

BGer 4A_680/2016 vom 12. Juli 2017

Bundesgericht, 2017-07-12, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/bger_4A_680_2016

FR: TF 4A_680/2016 du 12 juillet 2017

IT: TF 4A_680/2016 del 12 luglio 2017

Erwägungen

E. 1.1

Dirigés contre la même décision, les deux recours en matière civile sont étroitement connexes, de sorte qu'il se justifie de joindre les causes par économie de procédure et de statuer sur les deux recours dans un seul arrêt (cf. art. 71 LTF et 24 al. 2 PCF).

E. 1.2

Interjetés en temps utile (art. 100 al. 1 LTF) par la défenderesse, qui a partiellement succombé dans ses conclusions libératoires, et par la demanderesse, qui a succombé partiellement dans ses conclusions en paiement (art. 76 al. 1 LTF), et dirigés contre une décision finale (art. 90 LTF) prise sur recours par le tribunal supérieur du canton (art. 75 LTF) dans une contestation civile dont la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr. (art. 72 al. 1 et 74 al. 1 let. b LTF), les recours en matière civile sont recevables au regard de ces dispositions.

E. 1.3

Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Relèvent de ces faits tant les constatations relatives aux circonstances touchant l'objet du litige que celles concernant le déroulement de la procédure conduite devant l'instance précédente et en première instance, c'est-à-dire les constatations ayant trait aux faits procéduraux (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 et les références). Le Tribunal fédéral ne peut rectifier les constatations de l'autorité précédente que si elles sont manifestement inexactes, c'est-à-dire arbitraires (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). Encore faut-il que la correction du vice soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé par l'art. 106 al. 2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266 et les références). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18 et les références). Si elle souhaite obtenir un complètement de l'état de fait, elle doit aussi démontrer, par des renvois précis aux pièces du dossier, qu'elle a présenté aux autorités précédentes, en conformité avec les règles de la procédure, les faits juridiquement pertinents à cet égard et les moyens de preuve adéquats (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 90). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18).

E. 1.4

Le Tribunal fédéral applique en principe d'office le droit (art. 106 al. 1 LTF) à l'état de fait constaté dans l'arrêt cantonal (ou à l'état de fait qu'il aura rectifié). Cela ne signifie pas que le Tribunal fédéral examine, comme le ferait un juge de première instance, toutes les questions juridiques qui pourraient se poser. Compte tenu de l'obligation de motiver imposée par l' art. 42 al. 2 LTF , il ne traite que les questions qui sont soulevées devant lui par les parties, à moins que la violation du droit ne soit manifeste (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 116; 140 III 86 consid. 2; 133 III 545 consid. 2.2). Il n'est en revanche pas lié par l'argumentation juridique développée par les parties ou par l'autorité précédente; il peut admettre le recours, comme il peut le rejeter, en procédant à une substitution de motifs (ATF 135 III 397 consid. 1.4).

E. 1.5

Dans son recours en matière civile, aux pages 6 à 9, la demanderesse cherche à compléter les faits constatés par la cour cantonale. Comme elle n'invoque aucune disposition légale ni ne démontre l'arbitraire (cf. art. 97 al. 1 et 106 al. 2 LTF), il n'en sera tenu aucun compte.

E. 2

Il n'est pas contesté, à bon droit (cf. ATF 139 III 160 consid. 2.5; TERCIER ET AL., Les contrats spéciaux, 5e éd. 2016, ch. 4806 p. 699), que les trois contrats de surveillance des boutiques conclus par les parties entre 2005 et 2011 doivent être qualifiés de contrats de mandat au sens des art. 394 ss CO .

E. 3

La défenderesse X._____ invoque la violation des art. 20 et 404 CO . Elle expose que le mandant qui résilie le mandat en temps inopportun au sens de l' art. 404 al. 2 CO est tenu à réparation envers le mandataire, mais que le dommage ne comprend en aucun cas le gain manqué direct. Les parties peuvent certes stipuler que la révocation du contrat en temps inopportun permettra au mandataire de réclamer une peine conventionnelle ou une indemnité forfaitaire, mais ni la clause pénale ni ladite indemnité ne peut prévoir une indemnisation plus sévère que celle prévue à l' art. 404 al. 2 CO , sous peine d'être considérée comme nulle (art. 20 CO), voire d'être réduite en application de l' art. 163 CO . Or la cour cantonale, en condamnant la défenderesse à verser à la demanderesse ce que celle-ci aurait reçu si les deux mandats litigieux (ceux afférents aux boutiques L._____ et M._____) avaient continué pendant trois mois et si elle avait pu fournir ses prestations de surveillance, indemnise le gain manqué direct de la mandataire, ce qui est prohibé par l' art. 404 al. 1 et 2 CO . L'art. 3 des conditions générales, qui prescrit un tel mode d'indemnisation, est conséquemment nul et inapplicable. Enfin, la présente espèce n'a rien à voir avec la problématique des contrats d'enseignement ou d'architecte, qui permet, selon la jurisprudence, une forme de réparation du gain manqué par le biais des clauses pénales. D'après la défenderesse, la situation de la demanderesse est nettement plus proche de celle d'un avocat ou d'un médecin.

E. 3.1

D'après l' art. 404 al. 1 CO , le mandat peut être révoqué ou répudié en tout temps. Le droit de mettre fin au contrat est impératif; il ne peut pas être exclu ni limité par des clauses contractuelles. La résiliation en tout temps existe également lorsque le mandat a été conclu pour une durée fixe ou lorsque le mandat est atypique (cf. ATF 104 II 108 consid. 4 p.115 ss; arrêt 4A_284/2013 du 13 février 2014 consid. 3.5.1). Malgré les critiques de la doctrine, le Tribunal fédéral a maintenu cette jurisprudence (ATF 115 II 464 consid. 2a p.466 s.;

arrêts 4A_284/2013 du 13 février 2014 précité, ibidem; 4A_141/2011 du 6 juillet 2011 consid. 2.2 et 2.3 et les références). Pour trancher la question de savoir si, en fonction de la durée de l'obligation des parties, l'application des dispositions du droit du mandat semble admissible, il faut avant tout prendre en compte si, d'après la nature du contrat, il est indispensable qu'il existe un rapport de confiance entre les parties, lequel revêt une importance particulière pour ces dernières (arrêts 4A_284/2013 du 13 février 2014 précité, consid. 3.5.1 in fine; 4C.24/1989 du 24 avril 1990 consid. 2c).

L'art. 404 al. 2 CO prévoit que la partie qui révoque ou répudie le contrat en temps inopportun doit indemniser l'autre du dommage qu'elle lui cause. Pour que l'autre partie puisse actionner en paiement de dommages-intérêts celle qui a résilié le mandat, deux conditions doivent être réunies: l'absence de motifs sérieux de résiliation et la survenance d'un dommage pour la partie qui subit la résiliation en raison des dispositions qu'elle a prises pour l'exécution de son mandat (ATF 110 II 380 consid. 3b; arrêt 4C.78/2007 du 9 janvier 2008 consid. 5.4; FRANZ WERRO, in Commentaire romand, 2e éd. 2012, Code des obligations I, n° 10 ad art. 404 CO). Autrement dit, il n'y a pas de résiliation du mandat en temps inopportun si le mandataire a donné au mandant des raisons fondées pour mettre fin au contrat (ATF 109 II 462 consid. 4c p. 469 et l'arrêt cité; ROLF H. WEBER, in Basler Kommentar, Obligationenrecht I, 6e éd. 2015, n° 16 ad art. 404 CO , p. 2538 en bas).

Pour que l'art. 404 al. 2 CO soit applicable, il faut donc en particulier que le mandataire n'ait fourni à son cocontractant aucun motif sérieux de résilier. La résiliation intervient sans motif sérieux si l'on ne discerne pas de circonstances qui soient de nature, d'un point de vue objectif, à rendre insupportable la continuation du contrat, en particulier à rompre le rapport de confiance avec le cocontractant (cf. ATF 134 II 297 consid. 5.2 p. 306; arrêt 4A_36/2013 du 4 juin 2013 consid. 2.5).

E. 3.2

La cour cantonale a retenu, au considérant 4.2.1 in fine de l'arrêt attaqué, que la défenderesse n'avait pas de véritables motifs pour résilier les contrats de surveillance des boutiques L._____ et M._____ et qu'elle a mis fin auxdits contrats pour " des motifs de convenance personnelle ", soit notamment pour réduire ses charges d'exploitation.

E. 3.2.1

Sur la base des faits qu'elle a constatés dans l'arrêt déféré, on ne peut pas suivre la cour cantonale dans cette voie.

Dès 2010 en tout cas, les gérants des boutiques de la rue xxx (soit ceux des boutiques susmentionnées et celui de la boutique N._____) ont signalé à B._____, responsable de la sécurité des trois boutiques, d'importants manquements dans la qualité des services de la demanderesse. B._____, par trois courriels des 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, a informé son supérieur C._____ de cet état de choses dans des termes peu amènes, puisqu'il y qualifiait les agents de sécurité de la demanderesse de " bricoleurs ", tout en faisant état d'un " turnover pas possible ", d'obligations non remplies quant à l'ouverture des boutiques et, enfin, d'une " dérive ".

En septembre 2011, requis par C._____ de donner la liste des manquements de la demanderesse concernant la seule boutique M._____, B._____, par courriel du 19 septembre 2011, a fait état de quatre ouvertures qui ont dû être retardées en douze mois et du comportement non professionnel de quatre agents différents: le premier a fumé devant la

boutique en tenant la porte entrouverte, le second a abandonné son poste, le troisième est resté assis dans les fauteuils des clients plus de la moitié de son temps de surveillance et le quatrième s'est endormi debout au cours de sa mission, le nez collé à la porte de la boutique.

Trois témoins, dont les dépositions ont été résumées par la cour cantonale au considérant C, let. k et let. q, de l'arrêt attaqué, ont en outre déclaré ce qui suit: B._____ a déploré le manque de formation des agents de la demanderesse, qui n'avaient reçu aucune consigne en cas d'agression, de sorte qu'il y avait des inquiétudes concernant la sécurité des boutiques; E._____, directeur adjoint de la boutique M._____ depuis le 1er février 2010, a déclaré que de manière générale les employés de la boutique étaient mécontents des services fournis par la demanderesse, dont les agents étaient peu motivés et venaient souvent en retard le matin, ce qui différait l'ouverture; F._____, adjoint du directeur général au sein de J._____, a confirmé que le responsable de la boutique M._____ n'était pas du tout satisfait des prestations de la demanderesse, notamment en raison des arrivées tardives des agents.

E. 3.2.2

Il appert ainsi que, pour le moins depuis 2010, les services procurés par la demanderesse ne donnaient pas satisfaction à la défenderesse. Outre le non-respect réitéré des horaires d'ouverture des boutiques par les agents de surveillance, ce qui obligeait les responsables à retarder l'entrée des clients dans les commerces, les agents n'avaient pas le comportement que la défenderesse était en droit d'attendre de leur part. Il a été établi notamment qu'un agent a fumé à l'entrée d'une boutique, porte ouverte, qu'un autre a passé la moitié de la journée, avachi dans les fauteuils des clients, et qu'un troisième s'est même endormi debout, la tête appuyée contre la porte d'entrée.

De tels comportements pour des agents de surveillance sont inacceptables dans des boutiques de luxe, où sont offertes à la vente en particulier des montres de grand prix et de la haute joaillerie. Il convient en effet de ne pas perdre de vue que la défenderesse exploite trois boutiques à la rue xxx, qui est notoirement une artère commerciale de V._____ où se trouvent réunies les enseignes les plus prestigieuses de la haute horlogerie, de la bijouterie et de la mode. Les clients, en général aisés, qui y viennent sont particulièrement attentifs à l'aspect des magasins et à l'attitude des employés qui y travaillent.

A cela s'ajoute que les agents de la demanderesse n'étaient pas formés pour réagir en cas d'agression, ce qui inquiétait le personnel de vente, et se montraient de surcroît peu concernés par les tâches à accomplir.

Les témoins D._____ et E._____ ont affirmé que les manquements des agents avaient été signalés à la demanderesse, notamment par le personnel de la boutique M._____. Malgré cela, la demanderesse n'a pris aucune mesure pour remédier à la situation, qui durait depuis plusieurs mois.

Contrairement à ce qu'a admis la cour cantonale, ces circonstances, imputables à la demanderesse, étaient indubitablement de nature à détruire le rapport de confiance entre les parties. Partant, il sied d'admettre que la défenderesse avait des raisons fondées pour mettre fin aux contrats de mandat conclus avec la demanderesse.

E. 3.2.3

Les éléments mis en exergue par la Cour de justice pour justifier son raisonnement (cf. consid. 4.2.1 de l'arrêt attaqué) ne résistent pas à l'examen.

E. 3.2.3.1

La cour cantonale fait grand cas que la défenderesse a conclu avec la demanderesse le contrat du 28 juin 2011 concernant la surveillance de la boutique N._____, alors qu'elle avait déjà reçu trois courriels de B._____, les 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, signalant les manquements des agents de surveillance. Pour l'autorité cantonale, cela démontrerait que la défenderesse n'avait alors pas perdu confiance en la demanderesse.

Si les contrats litigieux des 11 avril 2005 et 10 décembre 2009 avaient été conclus pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement d'année en année, sauf résiliation donnée avec un préavis de quatre mois, le contrat du 28 juin 2011 a été conclu quant à lui seulement pour quatre mois et était reconductible de mois en mois, sauf préavis de résiliation de trois mois. Les modalités de ce contrat n'ont donc rien à voir avec les deux précédents au point de vue de la durée de l'engagement de la mandataire. Au contraire, la conclusion du contrat du 28 juin 2011 montre que la défenderesse ne souhaitait plus se lier pour une longue période avec la demanderesse et qu'elle lui donnait en quelque sorte une dernière chance.

E. 3.2.3.2

Selon la cour cantonale, les dépositions de C._____, de F._____ et de G._____, administrateur de J._____, attesteraient que la défenderesse souhaitait baisser ses coûts en réduisant le nombre de ses prestataires dans le domaine de la sécurité.

D'après le résumé des dépositions testimoniales effectué par la cour cantonale, G._____ a confirmé que la défenderesse avait le désir de réduire lesdits prestataires. Mais C._____ a déclaré que c'est après que B._____ a indiqué les nombreux problèmes rencontrés avec la demanderesse qu'a été prise la décision de résilier les mandats. F._____ a affirmé pour sa part qu'il supposait que les mauvaises prestations de la demanderesse avaient été " l'élément déclencheur " de la volonté de la défenderesse de mettre fin aux contrats. Quant à D._____, il a expressément certifié que la décision de résilier les mandats était fondée sur les manquements de la demanderesse. Partant, il ne résulte absolument pas de ces témoignages que la résiliation des mandats de surveillance a été mue par la seule intention de baisser les coûts d'exploitation de la défenderesse.

E. 3.2.3.3

D'après la cour cantonale, la défenderesse a fait valoir des " raisons économiques " pour résilier les accords litigieux, comme l'a indiqué la demanderesse dans son courrier du 9 août 2011, lesquelles ont été vraisemblablement dévoilées lors de l'entrevue entre les parties du 22 juillet 2011.

Les " raisons économiques " évoquées dans le courrier précité sont de simples affirmations d'une partie qu'aucun élément ne vient étayer. En revanche, il a été constaté que D._____, qui était présent lors de la réunion du 22 juillet 2011, a déclaré que la raison de la résiliation des mandats résidait dans les mauvaises prestations de la demanderesse.

E. 3.2.4

Il s'ensuit que la défenderesse pouvait se prévaloir de motifs sérieux pour résilier les deux contrats de mandat litigieux. Les résiliations ne sont donc pas intervenues en temps inopportun, de sorte que la demanderesse n'a droit à aucune indemnité, que ce soit sur la base de l' art. 404 al. 2 CO ou de l'art. 3 de ses conditions générales.

Le moyen de la défenderesse doit être admis, ce qui dispense le Tribunal fédéral d'examiner ses autres griefs, qui reposent sur la violation des art. 29 al. 2 Cst. , 1, 18, 42 al. 1, 44 et 163 CO, ainsi que 8 CC.

E. 4

Invoquant une violation des art. 1 et 18 CO , subsidiairement de l' art. 9 Cst. , la demanderesse Z._____ reproche à l'autorité cantonale d'avoir procédé à une analyse erronée de l'art. 13 de ses conditions générales et de n'avoir pas retenu que la défenderesse, par des sollicitations actives, a fait en sorte que l'agent de sécurité H._____ la " suive " après la résiliation des contrats de mandat, en travaillant pour le compte de l'entreprise qui a obtenu tout de suite après les mandats de surveillance des boutiques. Elle prétend que la cour cantonale s'est exclusivement attachée à la lettre de l'art. 13, sans examiner la réelle et commune intention des parties, ni le but de cette clause, ni le contexte dans lequel s'inscrivait la relation contractuelle.

E. 4.1

D'après l'art. 13 des conditions générales de la demanderesse, le Client s'engage, pendant la durée du contrat et pendant la durée d'une année après son terme ou sa résiliation pour quelque motif que ce soit, à ne pas solliciter directement ou indirectement les services ou d'engager un membre du personnel de la demanderesse, sous quelque forme que ce soit, pour des activités similaires offertes par la demanderesse à ses clients. En cas de violation de cet engagement, le Client accepte d'ores et déjà de verser à la demanderesse une indemnité de 20'000 fr., la réparation de tout dommage supplémentaire étant réservée ainsi que le droit pour la demanderesse d'exercer action en cessation de la violation des obligations du Client.

E. 4.2

Les conditions générales, lorsqu'elles ont été incorporées au contrat, comme dans le cas présent, en font partie intégrante, si bien qu'elles doivent être interprétées selon les mêmes principes que les autres dispositions contractuelles (ATF 135 III 1 consid. 2 p. 6; 133 III 675 consid. 3.3 p. 681).

Lorsqu'il est amené à qualifier ou interpréter un contrat, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO). S'il y parvient, il pose une constatation de fait qui lie en principe le Tribunal fédéral conformément à l' art. 105 LTF . Si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou si leurs volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et les comportements selon la théorie de la confiance; il doit donc rechercher comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2). Le principe de la confiance permet d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même s'il ne correspond pas à sa volonté intime. L'application du principe de la confiance est une question de droit que le Tribunal fédéral peut examiner librement (art. 106 al. 1 LTF). Mais pour trancher cette question, il faut se fonder sur le contenu de la manifestation de volonté et sur les circonstances, dont la constatation ressortit au fait. Les circonstances déterminantes à cet égard sont celles qui ont précédé ou accompagné la manifestation de volonté, mais non pas les événements postérieurs, à l'exemple du comportement adopté par les parties contractantes après qu'elles

ont conclu l'accord (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2 p. 302; 133 III 61 consid. 2.2.1, 675 consid. 3.3 p. 681 s.).

Le sens d'un texte, apparemment clair, n'est pas forcément déterminant, de sorte que l'interprétation purement littérale est prohibée. Même si la teneur d'une clause contractuelle paraît limpide à première vue, il peut résulter d'autres conditions du contrat, du but poursuivi par les parties ou d'autres circonstances que le texte de ladite clause ne restitue pas exactement le sens de l'accord conclu. Il n'y a cependant pas lieu de s'écarter du sens littéral du texte adopté par les intéressés lorsqu'il n'existe aucune raison sérieuse de penser qu'il ne correspond pas à leur volonté (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2 p. 302; 133 III 61 consid. 2.2.1, 675 consid. 3.3 p. 681 s.).

E. 4.3

L'autorité cantonale a relevé, au considérant 7.2 de l'arrêt critiqué, qu'il est établi et non contesté que la défenderesse n'a jamais embauché H. _____, qui a été engagé par I. _____ après avoir quitté la demanderesse. Cela posé, elle a considéré que rien dans le dossier ne permet d'établir que la défenderesse aurait effectué une démarche auprès de H. _____ dans le but de l'amener à quitter la demanderesse pour être ensuite engagé par la sous-traitante de J. _____, qu'aucun élément ne permet de retenir que la défenderesse aurait sollicité indirectement, par l'entremise de J. _____ et de I. _____, les services de H. _____ et que le simple fait que la défenderesse a peut-être appris que le prénommé, en qualité d'employé de I. _____, assurait la surveillance de boutiques lui appartenant, n'est pas suffisant pour admettre une violation de l'art. 13 des conditions générales.

En l'espèce, à lire le considérant susmentionné de l'arrêt déféré, on ne sait si la cour cantonale a procédé à une interprétation subjective ou objective de l'art. 13 des conditions générales.

A supposer que la Cour de justice ait effectué une interprétation subjective de la clause en question, la demanderesse ne démontre pas qu'il était arbitraire de constater que la défenderesse n'a pas sollicité les services de H. _____, qui n'a du reste travaillé pour I. _____ (sous-traitante de J. _____, laquelle a été chargée par la défenderesse de surveiller les boutiques après la résiliation des mandats) que du 17 octobre 2011 au 3 décembre 2011, avant d'être derechef engagé par la demanderesse. Elle ne formule que des critiques appellatoires irrecevables, faute de motivation (art. 106 al. 2 LTF), à l'encontre du constat de la cour cantonale.

A supposer que la Cour de justice ait procédé à l'interprétation objective de la clause en question, on ne discerne aucune violation de l' art. 18 CO . Selon le sens ordinaire des mots, solliciter quelque chose signifie demander cette chose " fortement et avec insistance " (cf. Le Grand Robert de la langue française, sous cette entrée, ch. 2). Or il n'a pas été constaté en fait que la défenderesse ait demandé en insistant que ledit employé se mette à son service après avoir quitté la demanderesse. Il n'a pas davantage été constaté que la défenderesse a fait pression sur son nouveau mandataire J. _____ pour que la sous-traitante de cette dernière (i.e. I. _____) engage H. _____.

Le moyen sous toutes ces facettes est infondé.

E. 5

En définitive, le recours de la défenderesse doit être admis, alors que le recours de la demanderesse doit être rejeté. L'arrêt attaqué doit être annulé et il est prononcé que les conclusions de la demande sont entièrement rejetées.

Les frais judiciaires et les dépens de l'affaire 4A_680/2016 doivent être mis à la charge de la demanderesse, intimée dans cette cause, qui succombe (art. 66 al. 1, 68 al. 1 et 2 LTF).

Les frais judiciaires et les dépens de l'affaire 4A_686/2016 doivent être mis également à la charge de la demanderesse, recourante dans cette cause, qui succombe (art. 66 al. 1, 68 al. 1 et 2 LTF).

Vu l'issue de la querelle, la cause sera renvoyée à la cour cantonale pour nouvelle décision sur les frais et dépens de l'instance cantonale (art. 67 et 68 al. 5 LTF).

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.