit, la pollution de l'eau ou de la plage, la modification du voyage etc. (Stauder, Commentaire romand, 2003, n. 9 ad art. 12 LVF, p. 2366). Il y a défaut du voyage lorsque le voyage n'est pas conforme aux obligations que l'organisateur a contractées. Tel est le cas lorsque le voyage tel qu'il s'est déroulé s'écarte négativement des attentes légitimes du consommateur basées sur les qualités du voyage promises ou attendues (Stauder, op. cit., n. 3 et 4 ad art. 12 LVF, p. 2365 ; Tercier/Favre, op. cit., n. 6548, p. 991 ; CREC I 21 novembre 2007/580 précité).

L'organisateur, responsable de la bonne exécution du contrat, répond de toute violation d'une obligation contractuelle, si les mesures de remplacement ne suffisent pas à rétablir l'équilibre entre les prestations dues (Stauder, op. cit., n. 1 ad art. 14 LVF, p. 2376). En cas d'exécution imparfaite du contrat, soit 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 pas en assurer une telle part, l'article 13 LVF impose à l'organisateur des mesures de remplacement, à savoir prendre d'autres dispositions appropriées pour la continuation du voyage à forfait (art. 13 al. 1<sup>er</sup> let. a LVF) et réparer le dommage subi par le consommateur à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies (art. 13 al. 1<sup>er</sup> let. b LVF). Afin de permettre à l'organisateur de proposer des mesures de remplacement, il est nécessaire qu'une réclamation soit formulée dans les plus brefs délais (art. 12 LVF). Dite réclamation doit parvenir au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur ou au détaillant. Le consommateur pourra prétendre à une diminution du prix en cas de défaut du voyage; dans le cas habituel du prépaiement du prix du voyage par le consommateur, ce droit a pour objet la restitution de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies. (Stauder, op. cit., n. 12 ad art. 13 LVF, p. 2372).

**b)** Dans le cas d'espèce, le premier juge a retenu que dès la découverte des premières chambres, l'intimé a constaté qu'elles étaient sales et défectueuses. Il a protesté à la réception de l'hôtel et a pu obtenir un surclassement en chambre avec vue sur la mer, ce qui n'était pas initialement prévu dans le contrat. Ces éléments ne sont pas contestés. Le premier juge a considéré que ces premiers défauts ont été en partie « réparés » par le surclassement (jgt., p. 10). Quant aux défauts affectant les deuxièmes chambres, le premier juge a considéré qu'ils étaient établis par pièces (photographies annexées à la pièce n° 6) et témoin (audition du 13 novembre 2012), ce que la recourante ne conteste d'ailleurs pas, et qu'il a respecté ses obligations en formulant une réclamation de sorte qu'il a droit à un dédommagement (jgt. p. 11).

Cette analyse doit être suivie. En effet, contrairement à ce que soutient la recourante, il ressort du dossier que le lundi 18 octobre 2010 à 8h40, soit le matin du premier jour ouvrable après avoir eu connaissance desdits défauts, l'intimé a eu un contact téléphonique qui a duré 6 minutes et 38 secondes avec l'agence lausannoise de la recourante (pièce

n° 16). Compte tenu des circonstances, on ne peut pas imaginer que le but de ce téléphone ait été autre que celui de se plaindre et de déposer une réclamation ; la note prise par la collaboratrice de la recourante plaide sans conteste dans ce sens (pièce n° 103). Partant, il y a lieu de considérer que l'intimé a respecté les obligations qui lui incombent en application des art. 12 LVF et 4.2 CG, ceci d'autant plus qu'il résulte du témoignage de [...] que l'intimé s'est aussi plaint directement au prestataire, soit à la réception de l'hôtel, le jour même où les deuxièmes chambres ont été mises à sa disposition. La question, soulevée par la recourante, d'une attestation délivrée conformément à l'art. 4.2 CG n'est pas pertinente en l'espèce, dès lors qu'elle concerne une hypothèse (défauts dont la gravité empêche la poursuite du voyage) qui n'est pas réalisée ici.

Le recours est mal fondé sur ce point et le jugement attaqué doit être confirmé.

**4.** La recourante se plaint d'une application erronée de l'art. 106 CPC. Elle soutient qu'au vu des conclusions respectivement prises en première instance et du résultat obtenu au terme du jugement attaqué, aucune des parties n'a obtenu gain de cause. Elle considère que le premier juge aurait dû appliquer l'art. 106 al. 2 CPC et non l'art. 106 al. 1 CPC.

**4.1** Aux termes de l'art. 106 CPC les frais sont mis à la charge de la partie succombante. La partie succombante est le demandeur lorsque le tribunal n'entre pas en matière et en cas de désistement d'action; elle est le défendeur en cas d'acquiescement (al. 1). Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (al. 2).

L'art. 107 CPC dispose que le tribunal peut s'écarter des règles générales et répartir les frais selon sa libre appréciation notamment lorsque le demandeur obtient gain de cause sur le principe de ses

conclusions mais non sur leur montant, celui-ci étant tributaire de l'appréciation du tribunal ou difficile à chiffrer (al. 1 let. a).

**4.2** En l'occurrence, le premier juge a précisément retenu que la partie demanderesse obtenait gain de cause sur le principe de la réclamation quand bien même faiblement sur la quotité de la prétention (jgt., p. 12).

La nature du litige laissait une large marge d'appréciation au juge pour fixer le montant de l'éventuel dédommagement, ce dont la partie demanderesse avait tenu compte dans ses conclusions. Cela étant, il est indiscutable que la partie demanderesse a obtenu gain de cause sur le principe. En outre, le premier juge a aussi pris en considération le but de la LVF, qui est de protéger le consommateur, ainsi que l'inégalité économique des parties. Les dépens proprement dit ont en outre été compensés. Il aurait dès lors été inéquitable que la partie demanderesse obtienne gain de cause sur le principe, mais se retrouve à payer des frais de justice, voire des dépens.

Compte tenu de ce qui précède, le premier juge a appliqué sans arbitraire l'art. 107 al. 1 let. a CPC. Ce second moyen, mal fondé, doit donc également être rejeté.

**5.** En définitive, le recours, mal fondé, doit être rejeté dans la procédure de l'art. 322 al. 1 CPC et le jugement attaqué confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 100 fr. (art. 70 al. 3 et 69 al. 1 TFJC), seront mis à la charge de la recourante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

La recourante doit verser à l'intimé la somme de 600 fr. à titre de dépens de deuxième instance.

Par ces motifs,  
la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal,  
statuant à huis clos,  
p r o n o n c e :

- I.** Le recours est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 100 fr. (cent francs), sont mis à la charge de la recourante B.\_\_\_\_\_.
- IV.** La recourante B.\_\_\_\_\_ doit à l'intimé J.\_\_\_\_\_ la somme de 600 fr. (six cents francs), à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 8 août 2013

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Pierre-Xavier Luciani, avocat (pour B.\_\_\_\_\_),
- M. Thierry Zumbach, agent d'affaires breveté (pour J.\_\_\_\_\_).

La Chambre des recours civile considère que la valeur litigieuse est de 1'240 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Juge de paix du district de Lausanne.

La greffière :