

Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}
4C.231/2004 /ech

Arrêt du 8 octobre 2004
Ire Cour civile

Composition
MM. et Mmes les Juges Corboz, président, Klett, Rottenberg Liatowitsch, Nyffeler et Favre.
Greffière: Mme Cornaz.

Parties
Permanence X. _____ SA,
défenderesse et recourante, représentée par Me Philippe Cottier,

contre

A. _____,
demandeur et intimé, représenté par Me Fidèle Joye.

Objet
contrat d'entreprise; contrat d'entretien,

recours en réforme contre l'arrêt de la Chambre civile de la Cour de justice du canton de Genève du
23 avril 2004.

Faits:

A.
A. _____ exploite, sous la raison de commerce Z. _____, une entreprise individuelle de
nettoyages. La Permanence X. _____ SA (ci-après: la Permanence) exploite une permanence
médico-chirurgicale d'une superficie de 1000 m².

Au mois d'août 1998, les parties ont conclu un contrat "pour le nettoyage d'entretien en abonnement"
des locaux de la Permanence, au prix forfaitaire de 6'000 fr. par mois, TVA non comprise. Le contrat,
qui a pris effet au 1er septembre 1998, a été conclu pour une durée indéterminée, sa résiliation, par
l'une ou l'autre des parties, devant être faite par lettre recommandée avec préavis de trois mois. L'art.
2.4 du contrat disposait que "la (sic) mandant, resp. son représentant, se charge du contrôle des
travaux de nettoyage. Les réclamations, en particulier une exécution non conforme au contrat de
prestations de service, sont à adresser directement ou le lendemain matin par l'intermédiaire, à la
direction d'exploitation du service des abonnements Z. _____". Selon l'art. 3.3, les factures,
établies au début de chaque mois, étaient payables dans un délai de trente jours net.

Par lettre du 26 mai 2000, la Permanence a résilié le contrat pour le 31 août 2000. Elle indiquait
qu'aucune amélioration n'avait été constatée en dépit de nombreuses remarques et demandes
répétées au sujet de la qualité des prestations. Par courrier du 14 juin 2000, la Permanence a invité
A. _____ à prendre contact avec le réceptionniste, déplorant qu'il n'ait pas donné suite à plusieurs
demandes et aux nombreuses remarques depuis plus de six mois, le cahier des charges n'étant pas
respecté.

Le 10 juillet 2000, une tierce entreprise de nettoyages a établi une facture de 4'000 fr. pour le
nettoyage "à fond" des locaux de la Permanence.

La Permanence n'a pas payé à A. _____ les factures correspondant aux mois de mai à août 2000,
de sorte que celui-ci a fait notifier à celle-là un commandement de payer le montant de 25'800 fr.
avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 2000, auquel la Permanence a formé opposition.

B.

Le 21 janvier 2002, A. _____ a saisi le Tribunal de première instance du canton de Genève d'une
demande en paiement de 38'700 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 2000. En plus du
montant des factures des mois de mai à août 2000, il a réclamé le paiement des factures afférentes
aux mois de décembre 1998 et janvier 1999. Il a également requis la mainlevée de l'opposition au

commandement de payer.

La Permanence a conclu au rejet. Elle a exposé que les factures des mois de décembre 1998 et janvier 1999 avaient été payées sous forme de chèques postaux remis à A._____. Par rapport aux factures des mois de mai à août 2000, elle s'est prévalu de la mauvaise exécution du travail, qui justifiait une réduction de prix de moitié depuis décembre 1999, soit une créance d'un montant de 28'995 fr. venant compenser le solde des factures impayées.

Après avoir entendu plusieurs témoins, qui ont pour l'essentiel confirmé que les nettoyages effectués par A._____ dans les locaux de la Permanence étaient insuffisants, le Tribunal de première instance a débouté celui-ci de ses conclusions par jugement du 10 septembre 2003.

Par arrêt du 23 avril 2004, la Cour de justice du canton de Genève a admis l'appel interjeté par A._____, annulé le jugement rendu par le Tribunal de première instance, condamné la Permanence à payer à A._____ le montant de 25'800 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 2000 et prononcé la mainlevée de l'opposition au commandement de payer. En substance, elle a qualifié le contrat liant les parties de contrat d'entretien, assimilable à un contrat d'entreprise de durée, soit un contrat innomé auquel les dispositions légales du droit du contrat d'entreprise sur la garantie des défauts de l'ouvrage pouvaient être appliquées par analogie. Elle est parvenue à la conclusion qu'en s'acquittant sans réserve des factures jusqu'au mois d'avril 2000, la Permanence avait accepté l'ouvrage jusqu'au moment de la résiliation du contrat en mai 2000. Concernant la période postérieure, la cour cantonale a considéré que la Permanence, qui se plaignait toujours d'une mauvaise exécution du travail, n'avait pas fait savoir, avant la fin des rapports contractuels alors que le contrat avait été résilié, qu'elle entendait en tenir A._____ pour responsable. Elle a estimé que, durant cette période, la Permanence avait certes formulé des remarques désormais écrites, toujours de portée générale, mais sans en tirer d'autre conséquence que la résiliation du contrat et que faute d'un avis des défauts exprimé là encore de manière précise, la Permanence avait perdu les droits attachés à la garantie.

C.

Contre cet arrêt, la Permanence (la défenderesse) interjette un recours en réforme au Tribunal fédéral. Invoquant une violation de l'art. 367 al. 1 CO, elle conclut à ce que la Cour de céans annule l'arrêt attaqué et, statuant à nouveau, déboute A._____ de toutes ses conclusions et dise que la poursuite n'ira pas sa voie, avec suite de dépens.

A._____ (le demandeur) conclut au rejet du recours et à la confirmation de l'arrêt entrepris, avec suite de dépens.

Le Tribunal fédéral considère en droit:

1.

1.1 Interjeté par la défenderesse qui a succombé dans ses conclusions libératoires et dirigé contre un jugement final rendu en dernière instance cantonale par un tribunal supérieur (art. 48 al. 1 OJ) sur une contestation civile (cf. ATF 130 III 102 consid. 1.1; 129 III 415 consid. 2.1) dont la valeur litigieuse dépasse le seuil de 8'000 fr. (art. 46 OJ), le présent recours en réforme est en principe recevable, puisqu'il a été déposé en temps utile (art. 32 al. 2 et 54 al. 1 OJ; art. 1 de la loi fédérale du 21 juin 1963 sur la supputation des délais expirant un samedi) et dans les formes requises (art. 55 OJ).

1.2 Saisi d'un recours en réforme, le Tribunal fédéral doit conduire son raisonnement juridique sur la base des faits contenus dans la décision attaquée, à moins que des dispositions fédérales en matière de preuve n'aient été violées, qu'il y ait lieu de rectifier des constatations reposant sur une inadvertance manifeste (art. 63 al. 2 OJ) ou qu'il faille compléter les constatations de l'autorité cantonale parce que celle-ci n'a pas tenu compte de faits pertinents et régulièrement allégués (art. 64 OJ). Dans la mesure où une partie recourante présente un état de fait qui s'écarte de celui contenu dans la décision attaquée, sans se prévaloir avec précision de l'une des exceptions qui viennent d'être rappelées, il n'est pas possible d'en tenir compte (ATF 130 III 102 consid. 2.2 p. 106, 136 consid. 1.4). Il ne peut être présenté de griefs contre les constatations de fait, ni de faits ou de moyens de preuve nouveaux (art. 55 al. 1 let. c OJ). Le recours en réforme n'est pas ouvert pour remettre en cause l'appréciation des preuves et les constatations de fait qui en découlent (ATF 130 III 136 consid. 1.4; 129 III 618 consid. 3).

2.

A juste titre, la défenderesse ne conteste pas l'application - à tout le moins analogique - des art. 367 ss CO au contrat liant les parties. Les travaux de nettoyage entrent en effet dans la notion d'"exécution d'ouvrage" (ATF 130 III 458 consid. 4 p. 461; 111 II 170 consid. 2 p. 171). L'élément de durée, respectivement l'engagement de l'entrepreneur de fournir des prestations de manière répétée,

soit de procéder à des nettoyages réguliers, ne change rien à l'application des règles sur la garantie pour les défauts de l'ouvrage, surtout que le demandeur n'avait en l'occurrence pas à fournir des conseils ou autres services similaires (cf. ATF 130 III 458 consid. 4 p. 462). Par ailleurs, les parties ont concrètement institué, au chiffre 2.4 du contrat, une incombance faite à la défenderesse d'adresser - immédiatement - les réclamations au demandeur.

2.1 A teneur de l'art. 368 al. 2 CO, le maître de l'ouvrage peut notamment déduire de la rémunération due un montant correspondant à la moins-value de l'ouvrage. L'exercice de ce droit suppose que le maître ait respecté ses incombances de vérification de l'ouvrage et d'avis des défauts en temps utile, conformément à l'art. 367 al. 1 CO. L'avis des défauts n'est soumis à aucune forme particulière. Il doit cependant être motivé en fait et, à tout le moins, indiquer exactement les défauts incriminés; doit, en outre, y être exprimé l'idée que le maître ne tient pas l'ouvrage pour conforme au contrat et s'en prend à l'entrepreneur (arrêt 4C.76/1991 du 10 juillet 1991, publié in SJ 1992 p. 103, consid. 1a p. 105; ATF 107 II 172 consid. 1a p. 175; plus récemment Chaix, Commentaire romand, n. 27 ad art. 367 CO; Tercier, Les contrats spéciaux, 3e éd., Zurich 2003, n. 4134 p. 604; Zindel/Pulver, Commentaire bâlois, n. 18 ad art. 367 CO; Gauch, Le contrat d'entreprise, adaptation française par Benoît Carron, Zurich 1999, n. 2130 p. 579). L'art. 370 al. 1 CO dispose que, dès l'acceptation expresse ou tacite de l'ouvrage par le maître, l'entrepreneur est déchargé de toute responsabilité, à moins qu'il ne s'agisse de défauts qui ne pouvaient

être constatés lors de la vérification régulière et de la réception de l'ouvrage. L'acceptation est expresse si le maître fait savoir à l'entrepreneur qu'il renonce à invoquer les droits découlant de la garantie pour les défauts qu'il a constatés (arrêt 4C.149/1995 du 5 décembre 1995, publié in SJ 1996 p. 353, consid. 6a p. 354; plus récemment Tercier, op. cit., n. 4118 p. 602; Gauch, op. cit. n. 2070 p. 564). Par ailleurs, selon l'art. 370 al. 2 CO, l'ouvrage est tacitement accepté lorsque le maître omet la vérification et l'avis prévus par la loi.

2.2 La cour cantonale a d'abord considéré que le fait, pour la défenderesse, de s'être acquittée sans réserve des factures jusqu'au mois d'avril 2000 constituait en l'espèce une acceptation de l'ouvrage au sens de l'art. 370 al. 1 CO. A cet égard, elle a relevé que les collaborateurs de la défenderesse avaient fait état, lors de leur audition, d'observations de nature générale relatives à la propreté des locaux sans apporter aucun élément précis selon lequel la défenderesse entendait tenir le demandeur comme responsable. En accord avec la cour cantonale, il convient de retenir que, dans ces circonstances, le demandeur pouvait de bonne foi admettre que la défenderesse avait accepté l'ouvrage, à tout le moins tacitement. Compte tenu du fait que celle-ci avait payé sans réserve, le demandeur pouvait en effet comprendre les réclamations - dont la cour cantonale a retenu souverainement qu'elles étaient de nature générale - comme étant des mises en garde pour l'avenir et non les considérer comme constituant un avis des défauts. Que le maître qui a respecté ses incombances de vérification de l'ouvrage et d'avis des défauts en temps utile, en application de l'art. 367 al. 1 CO, ne soit pas tenu d'exercer immédiatement les droits qui lui

appartiennent en vertu de l'art. 368 CO, comme la défenderesse le relève en se référant à l'ATF 98 II 118 consid. 2 p. 120, n'y change rien. Si le maître n'est certes pas tenu de spécifier, dans l'avis des défauts, les droits découlant de l'art. 368 CO qu'il entend exercer, il doit néanmoins clairement exprimer à l'entrepreneur sa volonté de le tenir, d'une manière ou d'une autre, pour responsable des défauts constatés. Or, il ne ressort pas de l'état de fait de l'arrêt entrepris que la défenderesse aurait procédé de la sorte pour les travaux de nettoyage qu'elle a payés. Dans ces circonstances, la cour cantonale n'a pas violé le droit fédéral en considérant que le fait que la défenderesse se soit acquittée sans réserve des factures valait en l'espèce acceptation au sens de l'art. 370 al. 1 CO.

2.3 La défenderesse ne s'est pas acquittée des factures afférentes à la période postérieure, soit aux mois de mai à août 2000, dont le demandeur poursuit le recouvrement dans le cadre de la présente procédure. La cour cantonale a toutefois retenu que la défenderesse avait négligé de respecter les incombances légales et contractuelles, de sorte qu'elle avait tacitement accepté l'ouvrage au sens de l'art. 370 al. 2 CO. Elle a en effet considéré que la défenderesse, qui se plaignait toujours d'une mauvaise exécution du travail, n'avait pas fait savoir au demandeur, avant la fin des rapports contractuels alors que le contrat avait été résilié, qu'elle entendait l'en tenir pour responsable. Elle a retenu que, durant cette période, la défenderesse avait certes formulé des remarques désormais écrites, toujours de portée générale, mais sans en tirer d'autre conséquence que la résiliation du contrat. Faute d'un avis des défauts exprimé là encore de manière précise, la défenderesse aurait perdu ses droits attachés à la garantie.

2.3.1 Quant à son contenu, l'avis des défauts doit être formulé de manière suffisamment concrète pour que l'entrepreneur comprenne de quels défauts il s'agit, afin qu'il puisse les constater lui-même (arrêt 4C.76/1991 du 10 juillet 1991, publié in SJ 1992 p. 103, consid. 1a p. 105; plus récemment Chaix, op. cit., n. 27 ad art. 367 CO; Tercier, op. cit., n. 4134 p. 604; Gauch, op. cit., n. 2130 p. 579) et, le cas échéant, y remédier. Les constatations souveraines de la cour cantonale, résultant en particulier de l'audition des témoins, font apparaître que le travail fourni par le demandeur n'était pas

seulement entaché de manquements occasionnels sur des points particuliers, mais que les nettoyages effectués ne l'étaient, de manière générale, pas assez "à fond". Ainsi, les locaux sentaient la poussière, les salles d'opération étaient très sales, les balayures et salissures n'étaient régulièrement pas enlevées - un membre du personnel de la défenderesse ayant dû souvent donner un coup de balai, passer la serpillière ou vider une poubelle. Lorsque les travaux de nettoyage sont à ce point effectués de manière trop peu intensive, disciplinée et fréquente, un avis des défauts spécifique, au contenu précis, demanderait du maître un

travail excessif, alors même que tout un chacun, et en particulier une entreprise active dans le domaine de celui du demandeur, peut clairement comprendre ce que signifie une réclamation selon laquelle le nettoyage doit dans l'ensemble être considéré comme trop peu approfondi. Dans ces circonstances, l'entrepreneur ne peut pas avoir de doute sur ce qui doit être amélioré et il n'est pas tolérable pour le maître de devoir signaler chaque tache lorsque la prestation est à ce point défectueuse. Que la défenderesse se soit engagée, au chiffre 2.4 du contrat, à se charger du contrôle des travaux de nettoyage et à adresser les réclamations, en particulier en exécution non conforme au contrat de prestations de service, directement ou le lendemain, par l'intermédiaire, à la direction d'exploitation du service des abonnements de l'entreprise du demandeur, ne peut pas signifier - s'agissant de la qualité insatisfaisante de travaux de nettoyage de locaux d'une superficie de 1000 m² - que la propreté de chaque installation et de chaque coin doive être concrètement contrôlée, comme lors de l'état des lieux d'entrée dans un appartement. Au contraire, une réclamation générale, selon laquelle la qualité des nettoyages laisse à désirer, est

suffisante. Le demandeur ne pouvait pas avoir de doute quant à la nature du défaut, et plaide dès lors en vain qu'il était raisonnable d'exiger de la défenderesse un avis clair sur les dates auxquelles les nettoyages n'auraient pas été correctement effectués et sur les salles dont la propreté ne donnait pas satisfaction.

2.3.2 La cour cantonale a considéré que l'avis des défauts n'avait pas été formulé de manière assez précise, notamment parce que le demandeur ne pouvait pas saisir que la défenderesse entendait le tenir pour responsable en raison de défauts de l'ouvrage. L'on ne peut toutefois adhérer à son point de vue lorsqu'elle nie qu'une telle intention ait pu ressortir des lettres des 26 mai et 14 juin 2000. Le 26 mai 2000, la défenderesse a résilié le contrat pour la fin du mois d'août 2000, en indiquant qu'aucune amélioration n'avait été constatée en dépit de nombreuses remarques et demandes répétées au sujet de la qualité des prestations. La défenderesse a certes limité ses explications à la résiliation, sans exposer concrètement qu'elle se réservait d'autres droits, notamment ceux découlant de la garantie pour les défauts. Le demandeur ne pouvait toutefois pas avoir de doute sur le fait que la défenderesse non seulement critiquait ses prestations, qu'elle tenait toujours pour défectueuses, mais encore en tirait des conséquences. Par ailleurs, le demandeur devait comprendre, à réception de la lettre du 14 juin 2000 au plus tard, que ces conséquences se rapportaient concrètement au paiement de ses factures dès lors que, dans celle-ci, la

défenderesse lui exposait qu'elle avait continué à le payer en dépit du fait que son cahier des charges n'était toujours pas respecté et malgré ses nombreuses remarques depuis plus de six mois. La volonté de la défenderesse de faire valoir ses droits découlant de la garantie pour les défauts était alors clairement reconnaissable pour le demandeur. Les nettoyages quotidiens faisaient encore l'objet de critiques de la part des collaborateurs de la défenderesse. Dans ces circonstances, même si celle-ci s'était limitée à résilier le contrat en raison de réitérées réclamations, le demandeur ne pouvait plus considérer que la défenderesse se contentait de lui adresser des mises en garde pour l'avenir à partir du moment où, pour les mêmes motifs, elle a expressément mis le paiement des factures en cause. Selon le principe de la confiance (sur cette notion, cf. ATF 129 III 118 consid. 2.5, 664 consid. 3.1; 128 III 419 consid. 2.2), le demandeur devait comprendre la motivation de la résiliation comme valant avis des défauts, par le biais duquel la défenderesse lui faisait entrevoir qu'elle entendait le tenir pour responsable de la mauvaise exécution des travaux de nettoyage.

2.3.3 Le demandeur ne peut pas non plus être suivi lorsqu'il se prévaut de la tardiveté de l'avis des défauts. Selon les constatations souveraines de la cour cantonale, il apparaît que la qualité des travaux de nettoyage, qui devaient être effectués périodiquement, respectivement quotidiennement, laissait à désirer depuis longtemps, même si les manquements n'étaient pas exactement les mêmes selon les jours. Que la défenderesse n'ait pas quotidiennement signalé au demandeur chacun des défauts ne permet pas de conclure à une acceptation tacite de l'ouvrage au sens de l'art. 370 al. 2 CO. Le chiffre 2.4. du contrat ne peut notamment pas être compris en ce sens que les parties ont également prévu un avis des défauts quotidien et immédiat pour les nettoyages d'une qualité systématiquement insatisfaisante, dans le domaine couvert par le cahier des charges. Lorsque la propreté est de manière générale insuffisante, il est d'autant moins raisonnable d'exiger du maître un avis des défauts circonstancié, se rapportant à chaque souillure devant être nettoyée (cf. consid. 2.3.1), que, lorsque l'on se trouve en présence d'un contrat d'entreprise de durée, un avis des défauts devrait être donné quotidiennement. Dans un tel cas, comme en

l'espèce, il suffit au contraire que le maître, après plusieurs réclamations orales, donne un avis des défauts écrit, sans que l'on puisse alors lui reprocher la tardiveté de celui-ci pour la période en cours. L'avis des défauts du 26 mai 2000, dont le contenu est suffisant au regard des principes susmentionnés, doit ainsi être considéré comme se rapportant à tous les travaux effectués dans le courant du mois concerné.

2.3.4 Compte tenu de ce qui précède, il apparaît que la défenderesse n'a accepté les travaux de nettoyage effectués par le demandeur pour les mois de mai à août 2000 ni en application de l'art. 370 al. 1 CO, ni en vertu de l'al. 2 de cette même disposition.

3.

A l'instar du Tribunal de première instance, la défenderesse est d'avis que le défaut de l'ouvrage doit donner lieu à une réduction de moitié du prix dû au demandeur. Celui-ci estime qu'un tel calcul de la moins-value viole le droit fédéral.

3.1 La réduction de prix, tant dans le contrat de vente (art. 205 CO) que dans le contrat d'entreprise (art. 368 CO), doit s'effectuer selon la méthode relative, c'est-à-dire que le rapport entre le prix réduit et le prix convenu correspond au rapport entre la valeur objective de la chose avec défaut et sa valeur objective sans défaut (ATF 116 II 305 consid. 4a p. 313; 111 II 162 consid. 3a p. 163; 105 II 99 consid. 4a p. 101). La moins-value se calcule en fonction de la différence existant entre la valeur objective de l'ouvrage sans défaut d'une part, sa valeur objective compte tenu des défauts d'autre part. Peu importe la valeur subjective que lui attribue le maître. En général, la valeur objective d'un ouvrage se détermine d'après sa valeur commerciale ou vénale (ATF 105 II 99 consid. 4a p. 101 s.; plus récemment Chaix, op. cit., n. 31 ad art. 368 CO; Gauch, op. cit., n. 1628 p. 461). Les frais de réparation de l'ouvrage par un tiers doivent être pris en considération pour calculer la moins-value (cf. ATF 105 II 99 consid. 4a p. 102 et les références citées). Dès lors que les travaux de nettoyage n'ont pas de valeur commerciale ou vénale, il convient de considérer que la valeur d'un ouvrage exempt de défaut correspond au prix d'exécution de celui-ci.

3.2 Sur la base des constatations faites par l'autorité cantonale, fondées notamment sur les témoignages recueillis en cours d'instance, il apparaît clairement que les locaux de la défenderesse étaient encore sales après que le demandeur les eut nettoyés. Il est certes délicat de déterminer la valeur objective du résultat de travaux de nettoyage; toujours est-il que l'on peut décrire la mesure de la malpropreté. L'on peut en déduire ce qu'il aurait été nécessaire de faire pour obtenir l'état de propreté désiré. La comparaison entre les efforts qui doivent être déployés pour obtenir un état de propreté impeccable et le travail qui a effectivement été fourni aide à estimer la moins-value. En l'espèce, l'on peut prendre en considération, à l'instar du Tribunal de première instance, le fait que l'entreprise mandatée par la défenderesse après la fin du contrat la liant au demandeur pour procéder aux travaux de nettoyage de ses locaux y a affecté le double de personnel et, partant, de temps. Il faut par ailleurs tenir compte du fait qu'alors que le contrat la liant au demandeur était encore en vigueur, la défenderesse a dû engager une tierce entreprise de nettoyages qui a procédé à un nettoyage "à fond" des locaux, pour lequel elle a dû

s'acquitter d'une facture d'un montant de 4'000 fr., soit environ les deux tiers du prix forfaitaire convenu avec le demandeur pour un mois. N'en déplaie au demandeur, la valeur de l'ouvrage défectueux peut être estimée à la moitié de celle d'un ouvrage exempt de défaut, comme l'avait fait le Tribunal de première instance. Par conséquent, la rémunération due au demandeur doit être réduite de moitié. Au lieu de la somme de 6'450 fr. (TVA comprise) par mois convenue, la défenderesse ne doit ainsi verser au demandeur que celle de 3'225 fr. soit au total 12'900 fr. pour les quatre mois de mai à août 2000, portant intérêt à 5% l'an dès 1er septembre 2000.

Au vu de ce qui précède, le recours doit être partiellement admis et l'arrêt attaqué annulé. La défenderesse sera condamnée à payer au demandeur la somme de 12'900 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 2000. L'opposition au commandement de payer, poursuite no 00 267701 V, doit être levée dans cette mesure. La demande doit être rejetée pour le surplus. Enfin, la cause doit être renvoyée à l'autorité cantonale pour nouvelle décision sur les frais de la procédure cantonale.

4.

La défenderesse obtient gain de cause pour la moitié de ses conclusions, de sorte qu'il se justifie de mettre l'émolument de justice pour moitié à charge de chacune des parties et de ne pas allouer de dépens (art. 156 al. 3 et 159 al. 3 OJ).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce:

1.

Le recours est partiellement admis et l'arrêt attaqué est annulé. La défenderesse est condamnée à payer au demandeur la somme de 12'900 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 2000. L'opposition au commandement de payer, poursuite no 00 267701 V, est levée dans cette mesure.

La demande est rejetée pour le surplus.

2.

La cause est renvoyée à l'autorité cantonale pour nouvelle décision sur les frais de la procédure cantonale.

3.

Un émolument judiciaire de 2'000 fr. est mis pour moitié à la charge de chacune des parties.

4.

Le présent arrêt est communiqué en copie aux mandataires des parties et à la Chambre civile de la Cour de justice du canton de Genève.

Lausanne, le 8 octobre 2004

Au nom de la Ire Cour civile

du Tribunal fédéral suisse

Le président: La greffière: