

Refus d'embarquement pour cause de surbooking : droit du passager et indemnisation selon la réglementation européenne (Trib. com. Casablanca 2019)

Identification			
Ref 22394	Juridiction Tribunal de commerce	Pays/Ville Maroc / Casablanca	N° de décision 10997
Date de décision 19/11/2019	N° de dossier 8415/8202/2019	Type de décision Arrêt	Chambre
Abstract			
Thème Transport, Civil		Mots clés مسؤولية شركة الطيران, Responsabilité contractuelle, Responsabilité civile, Règlement CE 261/2004, Refus d'embarquement, Recherche de volontaires, Réacheminement, Protection des consommateurs, Préjudice moral, Obligation d'indemnisation, Obligation d'information, Responsabilité de la compagnie aérienne, Manquement contractuel, Information des passagers, Indemnisation des passagers, Indemnisation complémentaire, Indemnisation, Force majeure, Droit des passagers aériens, Droit de la consommation, Dommage distinct, Compensation forfaitaire, Compagnie aérienne, Jurisprudence européenne, Article 7 Règlement CE 261/2004, Surbooking, إعادة التوجيه, قانون حماية المستهلك, رفض الصعود إلى الطائرة, حقوق المسافرين جواً, تعويض المسافرين, النقل الجوي, المسؤولية المدنية, المسؤولية التعاقدية, المادة 7 من اللائحة CE 261/2004, المادة 12 من اللائحة CE 261/2004, Transport aérien, الضرر, القوة القاهرة, الضرر, الأوروبي CE 261/2004, الحجز الزائد, التعويض المقطوع, التعويض التكميلي, التزام التعويض, التزام الإعلام, البحث عن متطوعين, الاجتهاد القضائي الأوروبي, الإخلال بالعقد, إعلام المسافرين, الضرر المنفصل, Article 12 Règlement CE 261/2004	
Base légale Article(s) : 389 - Dahir du 12 septembre 1913 formant Code des obligations et des contrats (D.O.C)		Source Non publiée	

Résumé en français

Un passager évincé en raison d'une surréservation (surbooking) a engagé une action judiciaire contre la compagnie aérienne responsable, invoquant les dispositions du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation des passagers aériens victimes de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important. Il sollicitait en outre la réparation d'un préjudice moral découlant directement de cette éviction involontaire.

La juridiction rappelle que, selon l'article 4 du règlement précité, la responsabilité de la compagnie

aérienne est engagée en cas de refus d'embarquement dû à une surréservation, sauf circonstances exceptionnelles. À ce titre, la compagnie aérienne est tenue, avant toute éviction forcée, de rechercher préalablement des passagers volontaires acceptant de renoncer à leur réservation contre compensation. Faute de volontaires, une indemnisation forfaitaire doit être versée aux passagers affectés, à moins qu'un réacheminement satisfaisant ne soit immédiatement proposé.

En l'espèce, le tribunal constate l'absence de preuve fournie par la compagnie aérienne relative à cette recherche préalable de volontaires et relève que le passager n'a bénéficié d'aucune solution immédiate de réacheminement, ayant subi une attente prolongée. Dès lors, le tribunal juge la compagnie redevable de l'indemnisation forfaitaire prévue par l'article 7 du règlement, dont le montant est fonction de la distance du vol concerné.

S'agissant du préjudice moral invoqué, le tribunal précise que l'indemnisation forfaitaire du règlement européen n'exclut pas, conformément à son article 12, une indemnisation complémentaire fondée sur les règles générales de la responsabilité contractuelle prévues par le Code civil, à condition que le préjudice moral invoqué soit distinct et spécifiquement établi. Or, en l'absence de preuves suffisantes démontrant un préjudice moral distinct des désagréments inhérents à la situation vécue, le tribunal rejette la demande complémentaire du passager.

Enfin, la juridiction souligne l'obligation impérative d'information claire et immédiate pesant sur la compagnie aérienne quant aux droits des passagers, obligation dont le non-respect constitue un manquement contractuel susceptible d'être pris en considération dans l'appréciation globale des responsabilités. En l'espèce, ce défaut d'information est constaté par le tribunal et contribue à caractériser le manquement de la compagnie.

Texte intégral

المحكمة التجارية بالدار البيضاء

حكم رقم 10997 بتاريخ 2019/11/19 ملف رقم 2019/8202/8415

الوقائع:

بناء على المقال الافتتاحي الذي تقدم به نائب المدعية إلى السيد رئيس المحكمة والمودع لدى كتابة ضبط هذه المحكمة 2019/07/26 و المؤدى عنه الرسم القضائي والذي يعرض فيه انها تقطن بالديار السويسرية و انه تأتي لبلدها المغرب بين الفينة والأخرى و انه على اثر ذلك اقتنت بتاريخ 11 غشت من سنة 2017 تذكرة سفر من مدينة الدار البيضاء الى مدينة جنيف و ذلك بمقتضى عقد مع الخطوط الملكية المغربية ينص على جميع المعلومات المتعلقة بالرحلة عدد AT930 بتاريخ 19 غشت 2018 من مدينة الدار البيضاء الى مدينة جنيف، الا انها فوجئت بهذه الاخيرة ترفض تنفيذ العقد المبرم بينهما تحت ذريعة أن الطائرة لا تتوفر على اماكن شاغرة حسب الثابت من شهادة تفيد الرفض، و انها اضطرت بالرجوع الى دولة سويسرا بنفس التاريخ نظرا لالتزاماتها القاهرة، للتوجه الى دولة فرنسا عبر

رحلة أخرى و قامت بتغيير وجهتها من سويسرا نحو فرنسا « مدينة ليون » و التوجه بعد ذلك بسيارة أجرة خاصة من مدينة ليون الفرنسية الى مدينة لوزان السويسرية حيث تقطن و ان مدعى عليها قامت بمراسلتها تعترف بخطئها الناجم عن اخلالها ببند العقد و انها تتأسف لهاته الواقعة وتقتراح عليها تعويضا جد زهيد حددته في نسبة 50% من ثمن التذكرة بالاضافة الى مبلغ 370 اورو عبارة عن وصل نقل يوازي ثمن سيارة الاجرة الخاصة فعمدت هي الأخرى الى مراسلة هذه الاخيرة في اطار حبي مع الرد على مراسلتها الحبية التي تقترح فيها تعويض جد زهيد و ضمننتها في نفس المراسلة الودية اقتراحا للمدعى عليها من اجل التعويض و طي النزاع بصفة ودية غير ان المدعى عليها لم تستجب لمراسلتها، لذلك تلتمس الحكم على المدعى عليها بارجاعها لها مبلغ 2985,00 درهم ثمن تذكرة الرحلة و بارجاعها مبلغ 370 اورو ثمن سيارة الاجرة الخاصة ما يعادل 4070 درهم و كذا بادائها لها مبلغ 50.000,00 درهم كتعويض لجبر الضرر مع النفاذ المعجل و الفوائد القانونية منذ تاريخ صدور الحكم و الصائر، وعزز المقال بتذكرة رحلة، وصل سيارة اجرة خاصة، صورة مستخرجة لعرض زهيد و رسالة.

و بناء على ادلاء نائب المدعى عليها بمذكرة جوابية بجلسة 2019/11/05 جاء فيها ان الدعوى الحالية قد طالها التقادم المنصوص عليه بالفقرة 4 من الفصل 389 من ق ل ع ، و ان الثابت من ملف نازلة الحال ان المدعية تم نقلها الى الوجهة المنشودة في نفس اليوم عبر الرحلة AT722 حسب الثابت من صحيفة الدعوى انه فضلا عن نقي المدعية قامت مصلحة الزبناء التابعة لها باقتراح تجاري لصالحها بتاريخ 2019/12/29 و ذلك بمنحها تعويض يوازي نسبة 50 % من قيمة التذكرة المتعلقة بالرحلة بين الدار البيضاء و جنيف و ذلك طبقا للقوانين الجاري بها العمل الا ان هذا الاقتراح بقي بدون جواب من جانب المدعية التي لم تدل بما يثبت الضرر المزعوم من قبلها طبقا لمقتضيات الفصل 264 من ق ل ع بالاضافة الى عدم اثباتها لعناصر قيام مسؤوليتها في نازلة الحال من خطأ و ضرر و علاقة سببية بينهما، و ان التعويضات المطالب بها مبالغ فيها بالمقارنة مع تذكرة رحلة الاياب المحددة في 2800 درهم، و ان المادة 9 من الشروط العامة للنقل الجوي تنص صراحة على انه نظرا للمخاطر بالنقل الجوي كأحوال الطقس ومراقبات حفظ السلامة و الامن و الاكراهات غير المتوقعة في مجال الامن الجوي مواعيد الرحلات تبقى تقريبية و غير مضمونة و ان المادة 11 من الشروط العامة على ان المواعيد يمكن تغييرها بدون سابق إخطار من قبل الناقل الجوي لكل الاكراهات التي تعترض الناقل الجوي و بالتالي فان هذه المواعيد تبقى غير مضمونة و لا تشكل جزء من عقد النقل، لذلك تلتمس الحكم اساسا بسقوط الدعوى للتقادم و احتياطا بعدم قبول الدعوى شكلا احتياطا جدا برفض الطلب موضوعا و تحميل المدعية الصائر، و ارفقت المذكرة برسالة و حكم.

و بناء على ادلاء نائب المدعية بمقال اصلاحي بجلسة 2019/11/05 تلتمس من خلاله الاشهاد لها باصلاح المسطرة و ذلك بتصحيح اسم المدعى عليها و ذلك بجعله الشركة الوطنية الخطوط الملكية المغربية ش م . مع ترتيب جميع الآثار القانونية على ذلك، و ارفقت المذكرة بنموذج « ج » .

و بناء على ادلاء نائب المدعية بمذكرة تعقيب بجلسة 2019/11/12 جاء فيها ان العقد موضوع النزاع بينها و المدعى عليها هو عقد نقل وهو عقد نقل يبقى من العقود التجارية كما نصل على ذلك المادة 443 من م ت و بالتالي فبالرجوع الى المادة 5 من م ت تبقى مدة التقادم محددة في 5 سنوات مما يجعل الدفع بالتقادم في غير محله كما ان الرسائل الالكترونية المتبادلة ما بينهما بالاضافة الى الرسالة الحبية التي تقدمت بها عن طريق دفاعها تجعل الحديث عن التقادم غير مرتكز على اسس قانونية سليمة فضلا عن أن الأمر يتعلق بنقل الاشخاص و ليس نفس البضائع ، و ان عدم تنفيذ المدعى عليها لالتزامها اتجاهه و ذلك بنقلها الى الوجهة المنشودة المضمن بعقد النقل و التي هي مدينة جنيف السويسرية فقد كانت مضطرة الى تغيير وجهتها عبر رحلة اخرى متوجهة الى دولة فرنسا و من ثمة اعتمدت على وسائلها الخاصة قصد التوجه من فرنسا الى سويسرا اما بخصوص مدونة الطيران المحتج بها فانه لم يتم احترامه من طرف المدعى عليها و الدليل على ذلك هو بعثها لمراسلة لاحقة بتاريخ 2017/12/29 تقترح من خلالها عليها حصولها على تعويض المزعوم الذي كان يجب ان يكون فوريا و ان الأمر يتعلق بمسؤولية عقدية للشركة المدعى عليها و انه لا مجال للحديث عن المسؤولية التقصيرية في نازلة الحال ، لذلك تلتمس عدم معانة عدم جدية الدفع المتعلق بالتقادم و عدم جدية باقي الدفوع الأخرى و بعدم معانة جدية الدفوع المثارة من قبلها الحكم وفق ملتمساتها الواردة في المقال الافتتاحي و الاصلاح.

وبناء على إدراج ملف القضية بجلسة 2019/11/12 حضرها نائبا الطرفين و ادلى نائب المدعية بتعقيب تسلم نائب المدعى عليها نسخة،

فتقرر اعتبار القضية جاهزة و حجزها للمداولة قصد النطق بالحكم في جلسة 2019/11/19

في الموضوع :

حيث يهدف الطلب إلى الحكم على المدعى عليها وفق المبين أعلاه

وحيث إن الدعوى قدمت بتاريخ 2019/7/26 و تاريخ وصول الرحلة كان يوم . يكون معه الدفع بالتقادم غير مرتكز على اساس و يتعين رده.

و حيث إن المادة 19 من إتفاقية مونتريال تنص على ما يلي « يكون الناقل مسؤولا عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو، غير أن الناقل لا يكون مسؤولا عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير إذا أثبت أنه إتخذ هو و تابعوه و وكلاؤه كافة التدابير المعقولة لتفادي الضرر أو أنه إستحال عليه أو عليهم إتخاذ مثل هذه التدابير.

و حيث إنه و حسب الثابت من وثائق الملف أن الرحلة موضوع المطالبة القضائية تتعلق برحلة من الدار البيضاء في اتجاه جونيف و أن المدعية منعت من ولوج الطائرة لعدم توفر مقاعد و أن المدعية حجزت تذكرة أخرى لمدينة ليون ، مما تكون معه نازلة الحال تتجاوز التعويض عن التأخير مادامت المدعية ثم نقلها إلى وجهة أخرى غير المتفق عليها، مما تكون معه مسؤولية الناقل الجوي ثابتة عن التأخير غير المبرر و نقل المدعية إلى وجهة غير المتفق عليها، ويتعين الحكم تبعا لذلك على المدعى عليها بأدائها تعويضا إجماليا للمدعية على ضوء معايير التعويض المحددة في إتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي وفق السلطة التقديرية لقضاة الموضوع حسب المبين بمنطوق هذا الحكم ..

وحيث يتعين الحكم بالفوائد القانونية من تاريخ الطلب.

و حيث إنه يتعين إبقاء صائر الدعوى على رافعيها.

و حيث يتعين رفض باقي الطلبات لعدم وجود ما يبررها.

و تطبيقا لمواد ق.م.م. و إتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي لسنة 1999.

حكمت المحكمة بجلستها العلنية ابتدائيا علنيا و حضوريا :

في الشكل : قبول الدعوى .

في الموضوع : بأداء المدعى عليها للمدعية مبلغ 30,000,00 درهم مع الفوائد القانونية من تاريخ الطلب وتحميلها الصائر و برفض باقي الطلبات.

وبهذا صدر الحكم في اليوم والشهر والسنة أعلاه.

الرئيس القاضي المقرر