

**Jugement Commercial (IIIe chambre)**  
**2022TALCH03/00084**

Audience publique du mardi, dix-sept mai deux mille vingt-deux

Numéro du rôle : TAL-2021-06885

Composition :

Christian SCHEER, vice-président,  
Marc PUNDEL, premier juge,  
Julie ZENS, juge,  
Chantal KRYSATIS, greffier.

1) A1, établie et ayant son siège social à L-[...],

2) A2, demeurant à L-[...],

**E N T R E :**

la société privée à responsabilité limitée de droit belge SOC 1. SPRL, établie et ayant son siège social à B -[...],

**appelante** aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Cathérine NILLES de Luxembourg du 28 juillet 2021,

**intimée sur appel incident,**

comparant par Maître Philippe HOFFMANN, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg, assisté de Maître Audrey LACKNER, avocat au barreau de Bruxelles,

**E T :**

la société anonyme SOC 2., établie et ayant son siège social à L-[...],

**intimée** aux fins du prédit exploit de l'huissier de justice Cathérine NILLES,

**appelante par appel incident,**

comparant par la société à responsabilité limitée NautaDutilh Avocats Luxembourg SARL, inscrite sur la liste V du Tableau de l'Ordre des Avocats de Luxembourg, établie et ayant son siège social à L-1233 Luxembourg, 2, rue Jean Bertholet, inscrite au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B189.905, représentée aux fins des présentes par Maître Vincent WELLENS, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg.

---

**FAITS:**

L'affaire inscrite sous le numéro TAL-2021-06885 du rôle fut appelée à l'audience de vacation du 10 août 2021, lors de laquelle elle fut renvoyée devant la troisième chambre à l'audience publique du mardi, 21 septembre 2021 pour fixation pour plaidoiries. A l'audience du 21 septembre 2021, l'affaire fut fixée au 18 janvier 2022 pour plaidoiries. Par avis du tribunal du 17 janvier 2022, elle fut refixée au 26 avril 2022 pour plaidoiries.

A cette audience, l'affaire fut utilement retenue et les débats eurent lieu comme suit :

Maître Philippe HOFFMANN, avocat à la Cour, comparant pour la partie appelante, fut entendu en ses moyens.

Maître Lola DECKER, avocat, en remplacement de la société à responsabilité limitée NautaDutilh Avocats Luxembourg SARL, représentée aux fins de la présente procédure par Maître Vincent WELLENS, avocat à la Cour, comparant pour la partie intimée, répliqua.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et il rendit à l'audience publique du mardi, 17 mai 2022 le

### **J U G E M E N T   Q U I   S U I T :**

Par exploit d'huissier de justice du 9 décembre 2020, la société privée à responsabilité limitée de droit belge SOC 1. (ci-après « la société SOC 1. SPRL ») a fait donner citation à la société anonyme SOC 2. (ci-après « la société SOC 2. SA ») à comparaître devant le tribunal de paix de Luxembourg pour l'entendre condamner à lui payer le montant de 6.197,44 euros avec les intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure du 6 août 2020, sinon de la mise en demeure du 15 octobre 2020, sinon de la demande en justice, sinon du jugement jusqu'à solde.

Elle a encore sollicité la condamnation de la société SOC 2. SA à lui payer la somme de 2.000.- euros en remboursement de ses frais d'avocat avec les intérêts au taux légal à compter de la demande en justice, sinon du jugement jusqu'à solde.

Elle a finalement réclamé une indemnité de procédure de 1.500.- euros, la condamnation de la société SOC 2. SA aux frais et dépens de l'instance et l'exécution provisoire du jugement.

A l'audience des plaidoiries devant le tribunal de paix, la société SOC 1. SPRL a renoncé à sa demande en indemnisation de ses frais d'avocat.

La société SOC 2. SA a sollicité à ce que la nullité des contrats de ventes de voyages soit prononcée sur base de l'erreur sur le prix ainsi qu'une indemnité de procédure de 1.000.- euros.

Par jugement du 8 mars 2021, le tribunal de paix de Luxembourg, siégeant en matière commerciale, statuant contradictoirement entre parties et en premier ressort, a reçu la demande de la société SOC 1. SPRL en la forme et lui a donné acte qu'elle renonçait à sa demande en indemnisation de ses frais d'avocat.

Il a dit non fondée la demande de la société SOC 1. SPRL et a rejeté la demande de la société SOC 2. SA tendant à l'annulation des contrats de vente de voyages.

Le tribunal de paix a également dit non fondées les demandes des parties en allocation d'une indemnité de procédure, a fait masse des frais et dépens de l'instance et les a imposés pour moitié à chacune des parties.

Pour statuer ainsi, le tribunal de paix a retenu que la société SOC 1. SPRL avait rapporté la preuve d'un manquement contractuel imputable à la société SOC 2. SA mais qu'elle n'établissait pas le préjudice allégué.

Concernant la demande la société SOC 2. SA tendant à l'annulation des contrats de vente de voyages, le tribunal de paix a retenu que la société SOC 2. SA n'était pas fondée à invoquer dans le cadre de la présente instance la nullité des contrats de vente, impliquant des personnes étrangères à la présente instance, et ayant d'ores et déjà fait l'objet d'annulations de la part de la société SOC 2. SA.

De ce jugement non signifié selon les déclarations et informations fournies par les parties et ce sur demande expresse du tribunal, la société SOC 1. SPRL a relevé appel par exploit d'huissier de justice du 28 juillet 2021.

Par réformation du jugement entrepris, la société SOC 1. SPRL sollicite la condamnation de la société SOC 2. SA à lui payer la somme de 6.197,44 euros correspondant au préjudice qu'elle a subi suite à la faute commise par la société SOC 2. SA avec les intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure du 6 août 2020, sinon de la mise en demeure du 15 octobre 2020, sinon de la demande en justice, sinon du jugement jusqu'à solde.

Toujours par réformation du jugement entrepris, elle sollicite l'allocation d'une indemnité de procédure de 1.500.- euros pour la première instance.

La société SOC 1. SPRL réclame également une indemnité de procédure de 1.500.- euros pour l'instance d'appel ainsi que la condamnation de la société SOC 2. SA aux frais et dépens des deux instances avec distraction au profit de son avocat qui la demande affirmant en avoir fait l'avance.

A l'audience des plaidoiries du 26 avril 2022, la société SOC 1. SPRL réduit sa demande en réparation de son préjudice au montant de 5.816,76 euros.

La société SOC 2. SA se rapporte à prudence de justice en ce qui concerne la recevabilité de l'acte d'appel en la pure forme.

Elle sollicite la confirmation du jugement entrepris en ce qu'il a déclaré la demande de la société SOC 1. SPRL en octroi de dommages et intérêts non fondée.

La société SOC 2. SA interjette appel incident et demande, par réformation du jugement entrepris, l'allocation d'une indemnité de procédure de 1.000.- euros pour la première instance.

Elle sollicite en dernier lieu la condamnation de la société SOC 1. SPRL au paiement des frais et dépens des deux instances avec distraction au profit de son avocat qui affirme en avoir fait l'avance.

### **Moyens des parties**

#### **Position de la société SOC 1. SPRL**

Au soutien de son appel, la société SOC 1. SPRL expose qu'elle est une société franchisée de la société SOC 3. SA et qu'elle exerce son activité sous la dénomination sociale « NOM PROPRE » en région liégeoise, à XX et à YY. Ses gérants actuels seraient A. et B. .

Elle indique que la société SOC 3. SA a signé avec la société SOC 2. SA un contrat d'agence en date du 27 juin 2017. En vertu de ce contrat, la société SOC 3. SA se serait engagée à offrir et à vendre à ses clients les prestations et produits touristiques de la société SOC 2. SA via ses agences de voyages franchisées. La liste de ces agences serait reprise en annexe 2 audit contrat. Les agences de voyages NOM PROPRE XX et NOM PROPRE YY de la société SOC 1. SPRL feraient partie de ces agences de voyages franchisées. La société SOC 1. SPRL vendrait donc les produits de la société SOC 2. SA depuis 2017.

La société SOC 1. SPRL soutient qu'elle percevrait une commission pour chaque vente et que pour les voyages « *Book & Fly* », la commission serait de 10 %.

Elle donne à considérer qu'elle aurait signé le 23 octobre 2019 un « *accord de base année commerciale 2019/2020* » avec la société SOC 2. SA aux termes duquel des bonus et des « *supercommissions* » serait redus dans certaines conditions. Ainsi, si le chiffre d'affaires brut réalisé par toutes les agences NOM PROPRE est supérieur à 460.000.- euros, une commission supplémentaire de 1% serait due par la société SOC 2. SA. S'il est supérieur à 600.000.- euros, une commission supplémentaire de 1,5% serait due.

La société SOC 1. SPRL fait valoir que le 1<sup>er</sup> août 2020, la société SOC 2. SA a publié sur son site internet une offre « *Book & Fly* » pour un séjour d'une semaine en All Inclusive à Majorque à l'Hôtel NOM HOTEL. Cette offre aurait été annoncée à partir de 278.- euros par personne pour 8 jours et 7 nuits. Elle aurait proposé cette offre à la vente pour ses clients.

Dans la mesure où le prix affiché aurait été particulièrement bas, A. , gérant de la société SOC 1. SPRL, aurait d'abord contacté le call center de SOC 2. SA et n'ayant pas eu de réponse, il se serait renseigné auprès de deux responsables de la société SOC 2. SA, à savoir C. et D., de l'exactitude du prix en question. Ces derniers lui auraient assuré que le prix était exact et qu'en tout état de cause, il n'assumerait aucune conséquence dans le cas contraire.

A. aurait également pris le soin de vérifier sur le site destiné aux clients et sur le BTN (Belgian Travel Network) – dans l'hypothèse où il y aurait une erreur sur le site « *agents* » - et il aurait constaté que les prix étaient les mêmes.

Ce serait dans ce contexte que A. aurait procédé en date du 1<sup>er</sup> août 2020 à 26 réservations pour des départs prévus entre le 8 août 2020 et le 13 septembre 2020. Pour chacune de ces réservations, des confirmations reprenant toutes les informations essentielles, en ce compris le prix du voyage, auraient été adressées par courriel et la société SOC 1. SPRL les aurait immédiatement transférés à ses clients.

Le 3 août 2020, la société SOC 2. SA aurait annulé toutes ces réservations en invoquant une erreur sur le prix. Le même jour, C. aurait adressé un autre mail à A. pour lui indiquer qu'il avait le choix soit de rembourser ses clients immédiatement, soit de leur proposer de maintenir la réservation avec la différence tarifaire soit de réserver un autre produit pour les clients avec application d'une réduction éventuelle au titre de « *geste commercial* ». A. aurait immédiatement répondu à ce courriel en précisant qu'il refusait cette proposition.

Le 5 août 2020, C. aurait adressé deux courriels à A. qui seraient une reconnaissance expresse de la responsabilité de la société SOC 2. SA dans la gestion de ce dossier. Cette reconnaissance de responsabilité serait encore démontrée par la proposition transactionnelle que la société SOC 2. SA aurait faite.

Le 6 août 2020, les conseils de la société SOC 1. SPRL auraient adressé une mise en demeure à la société SOC 2. SA pour la sommer de respecter ses obligations contractuelles et de confirmer dans les 48 heures le maintien des 25 contrats conclus par la société SOC 1. SPRL aux conditions financières initialement fixées sans frais supplémentaires. Ils auraient également sollicité le remboursement du complément de prix de 2.240 euros que la société SOC 1. SPRL aurait dû payer pour la réservation numéro B118915 dont le départ aurait été fixé le 8 août 2020 et donc trop proche pour l'annuler. La société SOC 2. SA n'aurait pas répondu à ce courrier, de sorte que la partie requérante aurait été obligée d'annuler les 25 réservations auprès de ses clients, ce qui aurait engendré de nombreux mécontentements.

Le 15 octobre 2020, une deuxième mise en demeure aurait été adressée par les conseils de la société SOC 1. SPRL à la société SOC 2. SA aux termes de laquelle elle aurait réclamé le paiement d'une somme de 6.197,44 euros représentant les commissions perdues en raison de l'annulation des réservations suite à la faute commise par la citée, le remboursement du montant payé par la société SOC 1. SPRL pour le dossier numéro

B118915 ainsi que le dédommagement pour les heures de travail prestées pour l'annulation des réservations et le dommage moral.

Dans un premier temps et oralement, la société SOC 2. SA aurait répondu à cette mise en demeure en menaçant la société SOC 1. SPRL de rompre les relations contractuelles si elle poursuivait son action. Dans un second temps, la société SOC 2. SA aurait envoyé un courriel à la société SOC 1. SPRL en lui proposant, à titre de transaction, le montant de 1.918,60 euros, soit le montant payé par la société SOC 1. SPRL pour le dossier B118915. La société SOC 1. SPRL aurait refusé cette proposition par courriel du 5 novembre 2020.

En droit, la société SOC 1. SPRL fait valoir que le premier juge aurait expressément reconnu la responsabilité contractuelle de la société SOC 2. SA, le nombre de réservations effectuées par la société SOC 1. SPRL (26) en raison de la faute commise par la société SOC 2. SA et les clauses contractuelles applicables en l'espèce déterminant le montant des commissions perçues par la société SOC 1. SPRL sur chaque vente de voyage SOC 2..

La société SOC 1. SPRL reproche au juge de première instance d'avoir retenu qu'elle ne rapportait pas la preuve du préjudice allégué. Elle indique évaluer son préjudice à la somme de 5.816,76 euros qui serait ventilé comme suit :

- dossier B118915: le voyage n'aurait pas pu être annulé compte tenu de la date de départ rapprochée (8 août 2020), de sorte que la société SOC 1. SPRL aurait été contrainte de prendre en charge la différence de prix restant due afin de satisfaire ses clients, soit un montant de 1.918,60 euros. Cette facture aurait été payée par la société SOC 1. SPRL, et non par les clients, et devrait donc être remboursée à la société SOC 1. SPRL.

Le calcul du montant en question s'établirait comme suit :

Prix de base : 974.- euros

Supplément demandé pour maintenir le voyage : 2.240.- euros

Facture adressée à la société SOC 1. SPRL par la société SOC 2. SA : 3.214.- euros

Commission perçue par la société SOC 1. SPRL (10%) : 321,40 euros

Total :  $3.214 - 974 - 321,40 = 1.918,60$  euros

La société SOC 2. SA aurait proposé de payer ce montant à la société SOC 1. SPRL par courriel du 2 novembre 2020 ce qui prouverait à suffisance le dommage subi par cette dernière.

La société SOC 1. SPRL indique verser, à toutes fins utiles, la preuve de paiement de la somme de 2.892,60 euros sur le compte de la société SOC 2. SA ainsi que le reçu de la somme de 974 euros de la part de ses clients.

- perte des commissions et frais de dossiers: la société SOC 1. SPRL déclare que même si elle estime être fondée à calculer sa commission sur base de 11 % (10 % + la

supercommission de 1 %), elle accepterait de réclamer son dommage sur base de la commission de 10 % sans reconnaissance préjudiciable qui s'élèverait à 2.170,81 euros (=1.702,10 + 367,50 +101,21)

N° de dossier	Montant payé par les clients	Commission sur la vente	Frais de dossier	Commission sur assurance annulation
B118909	654€	65,4€	17,50€	14,35€
B118911 Et B118914	1672€	167,2€	17,50€	36,40€
B118923	538€	53,8€	17,50€	-
B118919	688€	68,8€	17,50€	15,05€
B118920	602€	60,2€	17,50€	-
B118904	1050€	105€	17,50€	-
B118897	546€	54,6€	17,50€	-
B118921	582€	58,2€	17,50€	-
B118918	570€	57€	17,50€	11,90€
B118917	1672€	167,2€	17,50€	-
B118901	504€	50,4€	17,50€	-
B118910	664€	66,4€	17,50€	-
B118907	832€	83,2€	17,50€	-
B118893	2031€	203,1€	17,50€	-
B118905	504€	50,4€	17,50€	-
B118896	534€	53,4€	17,50€	11,88€
B118895	602€	60,2€	17,50€	11,63€
B118898	484€	48,4€	17,50€	-
B118899	1176€	117,6€	17,50€	-
B118913	582€	58,2€	17,50€	-
B118912	534€	53,4€	17,50€	-
<b>TOTAL</b>	<b>17.021€</b>	<b>1.702,10€</b>	<b>367,50€</b>	<b>101,21€</b>

La société SOC 1. SPRL précise que la société SOC 2. SA lui aurait encore adressé un courrier en date du 2 novembre 2020 dans lequel elle lui aurait fait une proposition à hauteur de 1.918,60 euros. Dans ce courrier, la société SOC 2. SA ne contesterait ni le fait que la société SOC 1. SPRL aurait dû percevoir des commissions sur les 26 voyages vendus ni le montant de ces commissions. Ces commissions seraient par ailleurs contractuellement prévues et donc aisées à calculer.

La société SOC 1. SPRL estime que le premier juge ayant reconnu l'application des dispositions contractuelles, aurait également dû retenir que la preuve du préjudice était rapportée. La société SOC 1. SPRL indique verser tous les contrats signés mentionnant les prix des voyages repris dans le tableau ci-dessus.

- heures de travail prestées pour les annulations des voyages (travail administratif):  
1.227,35 euros

- Montant à l'heure ou à la journée par membre du personnel:

E. : 23,01 euros la journée

F. : 47,32 euros la journée

B. et A. (gérants indépendants): 25 euros de l'heure du lundi au samedi et x 2,5 le dimanche, soit 62,50 euros/heure

- Lundi: 3/8/2020

E. : 23,01 euros x 60 %= 13,80 euros

F. : 47,32 euros x 60 % = 28,39 euros

A. : 25 euros x 8 heures = 200 euros

B. : 25 euros x 8 heures: 200 euros

- Mardi: 4/8/2020

E. : 23,01 euros x 50 %= 11,50 euros

F. : 47,32 euros x 50 % = 23,66 euros

A. : 25 euros x 5 heures = 125 euros

B. : 25 euros x 5 heures = 125 euros

- Lundi: 24/8/2020 (100 % de la journée pour prévenir les clients + remboursements)

Keutgen Damien: 25 euros x 10 heures: 250 euros

Edelmann Christine: 25 euros x 10 heures: 250 euros ;

Total : 1.227,35 euros

Sur ce point, la société SOC 1. SPRL reproche au juge d'avoir retenu qu'elle ne rapportait pas la preuve que ses employés avaient effectivement dû prêter ces heures pour traiter les annulations de réservations causées par la faute contractuelle de la société SOC 2. SA.

Elle donne à considérer que la société SOC 2. SA n'aurait jamais contesté le principe même de ce préjudice. La société SOC 2. SA aurait donc reconnu son erreur.

- préjudice évalué *ex aequo et bono* au montant de 500 euros en raison d'une atteinte à la réputation de la société SOC 1. SPRL: suite aux annulations, elle aurait dû subir la colère de certains de ses clients, ceux-ci remettant en cause son service et son professionnalisme.

### Position de la société SOC 2. SA

La société SOC 2. SA confirme qu'elle aurait signé un contrat d'agence avec la société SOC 3. SA le 27 juin 2017. Elle indique que les agences de voyages seraient payées par allocation de commissions et que pour l'année commerciale 2019/2020, commençant le 1<sup>er</sup> novembre 2019 pour se terminer le 31 octobre 2020, les commissions de base prévues pour les offres « *Book & Fly* » se seraient élevées à 10 %.

Le 1<sup>er</sup> août 2020, elle aurait publié un forfait parmi ses offres « *Book & Fly* » sur son site internet pour un séjour d'une semaine all inclusive à l'hôtel NOM HOTEL à Majorque.

Le 3 août 2020, elle se serait toutefois rendue compte qu'une erreur de saisie s'était produite dans le système de calcul conduisant à une réduction de 93 % sur les forfaits proposés, au lieu de 23 %. Elle aurait immédiatement informé les consommateurs concernés ainsi que la société SOC 1. SPRL de son erreur.

La société SOC 2. SA aurait donc annulé les réservations et aurait fait deux propositions : soit les clients pouvaient payer la différence entre le prix erroné et le prix réel du voyage, soit ils pouvaient demander le remboursement des sommes déjà payées.

La société SOC 2. SA reproche au premier juge d'avoir retenu qu'elle aurait commise une faute contractuelle. Elle réitère ensuite sa contestation de la réalité des montants réclamés par la société SOC 1. SPRL. Aucune preuve ne serait produite quant à la réalité, sinon quant au quantum des dommages réclamés.

Quant à l'absence d'un manquement contractuel dans le chef de la société SOC 2. SA, elle rappelle que les ventes effectuées par la société SOC 1. SPRL auraient porté sur une offre comprenant une semaine all inclusive à l'hôtel NOM HOTEL à Majorque. Cette offre serait à considérer comme un forfait au sens des articles L.225-1 du code de la consommation.

Lors de la publication de cette offre sur le site internet de la société SOC 2. SA, une erreur de saisie se serait produite conduisant à une réduction de 93 % sur le forfait proposé au lieu de 23 %. Les ventes auraient donc été entachées d'un vice de consentement lors de leur conclusion étant donné que le prix indiqué par erreur par la société SOC 2. SA aurait été anormalement bas eu égard à l'ampleur des prestations proposées.

Le 3 août 2020, dès la prise de connaissance de son erreur, la société SOC 2. SA aurait informé les consommateurs concernés ainsi que la société SOC 1. SPRL de son erreur. Elle aurait ainsi respecté son obligation d'information.

Selon la société SOC 2. SA, les échanges entre A. et les deux employés de la société SOC 2. SA, C. et D., par lesquels ces derniers confirmaient la réalité du prix et la prise en charge par la société SOC 2. SA de l'erreur s'il y avait lieu, ne seraient pas de nature

à impacter les développements ci-avant. Ces employés n'auraient pas été habilités à engager la responsabilité de la société SOC 2. SA en cas d'erreur avérée sur le prix et auraient agi en dehors de leurs fonctions et missions.

La société SOC 2. SA donne à considérer que les échanges entre ces employés et A. se seraient déroulés sur Facebook. A. aurait contacté ces employés via leur compte Facebook privé et en dehors des heures de travail. La société SOC 2. SA ne pourrait dès lors être tenue responsable des propos diffusés par ses employés. Il s'y ajouterait que ces employés ne seraient aucunement chargés de la fixation des prix qui dépendrait d'un autre département de la société SOC 2. SA.

La société SOC 2. SA estime que la société SOC 1. SPRL aurait dû se rendre compte qu'il s'agissait d'un problème de saisie et que les prix affichés ne correspondaient pas à ceux de prestations similaires. Elle considère que le fait de contacter des employés de la société SOC 2. SA en dehors de leurs heures de travail via des réseaux sociaux et en utilisant des comptes privés, ne pourrait pas valoir renseignement effectif de la société SOC 1. SPRL. Cette dernière aurait dû contacter la société SOC 2. SA directement.

Concernant d'autres forfaits proposés vers d'autres destinations (Marrakech), la société SOC 2. SA indique que les prix d'un forfait varieraient en fonction de tous les éléments le composant et notamment en fonction des rabais négocié et de la situation économique du pays. Ces forfaits ne pourraient donc être pris en considération pour démontrer que la société SOC 1. SPRL a pu croire en la réalité des prix proposés et ce d'autant plus que la pièce versée par la partie appelante concernerait un forfait de 3 nuits.

La société SOC 2. SA fait encore état de sa bonne foi qui résulterait du fait qu'elle aurait fait deux propositions à ses clients. Elle aurait donc adopté des mesures adéquates dès qu'elle se serait aperçue de son erreur.

Elle déduit de l'ensemble de ces considérations que son consentement aurait été donné dans des circonstances qui ne correspondraient pas à la réalité et les ventes auraient donc été nulles. Il y aurait donc lieu de constater que la société SOC 2. SA a pleinement respecté son obligation d'information et il y aurait lieu de réformer le jugement entrepris sur ce point.

Concernant la réalité du dommage de la société SOC 1. SPRL, la société SOC 2. SA conteste les montants avancés. La société SOC 1. SPRL changerait d'ailleurs les montants réclamés au fil des mois.

Quant au dossier numéro B118915, la société SOC 2. SA expose que le voyage en question aurait été réservée le 1<sup>er</sup> août 2020 et le lundi 3 août 2020, elle aurait informé la société SOC 1. SPRL de l'erreur du prix et aurait fait deux propositions à ces clients, à savoir annuler le voyage sans frais supplémentaires ou payer la différence de 2.240 euros pour valider la réservation. Les clients seraient donc restés libres d'annuler le voyage, ou de payer la différence de prix. La société SOC 2. SA conteste que le voyage

aurait été trop rapproché pour pouvoir être annulé et ce d'autant plus qu'il s'agissait d'un voyage « *last minute* ».

La société SOC 2. SA indique qu'elle aurait émis sa facture le 4 août 2020 pour le prix réel du voyage, à savoir 3.214.- euros. Ce montant aurait immédiatement été réduit des 10 % redus au titre de commission à la société SOC 1. SPRL et le montant effectivement facturé à la société SOC 1. SPRL s'élevait partant à 2.892,60 euros (=3.214 – 321,40).

Contrairement à ce que prétendrait la société SOC 1. SPRL, cette dernière aurait facturé la différence de prix, soit 2.240 euros à ses clients. Il y aurait donc lieu de rejeter la demande de la société SOC 1. SPRL sur ce point.

Quant aux commissions réclamées, la société SOC 2. SA fait valoir que la société SOC 1. SPRL resterait en défaut de rapporter la pièce permettant de justifier les montants réclamés à ce titre. Elle note que le montant réclamé dans l'acte d'appel serait différent de celui figurant dans la pièce numéro 22. Par ailleurs, elle réclamerait une commission de 11 % au lieu de 10 %.

En ce qui concerne le dossier numéro B118915, la société SOC 2. SA soutient que la société SOC 1. SPRL voudrait toucher deux fois sa commission. La société SOC 1. SPRL aurait facturé l'entièreté du prix de voyage à ses clients finaux et donc également la commission de 10 %.

La société SOC 2. SA conteste la prétendue correspondance commerciale acceptée avancée par la société SOC 1. SPRL.

Quant aux heures de travail prétendument prestées par les salariés de la société SOC 1. SPRL, la société SOC 2. SA soutient que la preuve des heures de travail prestées ne serait pas rapportée. Deux fiches de paie de deux stagiaires seraient versées mais ces fiches ne feraient pas état des heures prestées. Elle estime par ailleurs que le nombre d'heures serait surfait.

Quant à la prétendue atteinte à la réputation de la société SOC 1. SPRL, la société SOC 2. SA considère que les deux réclamations versées par la partie appelante ne justifieraient pas la prétendue atteinte à la réputation.

Elle donne à considérer que l'atteinte à la réputation d'une personne morale se traduirait par des conséquences d'ordre patrimonial, le public devant hésiter à entretenir des relations d'affaires avec une telle société. La preuve d'une telle atteinte ne serait pas rapportée.

### **Motifs de la décision**

L'appel interjeté dans les délai et forme de la loi est recevable.

Avant de pouvoir examiner la demande de la société SOC 1. SPRL tendant à voir engager la responsabilité contractuelle de la société SOC 2. SA, il convient de retenir, à

l'instar du premier juge et pour les mêmes motifs, que la société SOC 2. SA ne peut, dans le cadre de la présente instance, invoquer la nullité de contrats de vente impliquant des parties non présentes à la présente instance et ayant d'ores et déjà fait l'objet d'annulations de la part de la société SOC 2. SA. Cette demande de la société SOC 2. SA est partant irrecevable.

Concernant ensuite l'action en responsabilité contractuelle dirigée contre la société SOC 2. SA et introduite par la société SOC 1. SPRL, il convient de rappeler que la société anonyme SOC 3. S.A. a signé un contrat d'agence avec la société SOC 2. SA en date du 27 juin 2017.

Aux termes de ce contrat, la société SOC 3. S.A. s'est engagée « *à offrir et à vendre à ses clients les prestations et produits touristiques de SOC 2. SA* » (article 1, point 1 du contrat).

Suivant l'article 8, point 4, paragraphe 2 du même contrat « *chaque succursale et bureau de ventes de [la société SOC 3. S.A.] reste tenu de toutes les obligations découlant du présent contrat comme [la société SOC 3. S.A.] elle-même, et SOC 2. S.A. peut faire valoir envers ses succursales tous les droits résultant par elle du présent contrat* ».

Il ressort de l'annexe 2 du contrat d'agence précité que l'agence NOM PROPRE XX fait partie des succursales de la société SOC 3. S.A. autorisées à la vente des produits « *SOC 2.tours* ». Selon les déclarations non contestées de la société SOC 1. SPRL, l'agence NOM PROPRE YY fait également partie des succursales de la société SOC 3. S.A. autorisées à la vente des produits « *SOC 2.tours* ». Il n'est par ailleurs pas contesté que ces deux agences sont exploitées par la société SOC 1. SPRL, qui exerce sous la dénomination sociale « *NOM PROPRE* ».

Pour l'année commerciale 2019/2020 du 1<sup>er</sup> novembre 2019 au 31 octobre 2020, en cause en l'espèce, la société SOC 2. SA a signé le 23 octobre 2019 un accord de base avec les agences NOM PROPRE XX et NOM PROPRE YY réglant le montant des commissions perçues en fonction des produits vendus. L'accord indique dénommer les agences NOM PROPRE XX et NOM PROPRE YY dans la suite de l'accord « *AGENCE NOM PROPRE XX* ».

La relation contractuelle entre parties, d'ailleurs non contestée, est ainsi établie en cause.

Il est également constant en cause que le 1<sup>er</sup> août 2020, un samedi, la société SOC 2. SA a publié sur son site internet une offre « *Book & Fly* » pour un séjour d'une semaine en All Inclusive à Majorque à l'Hôtel NOM HOTEL, offre annoncée à partir de 278 euros par personne pour 8 jours et 7 nuits.

Il n'est par ailleurs pas contesté que suite à la publication de cette offre, la société SOC 1. SPRL a procédé à 26 réservations pour des départs prévus entre le 8 août 2020 et le 16 septembre 2020.

Le lundi 3 août 2020, la société SOC 2. SA a annulé ces réservations en invoquant un prix totalement erroné, résultant d'une erreur matérielle de calcul. La société SOC 2. SA a proposé aux clients ayant réservé l'offre « *Book & Fly* » précitée soit de payer la différence entre le prix erroné et le prix réel pour pouvoir valider leur réservation, soit de leur rembourser, sans frais, les sommes versées au titre des réservations annulées.

La société SOC 1. SPRL estime qu'en procédant de la sorte, la société SOC 2. SA aurait commis une faute lui causant un préjudice.

En application de l'article 1315 du code civil, il appartient à la société SOC 1. SPRL d'établir tant la faute contractuelle de la société SOC 2. SA, que le préjudice qu'elle soutient avoir subi et le lien causal entre ces deux éléments.

Quant à la faute commise par la société SOC 2. SA, le premier juge a retenu qu'en ne s'informant pas sur l'exactitude des prix pratiqués face aux interpellations de A. , représentant de la société SOC 1. SPRL, la société SOC 2. SA avait manqué à son obligation d'information. Le premier juge a considéré que les employés de la société SOC 2. SA aurait dû mettre A. en garde de suspendre ses réservations dans l'attente d'une confirmation du prix au lieu de lui faire croire en l'exactitude des prix affichés et de le rassurer qu'il n'assumerait aucune conséquence dans le cas contraire.

A côté du manquement à son obligation d'information retenue par le premier juge, la société SOC 1. SPRL reproche encore à la société SOC 2. SA d'avoir commis une faute en annulant les contrats de vente. Elle estime que la société SOC 2. SA ne pouvait augmenter les prix du forfait que si des coûts spécifiques augmentaient et ne pouvait les modifier en tout cas moins de vingt jours avant le début du forfait et ce en vertu de l'article 225-8 du code de la consommation.

La société SOC 2. SA se défend en invoquant la nullité des contrats de vente proposés en raison d'une erreur substantielle sur le prix. Le tribunal a déjà retenu ci-avant que la demande tendant à l'annulation desdits contrats de vente est irrecevable.

La société SOC 2. SA estime par ailleurs avoir respecté son obligation d'information puisqu'elle aurait immédiatement informé les consommateurs concernés de son erreur.

Elle soutient encore que ses employés, Marc FOURIER et D., n'auraient pas été habilités à engager la responsabilité de la société SOC 2. SA et auraient agi en dehors de leurs fonctions.

La société SOC 2. SA invoque en dernier lieu une faute de la société SOC 1. SPRL qui aurait dû se rendre compte que le prix affiché était erroné. Cette obligation de renseignement serait renforcée si l'acheteur est un professionnel.

- *Le manquement de la société SOC 2. SA à son obligation d'information*

Concernant tout d'abord le manquement par la société SOC 2. SA à son obligation d'information qui est antérieur à l'annulation des contrats de vente par cette dernière, le

premier juge a, à juste titre et pour les motifs que le tribunal fait sien, retenu que face aux interpellations du représentant de la société SOC 1. SPRL, les employés de la société SOC 2. SA auraient dû se renseigner sur l'exactitude des prix pratiqués. En rassurant le représentant de la société SOC 1. SPRL, que celui-ci n'encourait aucun risque en cas d'erreur sur le prix et en lui confirmant que les prix affichés étaient exacts la société SOC 2. SA a commis une faute de nature à engager sa responsabilité.

La société SOC 2. SA ne peut se décharger de l'éventuelle responsabilité pesant sur elle en invoquant une faute de la société SOC 1. SPRL qui aurait dû se rendre compte que les prix étaient erronés. En effet, le représentant de la société SOC 1. SPRL s'est rendu compte que les prix étaient anormalement bas et s'est renseigné auprès de la société SOC 2. SA sur l'exactitude des prix pratiqués.

Concernant la qualité des employés de la société SOC 2. SA en question, le tribunal rappelle que même si aucune disposition générale n'affirme un principe de responsabilité contractuelle du fait d'autrui, comme le fait l'article 1384, alinéa 3 du code civil en matière extra-contractuelle, il reste qu'un tel principe a été posé par la jurisprudence : le débiteur est responsable de l'inexécution de ses obligations même si cette inexécution provient du fait d'un tiers, tel son préposé, qu'il se serait substitué. Les personnes dont le débiteur doit répondre sont tout d'abord ses préposés, mais de même les personnes à la collaboration desquelles il fait appel ou qu'il s'est substituées pour l'exécution du contrat. La mise en œuvre de cette responsabilité s'effectue dans les mêmes conditions que la responsabilité du fait personnel du contractant. Si le débiteur est tenu d'une obligation de résultat, le seul fait de l'inexécution suffit. S'il s'agit d'une obligation de moyens, la victime doit prouver la faute de la personne dont le débiteur répond (Cour d'appel, 15 janvier 1997, n° 16484 et 16643 du rôle ; 8 mai 2002, n° 25301 du rôle ; Lux. 12 mai 2010, n° 125523 du rôle ; cités in Georges RAVARANI, « La responsabilité civile des personnes privées et publiques », Pasirisie luxembourgeoise, 3<sup>e</sup> éd., p. 969, n° 988).

Il n'est en l'occurrence pas contesté que Marc FOURIER et D. étaient des employés de la société SOC 2. SA lorsque les réservations litigieuses ont été effectuées. La faute de ces derniers a par ailleurs été retenue ci-avant.

Le fait que le représentant de la société SOC 1. SPRL et les employés de la société SOC 2. SA se soient échangés les messages sur une plateforme privée au lieu de s'envoyer des courriers électroniques en utilisant leur adresse professionnelle ne porte pas à conséquence. En effet, ce n'est pas la forme mais le contenu du message qui doit être pris en considération.

Il ressort des pièces versées que le contenu des messages échangés le samedi 1<sup>er</sup> août 2020 entre A. , le représentant de la société SOC 1. SPRL, et D., employé de la société SOC 2. SA était le suivant :

*« A. : J'ai pas envie de t'emmerder durant tes congés, franchement mais j'ai peur qu'il y a un bug, si tu sais forwarder à qqun pour pas te déranger. L'hôtel seul en 6 nuits sur*

*booking est à 1714 euros pour 2! Avec SOC 2. avec les vols, bagages et transferts je suis à 498 euros pour 2 en all in!*

*D.: Tu sais m'envoyer un numéro de réservation comme ça je l'envoie. Mais personne au bureau avant lundi. [...]*

*D. : Si tu as demandé au call center de vérifier je vois pas pq cela ne serait pas ok.*

*A. : Ha oui et j'ai passé une partie de la journée avec eux sur différents PO pour rajouter des parkings ou modifier des chambres. On a eu comme réponse qu'il y avait plusieurs promo. C'est le premier truc que j'ai demandé à la 1er resa de la journée en fait. Si c'est un bug du site qui porte le chapeau ? Car même tarif si un client réservé sur le site client (j'ai vérifié direct et ensuite sur BTN).*

*D.: Tracasse tu n'auras pas de soucis ».*

Le lendemain, soit le dimanche 2 août 2020, D. a envoyé le message suivant à A. : « *Marc te tiens au courant demain je lui ai transmis la demande ».*

Le même jour, A. a envoyé à C. le message suivant:

*« Slt c'est PRENOM A. le patron de l'agence NOM PROPRE XX, NOM PROPRE YY et voyage chrono. Je sais que nous sommes dimanche mais j'ai peur d'un Mega bug sur le site SOC 2. (site client) idem site agent et BTN qui pourrait faire perdre des milliers d'euros à SOC 2.. Dans le cas contraire ce sont des promos jamais vues! Bien à toi ».*

C. lui a répondu lundi matin, soit le 3 août 2020 dans les termes suivants :

*« Hello! PRENOM D. m'a parlé de ton inquiétude; si le prix est publié tu peux le réserver sans soucis et s'il y a une erreur dans le prix nous l'assumerons de notre côté ».*

Il résulte clairement du contenu de ces messages que le représentant de la société SOC 1. SPRL s'est renseigné auprès de deux employés de la société SOC 2. SA des prix affichés. La méthode d'envoi des messages, à savoir par le biais de comptes privés ou professionnels, est sans pertinence.

Il résulte de l'ensemble de ces considérations que la société SOC 1. SPRL s'est renseignée sur l'exactitude des prix affichés et que les employés de la société SOC 2. SA lui ont confirmé qu'il pouvait effectuer les réservations.

La société SOC 2. SA prétend encore que ses employés auraient agi en dehors de leurs fonctions étant donné qu'ils auraient répondu aux messages de A. pendant leur congé, respectivement le weekend, donc en dehors de leurs heures de travail.

Or, le fait que ces employés ont agi en dehors de leurs heures de travail ne signifie pas *ipso facto* qu'ils ont agi en dehors de leurs fonctions. En effet, le fait de répondre à un

message de nature professionnelle pendant son congé ou pendant le weekend n'est pas de nature à établir que l'employé en question a agi en dehors de ses fonctions. En effet, les messages échangés ont un lien avec les fonctions des employés de la société SOC 2. SA et s'y rattachent par un lien suffisant.

Il n'est ainsi par établi que les employés de la société SOC 2. SA ont agi en dehors de leurs fonctions. Les fautes de ces employés sont donc de nature à engager la responsabilité de leurs employeurs.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, il y a lieu de retenir que la société SOC 2. SA a manqué à son obligation d'information.

Dans la mesure où l'éventuelle faute contractuelle commise par la société SOC 2. SA lors de l'annulation des contrats de réservation est susceptible d'être en relation causale avec un autre éventuel préjudice que le manquement par la société SOC 2. SA à son obligation de renseignement, il convient de l'examiner également.

- La faute commise par la société SOC 2. SA lors de l'annulation des contrats de réservation

L'article L. 225-8 du code de la consommation prévoit ce qui suit :

*« (1) Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :*

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;*
- b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou*
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.*

*(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1<sup>er</sup> dépasse 8 pour cent du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.*

*(3) Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du forfait.*

*(4) Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés au paragraphe 1<sup>er</sup>, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.*

*(5) En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives ».*

L'article L. 225-10 du même code ajoute ce qui suit :

*« (1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.*

*(2) Nonobstant le paragraphe 1<sup>er</sup>, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.*

*(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si :*

*a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :*

- (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;*
- (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;*
- (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours*

*ou*

b) *l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du forfait.*

*(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1<sup>er</sup>, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait ».*

Il est constant en cause que les réservations litigieuses avaient trait à un forfait, à savoir un voyage d'une semaine (8 jours et 7 nuits) all inclusive à l'hôtel NOM HOTEL à Majorque.

Il est encore constant en cause que suite aux réservations effectuées par la société SOC 1. SPRL pour le compte de ces clients, la société SOC 2. SA a, par courriel du lundi 3 août 2020, informé la société SOC 1. SPRL de ce qui suit :

*« Le prix est totalement erroné et résulte d'une erreur matérielle de calcul. Compte tenu de son caractère dérisoire et sans rapport avec la valeur réelle du voyage (3574 € prix total pour cette réservation de 9 jours en formule all inclusive à Majorque), ce prix ne pouvait raisonnablement pas être considéré comme correct.*

*Cette erreur entraîne par conséquent la nullité de la réservation que vous avez effectuée.*

*Nous vous proposons :*

*- soit le paiement d'une différence de 2210 € pour pouvoir valider la réservation ;  
- soit le remboursement, sans délai, des sommes que vous avez versées au titre de votre réservation ».*

Il ressort clairement de ce courriel que la société SOC 2. SA ne s'est pas basée sur l'article L. 225-10 du code de la consommation précitée pour résilier le voyage à forfait.

Le tribunal note que les conditions de cet article dans lesquelles l'organisateur du voyage peut résilier le contrat de voyage à forfait sans qu'il soit tenu à un dédommagement supplémentaire ne sont pas remplies en l'espèce.

Il y a également lieu de relever que la société SOC 2. SA ne pouvait, en application de l'article L. 225-8 du code de la consommation précité, majorer le prix du voyage, les conditions de cet article n'étant pas remplies non plus.

Il convient donc d'examiner si la société SOC 2. SA pouvait constater la nullité du contrat de voyage en raison d'une erreur commise par ses soins comme elle l'a faite dans son courriel du 2 août 2020. La société SOC 2. SA fait plaider que son consentement

aurait été donné dans des circonstances qui ne correspondaient pas à la réalité, le prix du forfait étant entaché d'une erreur au moment de sa conclusion. Elle semble donc faire état du droit commun en matière de vices de consentement et plus précisément des articles 1109 et 1110 du code civil.

L'article 1109 du code civil prévoit que « *il n'y a point de consentement valable si le consentement n'a été donné que par erreur ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol* ».

L'article 1110 du même code poursuit que « *l'erreur n'est une cause de nullité de la convention que lorsqu'elle tombe sur la substance même de la chose qui en est l'objet. Elle n'est point une cause de nullité, lorsqu'elle ne tombe que sur la personne avec laquelle on a l'intention de contracter, à moins que la considération de cette personne ne soit la cause principale de la convention* ».

Aux termes de l'article 1117 du code civil, « *la convention contractée par erreur, violence ou dol, n'est point nulle de plein droit; elle donne seulement lieu à une action en nullité ou en rescision, dans les cas et de la manière expliqués à la section VII du chapitre V du présent titre* ».

La nullité doit par conséquent toujours être prononcée par le juge. La société SOC 2. SA ne pouvait donc par elle-même déclarer que les contrats de réservation étaient nuls.

Il ressort des pièces versées que la société SOC 2. SA a cependant envoyé des « *confirmation d'annulation* » pour la plupart des réservations effectuées par la société SOC 1. SPRL. Un tel document qui est un document unilatéral établi par la société SOC 2. SA elle-même n'est cependant pas de nature à annuler le contrat de réservation signé entre la société SOC 2. SA et les clients en question.

Le tribunal rappelle, comme il l'a relevé ci-avant, qu'il n'est pas en mesure de se prononcer sur la nullité de ces contrats signés entre la société SOC 2. SA et les voyageurs étant donné que ces derniers ne sont pas partie à la présente instance.

Le tribunal peut cependant tenir compte des agissements de la société SOC 2. SA pour examiner si ceux-ci sont fautifs et pour déterminer s'ils ont causé un préjudice à un tiers au contrat de réservation, en l'occurrence la société SOC 1. SPRL.

En effet, étant donné que les conditions d'annulation respectivement de révision des prix prévues par les dispositions du code de la consommation n'étaient pas données en l'espèce et que la société SOC 2. SA ne pouvait pas par elle-même constater la nullité des contrats sur base d'une erreur au sens des articles 1109 et suivants du code civil, la société SOC 2. SA a commis une faute en refusant d'exécuter les contrats de voyage souscrits.

Cette faute, qui est certes de nature contractuelle en ce qui concerne les différents clients ayant souscrit les contrats de voyages en question, est cependant de nature délictuelle à

l'égard de la société SOC 1. SPRL qui n'est pas partie auxdits contrats. Si cette faute de la société SOC 2. SA a causé un préjudice à la société SOC 1. SPRL, la responsabilité de la société SOC 2. SA sera de nature délictuelle.

- Le dommage subi par la société DEKC TRAVEL SPRL

Concernant en premier lieu la reconnaissance par la société SOC 2. SA de certains chefs de préjudice, le tribunal retient, à l'instar du premier juge, que le principe de la facture acceptée, qui implique celui de la correspondance commerciale acceptée, ne peut trouver application en cas de courriers émanant d'un mandataire judiciaire intervenant dans une phase litigieuse, contentieuse ou précontentieuse, donc à un moment où la communication directe entre les commerçants a pris fin. Dans la mesure où la société SOC 1. SPRL n'a fait état des préjudices actuellement réclamés que dans les courriers de mise en demeure émanant de ses conseils belges, qui ne sont donc pas des courriers échangés entre commerçants, la théorie de la correspondance commerciale acceptée n'est pas applicable en l'espèce.

Ce point étant précisé, il convient d'examiner chacun des préjudices réclamés.

Concernant le dommage invoqué par la société DEKC TRAVEL SPRL, cette dernière fait en premier lieu état d'un préjudice de 1.918,60 qui résulterait du fait que le voyage du dossier numéro B 118915 n'aurait pas pu être annulé compte tenu de la date de départ rapprochée et qu'elle aurait été contrainte de prendre en charge la différence de prix de 1.918,60 euros réclamée par la société SOC 2. SA aux clients de la société SOC 1. SPRL.

La société SOC 2. SA oppose à ce chef de préjudice que les clients auraient pu annuler leur réservation et n'auraient dans ce cas pas dû payer la différence de prix. Ils auraient ainsi librement décidé de poursuivre leur voyage en payant la différence de prix, de sorte qu'elle ne pourrait être tenu au paiement de cette différence.

Ce moyen de la société SOC 2. SA n'est pas convaincant. En effet, il ressort des pièces versées que la société SOC 2. SA a informé les clients en question par courriel du 3 août 2020 que l'erreur sur le prix entraînait la nullité de leur contrat de réservation et leur a proposé deux options. Elle a ainsi induit les clients en question en erreur en leur faisant croire que leur contrat de réservation était nul alors que tel n'était, au vu des dispositions légales précitées, pas le cas. En effet, les conditions d'annulation respectivement de révision des prix prévues par les dispositions du code de la consommation permettant à la société SOC 2. SA de résilier les contrats de voyage n'étaient pas données en l'espèce. Par ailleurs, la société SOC 2. SA ne pouvait pas par elle-même constater la nullité des contrats sur base d'une erreur au sens des articles 1109 et suivants du code civil.

La société SOC 2. SA a ensuite obligé ces clients de payer « *une différence de 2210 € pour pouvoir valider la réservation* » alors qu'elle aurait dû, à défaut d'avoir fait prononcer la nullité du contrat pour cause d'erreur, assurer le voyage en question au prix qu'elle estimait erroné.

La différence de prix n'était donc en réalité pas dû et le paiement en question n'a été obtenu par la société SOC 2. SA qu'en raison d'une information erronée envoyée par cette dernière à ces clients.

Il est évident que cette manière de procéder est fautive et que le montant en question doit être remboursé. Le tribunal note cependant à l'instar du premier juge qu'il ne ressort d'aucune pièce que le montant en question a été payé par la société SOC 1. SPRL comme cette dernière le prétend. En effet, la société SOC 1. SPRL verse un document de sa comptabilité interne sur lequel il est indiqué que le montant de 2.892,60 euros a été payé mais il ne ressort aucunement de cette pièce que la société SOC 1. SPRL aurait payé ce montant pour ses clients.

Le jugement est partant à confirmer en ce qu'il a retenu que ce dommage de la société SOC 1. SPRL n'était pas établi.

Concernant ensuite le montant réclamé par la société SOC 1. SPRL au titre de la perte des commissions et des frais de dossier, le tribunal rappelle que la société SOC 2. SA a signé avec les agences NOM PROPRE XX et NOM PROPRE YY un accord de base commercial 2019/2020 qui fixe le montant des commissions perçues en fonction des produits vendus. Il ressort de cet accord que la commission de base due pour les offres « *Book & Fly* » s'élève à 10 % et que cette commission de base est payée sur le chiffre d'affaires brut hors supplément carburant.

Lors des plaidoiries, la société SOC 1. SPRL a déclaré renoncer au montant réclamé à titre de super commission. Il n'y a donc pas lieu d'analyser les stipulations contractuelles sur ce point.

La société SOC 1. SPRL réclame par ailleurs des frais de dossier de 17,50 euros ainsi qu'une commission sur assurance annulation. Elle ne précise cependant pas sur quelle base ces montants sont réclamés. Ainsi, pour les frais de dossier, elle n'indique pas la disposition qui l'autoriserait à réclamer ce montant à ces clients. Par ailleurs, et à titre d'exemple, dans la facture du 3 août 2020 pour le contrat de vente HY/942.2, elle facture le montant de 15.- euros à ses clients mais elle réclame ensuite le montant de 17,50 euros pour le dossier numéro B118909 à la société SOC 2. SA. Au vu de la contradiction des montants réclamés, et à défaut d'indiquer au tribunal sur quelle base, les frais de dossier sont réclamés, il y a lieu de retenir que la société SOC 1. SPRL n'établit pas le préjudice réclamé au titre des frais de dossier.

Il en est de même de la commission sur assurance annulation. En effet, la société SOC 1. SPRL n'indique pas à quoi correspond ce montant ni sur quelle base elle le réclame. Elle ne verse aucun contrat qui prévoirait une commission sur les assurances annulation. Par ailleurs, elle ne précise pas le pourcentage réduit à ce titre. A titre d'exemple, dans la facture précitée du 3 août 2020 pour le contrat de vente HY/942.2, elle facture le montant de 41.- euros pour l'assurance annulation à ses clients. Dans son acte d'appel, elle réclame le montant de 41,28 euros à titre de commission sur assurance annulation, soit un montant supérieur à la prime de l'assurance souscrite. Lors des plaidoiries, elle réduit

ce montant à 14,35 euros sans fournir d'autres précisions. Le tribunal ignore partant sur quelle base ce montant serait dû respectivement quel montant est effectivement dû étant donné que la société SOC 1. SPRL n'indique pas la méthode de calcul de cette commission.

Il y a partant également lieu de retenir que la société SOC 1. SPRL n'établit pas le préjudice réclamé au titre des commissions sur assurance annulation.

En ce qui concerne finalement les commissions redus sur les différents contrats de réservation, la société SOC 1. SPRL verse à présent, pour chacun des contrats souscrits, la confirmation de réservation reprenant les montants des voyages en question. Sur base de ces confirmations de réservation et de l'accord de base commercial 2019/2020 précité, le tribunal est ainsi en mesure de vérifier si le montant réclamé par la société SOC 1. SPRL correspond au montant que la société SOC 2. SA aurait dû lui payer. Il convient donc d'examiner chacun de ces contrats :

- Réservation numéro B118909 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 612 euros auquel il y a lieu d'ajouter le parking facturé à 42.- euros, soit un montant total de 654.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 65,40 euros.
- Réservations numéros B118911 et B118914 passées par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 836 euros et un montant de 836.- euros, soit un montant total de 1672.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 167,20 euros.
- Réservation numéro B118923 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant total de 524 euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant de 52,40 euros auquel il y a lieu de réduire le montant réclamé.

En effet, le tribunal ignore pour quelle raison le montant de 538.- euros a été facturé aux clients au lieu du montant de 524.- euros figurant dans la confirmation de réservation.

- Réservation numéro B118904 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 504, auquel il y a lieu d'ajouter le parking facturé à 42.- euros, soit un montant total de 546.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant de 54,60 euros auquel il y a lieu de réduire le montant réclamé.

En effet, le tribunal ignore pour quelle raison le montant de 1.067,50 euros a été facturé aux clients au lieu du montant de 546.- euros figurant dans la confirmation de réservation.

- Réserveation numéro B118897 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 504.- euros auquel il y a lieu d'ajouter le parking facturé à 42.- euros, soit un montant total de 546.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 54,60 euros.

- Réserveation numéro B118921 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 534.- euros auquel il y a lieu d'ajouter le parking facturé à 42.- euros, soit un montant total de 576.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant de 57,60 euros.

En effet, le tribunal ignore pour quelle raison la société SOC 1. SPRL calcule sa commission sur un montant de 582 euros au lieu du montant de 576.- euros figurant dans la confirmation de réserveation.

- Réserveation numéro B118917 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 1.672.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 167,20 euros.
- Réserveation numéro B118918 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 528.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant de 52,80 euros.

En effet, le tribunal ignore pour quelle raison la société SOC 1. SPRL calcule sa commission sur un montant de 570 euros au lieu du montant de 528.- euros figurant dans la confirmation de réserveation.

- Réserveation numéro B118901 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 504.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 50,40 euros.
- Réserveation numéro B118910 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 664.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 66,40 euros.
- Réserveation numéro B118893 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 2.031.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 203,10 euros.
- Réserveation numéro B118905 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 484.- euros.

La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant de 48,40 euros.

En effet, le tribunal ignore pour quelle raison la société SOC 1. SPRL calcule sa commission sur un montant de 504 euros au lieu du montant de 484.- euros figurant dans la confirmation de réservation.

- Réservation numéro B118896 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 534.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 53,40 euros.
- Réservation numéro B118898 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 484.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 48,40 euros.
- Réservation numéro B118899 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 1.176.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 117,60 euros.
- Réservation numéro B118913 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 484.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 48,40 euros.
- Réservation numéro B118912 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 974.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 48,40 euros.
- Réservation numéro B118920 passée par l'agence de voyage NOM PROPRE XX pour un montant de 554.- euros auquel il y a lieu d'ajouter le parking facturé à 48.- euros, soit un montant total de 602.- euros.  
La commission de l'agence de voyage de 10 % s'élève partant au montant réclamé de 60,20 euros.
- Pour les réservations numéros B118912 et B118913, la société SOC 1. SPRL ne verse pas la confirmation de réservation de sorte que le tribunal n'est pas en mesure de vérifier les montants réclamés de ce chef.
- Pour la réservation numéro B118907, la société SOC 1. SPRL verse uniquement une option de réservation mais pas la confirmation de réservation. Il n'est ainsi pas établi que le voyage en question a effectivement été réservé de sorte que la commission pour ce voyage ne peut être réclamé à titre de préjudice.

- Pour la réservation numéro B118895, la société SOC 1. SPRL verse uniquement une facture établie par ses soins mais pas de confirmation de réservation de la part de la société SOC 2. SA. Il n'est ainsi pas établi que le voyage a effectivement été réservé de sorte que la commission pour ce voyage ne peut être réclamée à titre de préjudice.

Il est ainsi établi que la société SOC 1. SPRL aurait pu toucher des commissions d'un montant de (65,40 + 167,20 + 52,40 + 54,60 + 54,60 + 57,60 + 167,20 + 52,80 + 50,40 + 66,40 + 203,10 + 48,40 + 53,40 + 48,40 + 117,60 + 48,40 + 48,40 + 60,20 =) 1.416,50 euros.

Le préjudice de la société SOC 1. SPRL étant établi, il convient d'analyser si ce préjudice est en relation causale avec la, respectivement les fautes commises par la société SOC 2. SA.

En ce qui concerne tout d'abord le manquement par la société SOC 2. SA a son obligation d'information, le tribunal note que si la société SOC 2. SA avait demandé à la société SOC 1. SPRL de suspendre les réservations en attendant une confirmation du prix affiché au lieu de rassurer la société SOC 1. SPRL que le prix affiché était exact, la société SOC 1. SPRL n'aurait pas effectué les réservations litigieuses et aucune commission ne lui serait due.

En ce qui concerne ensuite l'envoi par la société SOC 2. SA de confirmation d'annulation à ses clients sans qu'une disposition légale ne l'autorise à annuler les contrats de réservation, le préjudice au titre de perte de commissions est en relation causale avec la faute de la société SOC 2. SA. En effet, si la société SOC 2. SA n'avait pas procédé à ladite annulation des contrats de réservation, la société SOC 1. SPRL aurait touché ses commissions sur les réservations effectuées. Comme le tribunal l'a retenu ci-avant. Cette responsabilité de la société SOC 2. SA à l'égard de la société SOC 1. SPRL est de nature délictuelle.

Il convient partant de retenir que la demande de la société SOC 1. SPRL en réparation de son préjudice à titre de perte de commission est fondée pour le montant de 1.416,50 euros et réformer le jugement entrepris sur ce point.

Concernant ensuite les heures de travail prestées pour les annulations des voyages, la société SOC 1. SPRL verse, pour établir son préjudice, les fiches de salaire de deux de ses salariés, à savoir Lisa-Marie REYNDERS et Mallaury HEUSSCHEN. Le nombre d'heures que ces salariés ont passé sur les annulations des réservations effectuées de manière fautive par la société SOC 2. SA ne résulte cependant pas des pièces du dossier.

Dans la mesure où il est évident que l'annulation de 23 réservations de voyage implique un certain travail administratif, que ce travail a un coût pour son employeur et que ce coût est en relation causal avec l'annulation fautive par la société SOC 2. SA des contrats en question, le tribunal fixe *ex aequo et bono* le préjudice de la société SOC 1. SPRL de

ce chef au montant de 500.- euros. Ce préjudice est également en lien causal avec la faute délictuelle de la société SOC 2. SA, de sorte que sa responsabilité est de nature délictuelle.

La demande de la société SOC 1. SPRL en réparation de son préjudice à titre des heures de travail prestées pour les annulations de voyage est fondée pour le montant de 500.- euros et il y a lieu de réformer le jugement entrepris sur ce point.

Concernant l'atteinte à la réputation de la société SOC 1. SPRL, cette dernière verse des courriels de la part de ses clients mécontents.

Dans l'un de ces courriels, Zoubida Benyekhlef fait part de son mécontentement à l'agence dans les termes suivants :

*« Par ce mail je tenais à vous faire savoir que je suis particulièrement en colère !*

*Nous avons profité de votre offre pour septembre qui a été annulé.*

*Nous avons également réservé la même offre du 08/08 au 16/08 et nous avons été prévenu la veille par la réception de l'hôtel que nous notre navette venait de partir alors que nous étions censés partir le lendemain comme indiqué sur les documents.*

*Nous avons dû remballer notre valise à la dernière minute et prendre un taxi pour rejoindre l'aéroport.*

*Nous attendons toujours le remboursement du taxi !*

*Sachez que nous ne réserverons plus jamais dans votre agence et que je ne manquerai pas d'en faire part à mes proches ».*

Dans la mesure où le courriel en question fait état d'un autre incident qui n'est pas autrement expliqué par la société SOC 1. SPRL, il y a lieu de retenir que le mécontentement de ce client n'est pas entièrement dû à la faute de la société SOC 2. SA. En effet, le client avait déjà fait une mauvaise expérience avec la société SOC 1. SPRL avant que son voyage ne soit annulé. L'atteinte à la réputation de la société SOC 1. SPRL qui résulte de ce courriel n'est donc pas dû à la faute de la société SOC 2. SA mais résulte d'une accumulation d'incidents dont un seul est imputable à la société SOC 2. SA.

Un autre client de la société SOC 1. SPRL déclare dans son courriel du 28 août 2020 avec l'objet HY946 ce qui suit :

*« Nous avons été informés par l'un de vos collaborateurs de l'annulation de notre voyage à destination de Majorque.*

*Lorsque vous publiez une offre et lorsque le contrat de vente est signé, vous ne pouvez pas revenir en arrière sur votre prix. Vous invoqué une erreur du tour opérateur mais c'est avec vous que nous avons signé et pas avec le tour opérateur.*

*Par la présente, je vous informe prévenir test achat afin de défendre mes droits de consommateur ».*

Il ressort des pièces versées que le contrat de vente HY946 a trait à la réservation numéro B118919 de Tristan GRODENT, qui est également le signataire du mail en question.

Dans le courriel en question, Tristan GRODENT exprime clairement son mécontentement à l'égard de la société SOC 1. SPRL suite à l'annulation de son voyage. Il indique même vouloir réserver des suites à son affaires en prévenant « *test achat afin de défendre mes droits de consommateur* ».

Il est ainsi établi que par l'annulation fautive du voyage de Tristan GRODENT notamment, la société SOC 2. SA a causé un préjudice à la réputation de la société SOC 1. SPRL. Il n'est pas requis, comme le soutient la société SOC 2. SA, que ce préjudice soit d'ordre patrimonial.

Le tribunal retient qu'une indemnisation du montant de 250.- euros est appropriée pour réparer ce chef de préjudice. Il convient partant de déclarer la demande de la société SOC 1. SPRL en réparation de son préjudice à titre d'atteinte à sa réputation fondée pour le montant de 250.- euros et de réformer le jugement entrepris sur ce point.

Il convient encore de majorer les montants retenus des intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure du 15 octobre 2020 jusqu'à solde.

#### Les demandes accessoires

Tant la société SOC 1. SPRL que la société SOC 2. SA demandent la réformation du jugement entrepris en ce qu'il n'a pas fait droit à leurs demandes respectives en allocation d'une indemnité de procédure.

La société SOC 1. SPRL réclame une indemnité de procédure de 1.500.- euros pour la première instance et la société SOC 2. SA une indemnité de procédure de 1.000.- euros pour la première instance.

La société SOC 1. SPRL sollicite par ailleurs l'allocation d'une indemnité de procédure de 1.500.- euros pour l'instance d'appel.

L'application de l'article 240 du nouveau code de procédure civile relève du pouvoir discrétionnaire du juge (Cour de cassation, 2 juillet 2015, arrêt N° 60/15, JTL 2015, N° 42, page 166).

Au vu de l'issue du litige, la demande de la société SOC 2. SA est à déclarer non fondée et ce par confirmation du jugement entrepris.

A défaut pour la société SOC 1. SPRL d'avoir établi l'iniquité requise par l'article 240 du nouveau code de procédure civile, sa demande est à déclarer non fondée pour la première instance, et ce par confirmation du jugement entrepris. En effet, la société SOC 1. SPRL n'avait pas versé les pièces en vue d'établir son préjudice en première instance, de sorte que le jugement ne pouvait que rejeter sa demande.

La société SOC 1. SPRL ayant dû interjeter appel pour obtenir gain de cause, le tribunal en conclut qu'il serait inéquitable de laisser l'entièreté des frais non compris dans les dépens à sa charge.

Il convient partant de lui allouer le montant de 1.000.- euros sur base de l'article 240 du nouveau code de procédure civile à titre d'indemnité de procédure pour l'instance d'appel et de condamner la partie appelante à lui payer le montant de 1.000.- euros.

Par application de l'article 238 du nouveau code de procédure civile, il convient de faire masse des frais et dépens des deux instances et de les imposer à la société SOC 2. SA.

La demande de Maître Philippe HOFFMANN en distraction des frais et dépens de la première instance à son profit n'est pas fondée, la faculté réservée par l'article 242 du nouveau code de procédure civile à l'avocat à la Cour de demander la distraction des dépens n'existe que pour les frais dont il a fait l'avance dans les instances où son ministère est obligatoire (CSJ 25 janvier 2006, n° 30.748 du rôle)

### **PAR CES MOTIFS :**

le tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg, troisième chambre, siégeant en matière commerciale et en instance d'appel, statuant contradictoirement,

reçoit les appels principal et incident en la forme,

dit l'appel incident non fondé,

dit l'appel principal partiellement fondé,

partant, par réformation du jugement entrepris,

condamne la société anonyme SOC 2. S.A. à payer à la société privée à responsabilité limitée de droit belge SOC 1. SPRL le montant de 2.166,50 euros avec les intérêts au taux légal à partir de la mise en demeure du 15 octobre 2020, jusqu'à solde,

confirme le jugement entrepris pour le surplus sauf en ce qui concerne la condamnation aux frais et dépens,

condamne la société anonyme SOC 2. S.A. à payer à la société privée à responsabilité limitée de droit belge SOC 1. SPRL le montant 1.000.- euros à titre d'indemnité de procédure pour l'instance d'appel,

fait masse des frais et dépens des deux instances et les impose à la société anonyme SOC 2. S.A.,

rejette la demande de Maître Philippe HOFFMANN en distraction des frais et dépens.