Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Répertoire No. 1977/26
L-OPA1-1492/23

Audience publique du 20 mai 2026

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, arrondissement judiciaire de Luxembourg, siégeant en matière civile et de contredit à ordonnance conditionnelle de paiement, a rendu le jugement qui suit

dans la cause

e n t r e

la société **SOCIETE1.) SARL**, société à responsabilité limitée, établie et ayant son siège social à **L-ADRESSE1.)**, représentée par son gérant actuellement en fonctions, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro NUMERO1.)

partie demanderesse originaire
partie défenderesse sur contredit
partie défenderesse sur reconvention

comparant initialement par Maître Vânia FERNANDES, mandat repris par la suite par Maître Carine SULTER, avocate à la Cour, demeurant à Luxembourg

comparant à l'audience du 29 avril 2026 par Maître Luca GOMES, avocat à la Cour, en remplacement de Maître Carine SULTER, avocate à la Cour, les deux demeurant à Luxembourg

e t

PERSONNE1.), demeurant à **L-ADRESSE2.)**

partie défenderesse originaire
partie demanderesse par contredit
partie demanderesse par reconvention

comparant initialement par Maître Ruben MENDES, mandat repris par la suite par Maître Marianne IRIGOYEN

comparant à l'audience du 29 avril 2026 par Maître Marianne IRIGOYEN, avocate, demeurant à Luxembourg

---

F a i t s

Suite au contredit formé le 24 février 2023 par PERSONNE1.) contre l'ordonnance conditionnelle de paiement délivrée le 30 janvier 2023 et notifiée à la partie défenderesse originaire en date du 2 février 2023, les parties furent convoquées à l'audience publique du 29 mars 2023, puis refixée au 21 juin 2023.

Par la suite, l'affaire fut refixée à maintes reprises, puis mise au rôle général en date du 8 octobre 2025.

À l'audience du 4 mars 2026 à laquelle l'affaire fut réappelée à la demande de Maître Carine SULTER, Maître Marianne IRIGOYEN se présenta pour PERSONNE1.) et l'affaire fut péremptoirement fixée pour plaidoiries au 29 avril 2026.

Lors de cette dernière audience, l'affaire fut utilement retenue. Maître Luca GOMES, en remplacement de Maître Carine SULTER, et Maître Marianne IRIGOYEN furent entendus en leurs moyens et conclusions.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été fixé,

l e j u g e m e n t q u i s u i t :

Suivant ordonnance conditionnelle de paiement n°L-OPA1-1492/23 du 30 janvier 2023, PERSONNE1.) a été sommée de payer à la société SOCIETE1.) SARL la somme de 1.866,89.-EUR avec les intérêts légaux sur ce montant à partir du jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement.

Par écrit parvenu au greffe le 24 février 2023, PERSONNE1.) a formé contredit contre ladite ordonnance conditionnelle de paiement qui lui a été notifiée le 2 février 2023.

Le contredit, introduit dans les formes et délais de la loi, est à déclarer recevable.

À l'audience des plaidoiries, la société SOCIETE1.) SARL conclut au rejet du contredit.

Elle expose poursuivre le paiement de quatre factures, à savoir :

- une facture n°NUMERO2.) du 21 juin 2022 d'un montant de 606,06.-EUR relative au nettoyage des vitres et châssis des deux faces des deux livings, effectué le 8 juin 2022 conformément au devis du 8 août 2016,
- une facture n°NUMERO3.) du 27 juillet 2022, d'un montant de 627,71.-EUR afférente à des travaux réalisés les 25 et 26 juillet 2022 comprenant la coupe de la haie des deux côtés suivant fiche de travail n° NUMERO4.) (14,50 heures),
- une facture n° NUMERO5.) du 31 juillet 2022 d'un montant de 451,81.-EUR relative au nettoyage bihebdomadaire de la maison pour la période du 1er au 31 juillet 2022,
- ainsi qu'une facture n° NUMERO6.) du 30 septembre 2022 d'un montant de 451,81.-EUR pour la période du 1er au 30 septembre 2022.

Elle verse encore une note de crédit du 31 août 2022 d'un montant de 270,50.-EUR, imputée à hauteur de 30.-EUR sur la facture du 21 juin 2022 et de 203,50.-EUR sur celle du 27 juillet 2022, de sorte que le solde réclamé s'élève à 1.866,89.-EUR.

PERSONNE1.) conclut au rejet de la demande de la partie demanderesse.

En termes de faits, PERSONNE1.) expose avoir conclu avec la société demanderesse un contrat de prestations de nettoyage, exécuté pendant plusieurs années dans des conditions initialement satisfaisantes.

À compter de novembre 2021, la relation contractuelle se serait toutefois dégradée, marquée par une rotation importante du personnel sans information préalable, et une baisse sensible de la qualité des prestations. Certaines interventions de nettoyage de vitres auraient par ailleurs déjà donné lieu à des irrégularités de facturation.

L'intervention du 8 juin 2022 relative au nettoyage des vitres de la véranda se serait révélée « incomplète et entachée de malfaçons », des traces et coulures persistant après passage. Plusieurs réclamations circonstanciées, accompagnées de photographies, seraient restées sans réponse.

Le 26 juillet 2022, une intervention relative à la taille des haies aurait été effectuée. Cette prestation avait été convenue pour une durée de 4h30 prestées par deux intervenants. Or, la facture émise ultérieurement mentionnait un nombre d'heures significativement supérieur et s'élevait à un montant de 627,61.-EUR, alors que les années précédentes des prestations comparables avaient été facturées autour de 300.-EUR.

Elle aurait contesté cette facture dès le 30 juillet 2022, puis aurait adressé un rappel demeuré sans obtenir de réponse satisfaisante.

Le 31 août 2022, la société demanderesse aurait finalement émis des factures révisées.

Peu de temps après, le 8 septembre 2022, la société SOCIETE1.) SARL lui aurait notifié la résiliation du contrat en raison des réclamations formulées. Une

résiliation avec effet immédiat aurait également été évoquée le 9 septembre 2022.

Enfin, lors de la dernière intervention de la société le 22 novembre 2022, un incident grave serait survenu. En effet, en rentrant à son domicile, elle aurait dû constater des dégâts affectant l'ensemble du parquet, caractérisés par l'apparition de taches noires généralisées ainsi que par une altération manifeste de la couche de protection du bois. Elle en aurait immédiatement informé la société demanderesse et demandé une expertise contradictoire, mais cette demande serait restée vaine.

Le 21 octobre 2022, elle aurait formellement contesté l'ensemble des factures émises par la société demanderesse.

Depuis lors, aucun règlement amiable ne serait intervenu.

En droit, PERSONNE1.) fait valoir, sur le fondement de l'article 1134 du Code civil, que les conventions doivent être exécutées de bonne foi, ce qui impose aux parties un devoir de loyauté, de coopération et de cohérence dans la relation contractuelle. Or, en l'occurrence, la société demanderesse aurait adopté un comportement contraire à cet esprit de loyauté, en cumulant une exécution défectueuse des prestations, une facturation incohérente, une absence de transparence, un défaut de réponse aux réclamations et, finalement, une résiliation unilatérale du contrat à la suite directe des contestations formulées, ce qui caractériserait une exécution déloyale et de mauvaise foi du contrat.

Elle soutient en outre que les prestations de nettoyage mettent à charge du professionnel une obligation de résultat, dès lors que le résultat attendu à savoir la propreté des surfaces, est objectivement et matériellement vérifiable.

En l'espèce, ce résultat n'aurait pas été atteint lors de l'intervention du 8 juin 2022. En effet, certaines vitres n'auraient pas été nettoyées en raison d'un prétendu problème technique, l'intérieur de l'escalier aurait été laissé avec des gouttes d'eau noire, et les vitres auraient encore présenté d'importantes traces.

S'agissant de la prestation du 26 juillet 2022, PERSONNE1.) invoque, outre une mauvaise exécution, l'existence d'une pratique commerciale trompeuse au sens des articles L.121-2 et suivants du Code de la consommation, sinon une faute délictuelle sur le fondement de l'article 1382 du Code civil. Elle fait valoir à cet égard une discordance substantielle entre les heures effectivement prestées et les heures facturées. En effet, la fiche de travail signée aurait mentionné 4 heures 30 pour deux intervenants. Or, on lui aurait facturé 14 heures 50, une telle différence étant, selon elle, de nature à induire le consommateur en erreur quant au coût réel et la mesure exacte du service. À titre infiniment subsidiaire, PERSONNE1.) invoque l'article 1116 du Code civil, en soutenant que le caractère prétendument systémique de ces discordances de facturation, déjà alléguées pour des prestations antérieures, révélerait l'existence d'un dol par dissimulation, en ce qu'il ne s'agirait pas d'erreurs isolées mais d'un mode de fonctionnement répété.

PERSONNE1.) fait encore valoir qu'elle était en droit de suspendre le paiement des factures sur le fondement de l'article 1134-2 du Code civil, comme le contrat liant les parties est synallagmatique et que la société SOCIETE1.) SARL a gravement manqué à ses obligations, en raison de prestations défectueuses, de facturations incohérentes, de dégâts causés au parquet et de l'absence de réponse à ses réclamations.

Elle soutient également, sur le fondement de l'article 1315 du Code civil, que la demanderesse ne rapporte pas la preuve de sa créance, dans la mesure où elle se borne à produire des factures. Or, les factures seraient incorrectes et les prestations facturées auraient été incomplètes et défectueuses.

À titre reconventionnel, elle sollicite, sur le fondement de l'article 1147 du Code civil, la condamnation de la demanderesse à lui payer la somme de 5.000.-EUR en réparation des dommages causés au parquet lors de l'intervention du 22 septembre 2022, cette somme avec les intérêts au taux légal à compter du 22 septembre 2022, sinon à compter de la mise en demeure, sinon à compter de la demande en justice.

À cet égard, elle se prévaut d'un faisceau d'indices pour prouver que la société demanderesse est responsable des dégâts constatés sur le parquet :

- un lien temporel immédiat, tiré de l'apparition immédiate des dégradations le jour même de l'intervention, après plusieurs années d'exécution contractuelle sans incident ;
- un élément matériel, résultant de la nature des altérations constatées, à savoir des taches généralisées et une atteinte à la couche de protection du bois, qu'elle estime compatibles avec l'utilisation d'un produit inadapté, tel qu'un agent oxydant de type eau de javel, ainsi que la découverte, sur les lieux, d'un flacon d'eau de javel à moitié vide qu'elle affirme ne pas utiliser ;
- enfin, un élément comportemental postérieur révélateur, tiré du refus de la société demanderesse de procéder à une vérification contradictoire ou à une mesure d'expertise, alors qu'elle y avait été invitée.

À titre subsidiaire, elle sollicite la désignation d'un expert judiciaire afin de déterminer l'origine, la nature et l'étendue des dégradations du parquet ainsi que le coût de leur remise en état.

Elle réclame également :

- 2.000.-EUR au titre du trouble de jouissance résultant de l'impossibilité d'usage normal du logement pendant la durée des travaux de remise en état ;
- ainsi que la somme de 1.000.-EUR, avec les intérêts au taux légal à compter de la demande en justice, pour résiliation abusive du contrat sur le fondement de l'article 1134 du Code civil. En effet la résiliation serait intervenue en représailles à ses réclamations légitimes concernant la mauvaise exécution du contrat. La rupture aurait été brutale et vexatoire ;

- ainsi que 800.-EUR, avec les intérêts au taux légal à compter de la demande en justice, (étant relevé que, si le dispositif de la note de plaidoiries mentionne ce montant de 800.-EUR, le corps de ladite note fait état d'une demande de 1.500.- EUR) « *à titre de dommages et intérêts complémentaires en réparation du préjudice résultant de l'exécution déloyale et défectueuse des prestations contractuelles et de la pratique commerciale trompeuse* » ;
- et que le tribunal ordonne le cas échéant la compensation entre les créances réciproques.

Enfin, elle demande l'allocation d'une indemnité de procédure de 700.-EUR, la condamnation de la demanderesse aux frais et dépens et que le tribunal ordonne l'exécution provisoire du jugement.

Réplique

La société SOCIETE1.) SARL réplique que les griefs formulés par la défenderesse sont infondés et ne sauraient faire obstacle au paiement des factures litigieuses.

S'agissant de la facture du 21 juin 2022 relative au nettoyage des vitres, elle fait valoir que le dysfonctionnement invoqué, lié à un store, a été reconnu et rectifié. Une note de crédit aurait été émise à ce titre, ce qui atteste de sa bonne foi.

Concernant la facture du 27 juillet 2022, elle soutient que la prestation n'est pas contestée dans son principe, la défenderesse critiquant uniquement le montant facturé. De nouveau, à la suite de cette contestation, une note de crédit complémentaire aurait été accordée. Ainsi, aucune pratique trompeuse ou déloyale ne saurait être retenue, dès lors que les éventuelles erreurs ont été immédiatement corrigées.

S'agissant des allégations relatives aux dommages au parquet et de la facture du 30 septembre 2022, la demanderesse conteste toute responsabilité. Elle soutient que les dégradations invoquées seraient en réalité imputables aux chats présents au domicile, et non à une intervention de ses préposés. D'ailleurs, ses employés auraient l'interdiction formelle d'utiliser des produits appartenant au client, ce qui exclurait toute utilisation d'eau de javel. Elle conclut encore au rejet de la demande d'expertise formulée par la partie demanderesse, une telle mesure serait tardive, les faits remontant à 2022.

En ce qui concerne la facture 31 juillet 2022, elle fait valoir que la défenderesse ne conteste pas la réalité des prestations de nettoyage facturées pour la période de septembre 2022, mais oppose un refus de paiement fondé sur le litige relatif au parquet.

Elle conteste encore tout abus dans la résiliation du contrat, affirmant avoir respecté les conditions contractuelles et exercé un droit légitime.

La demanderesse conclut en conséquence au rejet des demandes reconventionnelles, qu'elle estime dépourvues de fondement et non étayées.

Elle sollicite dès lors la condamnation de la défenderesse au paiement des factures litigieuses, ainsi que l'allocation d'une indemnité de procédure de 2.500.- EUR.

APPRECIATION

Sur la demande principale

L'article 1315 du Code civil prévoit en son alinéa premier que celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. Le même article précise en son alinéa 2 que celui qui se dit libéré doit prouver le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

Il appartient dès lors à la société SOCIETE1.) SARL de prouver le bien-fondé de sa demande.

D'emblée, le tribunal note que la défenderesse ne conteste pas, dans leur principe, la réalisation des prestations facturées, mais invoque essentiellement leur mauvaise exécution ainsi que certaines incohérences de facturation.

En ce qui concerne les factures du 21 juin 2022 (d'un montant de 606,06.-EUR relative au nettoyage des vitres et châssis des deux faces des deux livings) et du 27 juillet 2022 (relative notamment à la taille des haies), il est constant que, à la suite des réclamations formulées par la défenderesse, la société demanderesse a procédé à l'émission d'une note de crédit d'un montant total de 270,50.-EUR, venant partiellement corriger les montants initialement facturés.

Il ressort de cette note de crédit qu'une réduction de 30.-EUR a été appliquée à la première facture, tandis que, pour la seconde, 5 heures 50 de travail ont été déduites, correspondant à un montant de 203,50.-EUR.

Or, la défenderesse n'a aucunement pris position quant à cette note de crédit et n'explique pas en quoi les corrections opérées seraient insuffisantes. Par ailleurs, elle ne rapporte aucun élément de preuve objectif à l'appui de ses allégations relatives à la mauvaise exécution des prestations, notamment en ce qui concerne les traces d'eau invoquées à l'appui de la première facture, se bornant à produire ses propres courriers de contestation.

Il s'ensuit que les griefs invoqués ne sont pas établis et n'affectent pas le paiement du solde des factures, après déduction des notes de crédit.

S'agissant ensuite du dommage allégué au parquet en relation avec la facture n° NUMERO6.) du 30 septembre 2022 d'un montant de 451,81.-EUR pour la période du 1er au 30 septembre 2022, la défenderesse produit un courriel en date du 22 septembre 2022, par lequel elle se déclare « *choquée* » de constater un parquet « *complètement abîmé* », ainsi que quelques photographies non datées faisant apparaître des taches sur un sol en bois.

Toutefois, ces éléments apparaissent insuffisants pour établir, à eux seuls, l'imputabilité du dommage à la société demanderesse. D'une part, les photographies produites ne sont pas datées, de sorte qu'il n'est pas possible de les rattacher avec certitude à l'intervention litigieuse. D'autre part, aucun élément objectif ne vient corroborer l'origine des dégradations alléguées.

En outre, si la défenderesse sollicite subsidiairement une expertise judiciaire, le tribunal constate que les faits remontent au mois de septembre 2022, plusieurs années après la survenance du dommage allégué. Dans ces conditions, une telle mesure apparaît dépourvue de toute utilité.

Il s'ensuit que la défenderesse ne rapporte pas la preuve de ses allégations relatives aux dommages causés au parquet, de sorte qu'elle n'est pas en droit de justifier la suspension du paiement de la facture n° NUMERO6.) sur ce fondement.

S'agissant enfin de la facture n° NUMERO5.) du 31 juillet 2022, d'un montant de 451,81.-EUR, relative au nettoyage bi hebdomadaire de la maison, le tribunal relève que la défenderesse ne conteste ni la réalisation ni la qualité des prestations correspondantes, mais justifie son refus de paiement par les prétendus dommages causés au parquet un mois plus tard.

Force est toutefois de constater que ces prétendus dommages sont sans lien avec les prestations facturées dans le cadre de cette facture. La défenderesse ne saurait dès lors valablement s'en prévaloir pour refuser le paiement de cette facture.

Il convient en outre de relever que cette facture est demeurée impayée pendant une période significative, alors même que les prétendus dégâts au parquet n'étaient pas encore survenus à cette date.

Il s'ensuit que la facture du 31 juillet 2022 doit être considérée comme due en son intégralité.

Au vu de ce qui précède, il y a partant lieu de condamner PERSONNE1.) à payer à la société SOCIETE1.) SARL la somme de 1.866,89.-EUR avec les intérêts légaux sur ce montant à partir du jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement, à savoir le 2 février 2023, jusqu'à solde.

Sur les demandes reconventionnelles

S'agissant des demandes reconventionnelles formées par PERSONNE1.), celles-ci tendent à obtenir la condamnation de la demanderesse au paiement des sommes :

- de 5.000.-EUR au titre des dommages matériels causés au parquet,
- de 2.000.-EUR en réparation d'un trouble de jouissance,
- de 1.000.-EUR à titre de dommages et intérêts pour résiliation abusive du contrat,

- ainsi que de 800.-EUR (dans le corps de sa note de plaidoiries, elle demande 1.500.-EUR) à titre de dommages et intérêts complémentaires en réparation du préjudice résultant de l'exécution déloyale et défectueuse des prestations contractuelles et de la pratique commerciale trompeuse.

En ce qui concerne, en premier lieu, la demande de 5.000.-EUR au titre des dommages causés au parquet, il a été relevé ci-avant que PERSONNE1.) ne rapporte pas la preuve de l'imputabilité de ces dégradations à la société demanderesse. Les éléments produits - à savoir un courriel et des photographies non datées et, par ailleurs, de très mauvaise qualité - étant insuffisants à cet égard.

Cette demande doit, dès lors, être rejetée.

En deuxième lieu, la demande de 2.000.-EUR au titre du trouble de jouissance repose sur l'affirmation selon laquelle la défenderesse aurait été empêchée d'utiliser normalement son logement pendant la durée de travaux de remise en état. Toutefois, dès lors que la demande précédente a été rejetée, cette demande doit suivre le même sort.

En troisième lieu, s'agissant de la demande indemnitaire de 800.-EUR (respectivement 1.500.-EUR), le tribunal relève que les prestations litigieuses ont donné lieu à l'émission de notes de crédit à la suite des contestations de la défenderesse.

La défenderesse n'a, à aucun moment, pris position sur ces notes de crédit, ni expliqué en quoi elles seraient insuffisantes, se bornant à les passer sous silence.

Dans ces conditions, aucun élément ne permet de caractériser une pratique trompeuse ou un comportement déloyal, la demanderesse ayant, au contraire, procédé aux ajustements nécessaires.

Les faits invoqués ne caractérisent pas davantage une faute délictuelle au sens de l'article 1382 du Code civil ni un dol par dissimulation au sens de l'article 1116 du Code civil.

En quatrième lieu, la demande de 1.000.-EUR pour résiliation abusive du contrat n'est pas davantage fondée, la défenderesse ne démontrant ni le non-respect des modalités contractuelles de résiliation, ni l'existence d'un comportement fautif dans l'exercice de ce droit par la demanderesse.

En effet, il ressort de la lettre de résiliation du 9 septembre 2022 que la société SOCIETE1.) SARL a informé PERSONNE1.) de sa volonté de mettre fin au contrat, au motif que la poursuite de la relation contractuelle était devenue difficile. Elle proposait soit une résiliation immédiate d'un commun accord, soit, à défaut, le respect d'un préavis de deux mois, le contrat prenant alors fin au 9 novembre 2022.

Il ne ressort d'aucun élément du dossier que PERSONNE1.) n'était pas d'accord avec une résiliation immédiate.

Au demeurant, il ressort des éléments du dossier que la défenderesse s'était abstenue de régler plusieurs factures, de sorte que la demanderesse disposait de motifs légitimes pour mettre fin à la relation contractuelle.

Le simple fait que cette résiliation soit intervenue dans un contexte de contestation ne saurait, à lui seul, caractériser un abus.

Cette demande doit dès lors être rejetée.

Il s'ensuit que l'ensemble des demandes reconventionnelles ne sont pas fondées et doivent être rejetées dans leur intégralité.

Au vu de l'issue du litige, il convient de faire droit à la demande de la société SOCIETE1.) SARL en allocation d'une indemnité de procédure à concurrence du montant de 750.-EUR sur base de l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile, ce montant apparaissant adapté au regard des circonstances de la cause.

La demande formée par PERSONNE1.) à ce titre doit également être rejetée, celle-ci succombant à l'instance et ne pouvant, dès lors, prétendre au bénéfice d'une telle indemnité.

Les frais de la procédure d'ordonnance conditionnelle de paiement ainsi que ceux de la présente instance de contredit sont à mettre à charge de la partie défenderesse.

P a r c e s m o t i f s

le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile et en instance de contredit à ordonnance conditionnelle de paiement, statuant contradictoirement à l'égard des parties et en premier ressort,

reçoit le contredit en la forme,

le **dit** non fondé,

dit la demande de la société SOCIETE1.) SARL fondée,

condamne PERSONNE1.) à payer à la société SOCIETE1.) SARL la somme de 1.866,89.-EUR, avec les intérêts légaux sur ce montant à partir du jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement, à savoir le 2 février 2023, jusqu'à solde,

rejette comme non fondées l'intégralité des demandes reconventionnelles formées par PERSONNE1.),

dit fondée la demande de la société SOCIETE1.) SARL en allocation d'une indemnité de procédure à concurrence du montant de 750.-EUR et **déboute** pour le surplus,

condamne PERSONNE1.) à payer à la société SOCIETE1.) SARL le montant de 750.-EUR à titre d'indemnité de procédure,

rejette la demande de PERSONNE1.) en allocation d'une indemnité de procédure,

condamne PERSONNE1.) aux frais et dépens de l'instance.

Ainsi fait, jugé et prononcé en audience publique par Nous, Lynn STELMES, juge de paix à Luxembourg, assistée de la greffière Martine SCHMIT, avec laquelle Nous avons signé le présent jugement, le tout, date qu'en tête.

Lynn STELMES
juge de paix

Martine SCHMIT
Greffière