

GE_GERICHTE ACJC/359/2018 vom 28. Juni 2017

GE Cour de justice, 2017-06-28, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_ACJC_359_2018

FR: GE_GERICHTE ACJC/359/2018 du 28 juin 2017

IT: GE_GERICHTE ACJC/359/2018 del 28 giugno 2017

Erwägungen

E. 1.1

L'appel est recevable contre les décisions finales et incidentes de première instance lorsque, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). La valeur litigieuse étant, en l'espèce, de 87'510 fr., la voie de l'appel est ouverte.

E. 1.2

L'appel a été déposé dans le délai de 30 jours, compte tenu des fêtes judiciaires estivales (art. 311 al. 1 et 145 al. 1 let. b CPC), et selon la forme prescrits par la loi, par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC) et auprès de l'autorité compétente (art. 120 al. 1 let. a LOJ), de sorte qu'il est recevable.

E. 1.3

La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC).

- 10/18 -

C/11027/2015

E. 2

Le litige portant sur les conditions de résiliation du contrat, il convient en premier lieu de qualifier ce dernier, afin de déterminer si des règles impératives s'appliquent à cette problématique.

E. 2.1

Les contrats informatiques peuvent être rapprochés de plusieurs types de contrats nommés, en particulier du mandat et du contrat d'entreprise (JACCARD/ROBERT, Les contrats informatiques, in La pratique contractuelle: actualité et perspectives, 2009, p. 99-100). Le régime juridique qui leur est applicable sera déterminé selon les circonstances particulières de chaque cas (ATF 124 III 456, JdT 2000 I p. 172, consid. 4b/bb). Le Tribunal fédéral n'a ainsi pas qualifié les contrats informatiques en tant que tels, mais a préféré une approche au cas par cas, en fonction des prestations convenues (HANHARDT REDONDO, Les contrats dans le domaine informatique, in Questions de droit n° 98, 2016, p. 3). La qualification du contrat informatique et son rattachement à la réglementation d'un contrat prévu par la loi se feront donc en appréciant les principales caractéristiques des prestations litigieuses et les obligations des parties (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 104). La dénomination du contrat choisie par les parties n'est pas un critère absolu. (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 106). Les éléments suivants serviront notamment d'indices: l'engagement ou non du prestataire à fournir un résultat déterminé, le mode de rémunération, l'interprétation de la réelle et

commune intention des parties et, enfin, l'attitude des parties dans l'exécution du contrat (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3-4; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 104-105). La qualification juridique d'un contrat informatique représente des enjeux très concrets pour les parties qui pourront, selon les circonstances, trouver un intérêt à voir telle ou telle règle légale s'appliquer à leurs relations, en particulier en ce qui concerne les dispositions impératives prévues par la loi (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 6; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 105). Ainsi, par exemple, l'applicabilité des règles du mandat aura des conséquences immédiates sur le mode de résiliation du contrat, l'art. 404 CO étant de nature impérative (JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 105). Certains contrats informatiques se rapprochent du mandat (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 99). Ses règles s'appliquent aux travaux qui ne sont pas soumis aux dispositions légales régissant d'autres contrats (art. 394 al. 2 CO; HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3; JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 99). Le mandataire s'engage uniquement à gérer une affaire ou à rendre des services en vue d'un résultat qui n'est pas garanti. Il n'est donc soumis qu'à une obligation de moyen, qui lui impose d'agir avec diligence et d'assurer la bonne et fidèle exécution du mandat confié, ce qui implique notamment de respecter les règles de l'art applicables dans sa branche (HANHARDT REDONDO, op. cit., p. 3;

- 11/18 -

C/11027/2015 JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 99). Un élément caractéristique du contrat de mandat est donc l'obligation renforcée de fidélité et de conseil à laquelle le mandataire est tenu envers le mandat. Le mandat peut trouver application dans les contrats impliquant une forte relation de confiance entre le prestataire et son client, notamment les contrats prévoyant la planification, le conseil ou la gestion sur une certaine durée d'un projet informatique pour le compte d'un client (JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 99).

Le contrat d'entretien ou de maintenance désigne le contrat par lequel une partie s'engage à l'égard d'une autre, contre rémunération, à contrôler un objet et à le maintenir en état de fonctionner (TERCIER, Les contrats spéciaux, 2016, n. 3549). Il s'agit d'un contrat innommé s'il a une nature durable (ATF 130 III 458 consid. 4; TERCIER, op. cit., n. 3551; VENTURI-ZEN-RUFFINEN, La résiliation pour justes motifs des contrats de durée, 2007, p. 43). Un tel contrat ne peut donc pas être résilié selon les règles sur le contrat d'entreprise, ni selon celles du mandat (TERCIER, op. cit., n. 3551).

E. 2.2

En l'espèce, il n'est pas contesté que les prestations caractéristiques du contrat consistaient à assurer le bon fonctionnement des serveurs, effectuer leur sauvegarde et procéder au monitoring de ceux-ci ainsi que des équipements de sécurité. Contrairement à ce que soutient l'intimée, le contrat ne peut être qualifié de mandat. L'appelante n'assumait en effet pas uniquement une obligation de moyen, consistant à faire preuve de diligence en vue de la surveillance et de la sauvegarde des serveurs sans garantie de résultat. La première devait au contraire fournir un résultat, soit notamment la sauvegarde des serveurs. Au vu de ses prestations caractéristiques, le contrat se rapproche plutôt du contrat d'entretien ou de maintenance, comme l'a retenu à juste titre le Tribunal. La dénomination du contrat va également dans ce sens. En effet, bien qu'il soit intitulé "contrat forfaitaire de prestation informatique", il est désigné comme un "contrat de maintenance et dépannage informatique annuel" dans la clause relative au prix. C'est par conséquent à juste titre que le Tribunal a

retenu que les parties étaient liées par un contrat innommé se rapprochant du contrat d'entretien et a appliqué, à la résiliation litigieuse, les conditions contractuelles à l'exclusion de règles légales, en particulier celles du mandat.

E. 3

Il n'est pas contesté que le contrat permettait aux parties de le résilier avec effet immédiat en présence de justes motifs. Demeure litigieuse la question de l'existence de tels motifs. A cet égard, l'appelante reproche au Tribunal d'avoir retenu qu'elle avait violé ses obligations contractuelles. Elle lui fait en particulier grief d'avoir établi les faits de

- 12/18 -

C/11027/2015 manière inexacte à cet égard et d'avoir fait preuve d'arbitraire en tant qu'il n'a pas tenu compte, notamment, de la déposition de J_____.

E. 3.1

La doctrine et la jurisprudence reconnaissent l'existence d'un droit à la résiliation extraordinaire pour justes motifs en matière de contrats informatiques. La notion de "justes motifs" est appréciée et concrétisée par le juge en fonction des circonstances particulières de chaque cas et des intérêts en présence (JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 118). Elle désigne de manière générale toutes les circonstances qui font que la continuation du contrat jusqu'à l'expiration de sa durée convenue ou jusqu'au prochain terme ordinaire de résiliation ne peut raisonnablement être exigée au regard des règles de la bonne foi ou, selon d'autres termes équivalents, qui rendent la continuation du contrat intolérable pour la partie qui résilie (JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 118; VENTURI-ZEN-RUFFINEN, op. cit., p. 133-134). Le motif fondant la résiliation extraordinaire doit être considéré comme suffisamment grave tant d'un point de vue objectif (apprécié selon les règles de la bonne foi) que subjectif (rendant la continuation du contrat effectivement insupportable pour la partie qui résilie). Un juste motif n'est admis que si le manquement d'une partie à ses obligations contractuelles est particulièrement grave (gravité absolue) ou si un manquement qui n'est en soi pas particulièrement grave a été réitéré en dépit d'un avertissement préalable (gravité relative). De même, un juste motif peut être admis lorsque plusieurs manquements qui, pris en eux-mêmes, ne sont certes pas suffisamment graves pour justifier une résiliation extraordinaire, sont toutefois propres à rompre définitivement le lien de confiance entre les parties lorsqu'ils sont pris dans leur ensemble (gravité relative) (JACCARD/ROBERT, op. cit., p. 119; VENTURI-ZEN-RUFFINEN, op. cit., p. 148 à 151).

E. 3.2

En l'espèce, l'intimée a résilié le contrat du 17 juillet 2012 avec effet immédiat, se prévalant de l'absence de sauvegarde et des risques encourus de ce fait en termes de perte de données, d'une carence au niveau du monitoring dès lors qu'elle avait dû signaler elle-même le problème précité à l'appelante, et de l'absence d'intervention le 27 mars 2014 nonobstant l'engagement de cette dernière en ce sens.

E. 3.2.1

S'agissant de l'obligation de sauvegarde des serveurs, il ressort de la procédure qu'aucun back up n'a été effectué entre les 21 et 31 mars 2014. Afin de justifier son intervention tardive, l'appelante soutient que celle-ci n'était pas urgente, dès lors que le système de redondances internes installé empêchait tout risque de perte des données et qu'une intervention à distance était en place, ce que le Tribunal avait omis de prendre en compte.

De plus, aucune perte de données n'était à déplorer. Elle n'avait ainsi pas violé son obligation de sauvegarde des serveurs.

- 13/18 -

C/11027/2015 L'appelante n'établit toutefois pas qu'un système de redondances internes aurait été installé, ni que celui-ci aurait permis d'éviter la perte des nouvelles données, soit celles qui n'avaient pas fait l'objet d'un back up. L'existence de ce système ressort en effet uniquement de la déposition de J_____, qui représente l'appelante dans la présente procédure et dont les déclarations n'ont de ce fait qu'une valeur probante réduite.

L'existence d'un système de redondances internes n'a été confirmée par aucun témoin et ne ressort en particulier pas du contrat du 17 juillet 2012. Par conséquent, c'est à juste titre que le Tribunal a retenu que la possibilité de récupération des données en cas de perte du fait du système de redondances n'avait pas été suffisamment démontrée et que l'intervention pour régler le problème de sauvegarde était urgente. Par ailleurs, il ne ressort pas de la procédure que l'appelante est intervenue à distance les 25, 26 et 27 mars 2014, contrairement à ce qu'elle soutient. Le témoignage de C_____ dont elle se prévaut à cet égard évoque d'une manière générale son important travail en "background", sans préciser qu'un tel travail avait été fourni aux dates précitées. De plus, il ressort de l'e-mail du service desk de l'appelante daté du 25 mars 2014 que l'accès à distance n'était pas possible pour résoudre le problème de sauvegarde, raison pour laquelle une intervention était prévue le 27 mars suivant.

L'appelante ne saurait par conséquent soutenir qu'elle serait intervenue à distance s'agissant de cette problématique, une telle intervention n'étant pas possible selon ses propres constatations. Enfin, bien que les témoignages aient permis d'établir que l'appelante était la mieux à même d'évaluer l'urgence de l'intervention, des connaissances techniques ne sont pas nécessaires pour reconnaître que l'absence de sauvegarde entraîne un risque de perte des données, l'appelante reconnaissant qu'un facteur de probabilité – soit un élément aléatoire – intervient également à cet égard. Compte tenu de ce qui précède, c'est à bon droit que le Tribunal a retenu que l'appelante avait violé son obligation de sauvegarde des serveurs, l'absence de dommage et de perte de données n'étant ici pas pertinente. Ce motif, invoqué à l'appui de la résiliation du 28 mars 2014, peut être considéré comme suffisamment grave tant d'un point de vue subjectif qu'objectif. En effet, la sauvegarde des serveurs revêtait une importance capitale pour l'intimée, ce que l'appelante a admis, compte tenu de la nature de ses activités, de son importante position sur le marché concerné telle que reconnue par l'appelante, de sa réputation et de la responsabilité assumée envers ses clients dont elle héberge des données. Tout en étant consciente de l'importance des enjeux liés à la sauvegarde des serveurs, l'appelante n'a non seulement pas rempli son obligation à cet égard, mais n'a pas hésité à annuler, sans en informer l'intimée, l'intervention prévue pour y remédier et à reprogrammer celle-ci quatre jours plus tard, la laissant ainsi sans sauvegarde durant plus de dix jours, avec le risque inhérent de perdre des

- 14/18 -

C/11027/2015 données. Dans ces conditions, la continuation du contrat jusqu'à l'expiration de sa durée convenue, soit un an et demi plus tard, était intolérable pour l'intimée et ne pouvait pas raisonnablement être exigée d'elle au regard des règles de la bonne foi.

L'intimée était par conséquent légitimée à résilier le contrat avec effet immédiat sur la base de ce seul motif déjà. Celui-ci est d'autant plus grave que l'absence de sauvegarde n'a pas même été détectée par l'appelante, comme il sera discuté ci-dessous (cf. consid. 3.2.2), si bien que sans la réactivité de l'intimée, l'absence de sauvegarde aurait pu s'étendre sur une

plus longue période et augmenter ainsi le risque de perte de données.

E. 3.2.2

S'agissant de l'obligation de monitoring, l'appelante reproche au Tribunal de ne pas avoir retenu la déposition de J_____, qui permettait de constater qu'aucun manquement ne pouvait lui être reproché à cet égard. Ce dernier aurait en effet expliqué que l'absence de transmission des e-mails d'alertes pendant une durée indéterminée ne signifiait pas que les serveurs et les équipements de l'intimée étaient laissés sans surveillance, dans la mesure où celle-ci était assurée par d'autres biais, à savoir toutes les prestations listées dans le contrat. De plus, si l'intimée décelait un problème, elle pouvait lui téléphoner pour le lui signaler. En l'occurrence, ces faits ne ressortent pas de la déposition de J_____, de sorte que l'appelante ne saurait reprocher au Tribunal de ne pas en avoir tenu compte. En tout état, ils ne permettent pas de retenir que l'appelante a respecté ses engagements de monitoring. Cette dernière n'a en effet pas démontré avoir assuré cette obligation par d'autres moyens que les e-mails d'alertes. A teneur du contrat, la surveillance des serveurs et des équipements de sécurité devait s'effectuer 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, soit de manière ininterrompue. Or, le problème de sauvegarde constaté par l'intimée le 25 mars 2014 avait commencé le 21 mars 2014, soit quatre jours avant. Si le monitoring avait été assuré comme le soutient l'appelante, elle n'aurait pas manqué de détecter le problème. Or, tel n'a pas été le cas, l'intimée ayant dû la contacter pour le lui signaler. Pour le surplus, la possibilité pour l'intimée de contacter l'appelante afin de lui signaler un problème ne constitue pas une prestation de monitoring, celle-ci devant au contraire permettre à l'appelante d'assurer le bon fonctionnement du système sans que l'intimée n'ait à intervenir. Compte tenu de ce qui précède, l'appelante a violé son obligation de monitoring. Contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal, la violation de cette obligation a été décelée avant la date de résiliation du contrat. En effet, quand bien même l'absence de monitoring a été clairement mise en évidence dans le rapport du 31 mars 2014, selon lequel les e-mails d'alertes n'étaient pas envoyés à l'appelante, le fait que cette dernière ne se soit pas aperçue d'elle-même du problème de

- 15/18 -

C/11027/2015 sauvegarde durant quatre jours démontre cette carence, qui a d'ailleurs été soulevée dans la lettre de résiliation. L'intimée pouvait ainsi se prévaloir de l'absence de monitoring à l'appui de sa résiliation immédiate du contrat, étant précisé que ce motif revêtait une gravité suffisante, en particulier mis en lien avec le problème de sauvegarde précité, qui n'avait pas été détecté par l'appelante en raison de cette carence.

E. 3.2.3

L'appelante reproche enfin au Tribunal d'avoir retenu qu'elle rencontrait d'importantes difficultés organisationnelles et que l'assistance pour la maintenance et le dépannage devait être assurée par l'ingénieur responsable, ce que le contrat ne prévoyait pas textuellement. Sans contester ses absences sur le site de l'intimée, elle soutient qu'elle avait nommé un ingénieur responsable conformément à ses obligations contractuelles et que l'accès au service desk 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 était assuré, de sorte qu'elle n'avait pas violé son obligation de fournir un support. En l'occurrence, l'appelante a admis en première instance que l'assistance pour la maintenance et le dépannage devait être disponible du lundi au vendredi, de 8h à 19h30, en la personne d'un ingénieur responsable du site et un ingénieur de remplacement pouvant intervenir en cas d'empêchement de l'ingénieur responsable. Elle ne saurait dès lors reprocher au Tribunal d'avoir retenu ce fait, dans la mesure où il était

admis par les parties. Par ailleurs, il ressort des témoignages (témoins E_____ et F_____) que bien qu'un ingénieur responsable ait été nommé, aucun ingénieur de remplacement n'a été désigné, contrairement à ce qui était prévu contractuellement. Cela a eu pour conséquence que plusieurs interventions, soit en particulier celles des 11, 12 et 20 décembre 2013 ainsi que celle du 27 mars 2014, ont été annulées du fait de l'indisponibilité de l'ingénieur, sans qu'un remplaçant ne puisse assurer l'intervention prévue. L'appelante a par conséquent violé son obligation de fournir un support. L'intimée s'en était d'ailleurs déjà plainte, au vu des discussions tendant à mettre fin au contrat en raison du mécontentement relatif aux services de l'appelante, et de la présence renforcée de celle-ci sur site de janvier à mars 2014 afin de compenser notamment les visites non effectuées. La violation s'est ainsi répétée nonobstant les plaintes de l'intimée. Le fait que le service desk était toujours disponible n'est pas de nature à modifier ce qui précède, dans la mesure où il s'agissait d'une prestation contractuelle différente, dont la violation n'a pas été soulevée.

E. 3.2.4

Ces différents manquements de l'appelante à ses obligations contractuelles, leur gravité, à tout le moins les divers manquements pris dans leur ensemble, conduisent la Cour à retenir qu'il était intolérable pour l'intimée de rester liée à

- 16/18 -

C/11027/2015 l'appelante jusqu'au prochain terme ordinaire du contrat, soit une année et demie plus tard. Elle était par conséquent légitimée à résilier le contrat avec effet immédiat, de sorte que c'est à bon droit que le Tribunal a débouté l'appelante des fins de sa demande. Le jugement entrepris sera par conséquent confirmé sur ce point.

E. 4

L'appelante reproche au premier juge d'avoir violé les dispositions relatives aux dépens. Elle soutient que l'activité du conseil de sa partie adverse dans la présente procédure ne justifiait pas des dépens de 11'000 fr. et que ceux-ci devraient être baissés à 4'000 fr.

E. 4.1

Le défraiement d'un représentant professionnel est, en règle générale, proportionnel à la valeur litigieuse. Sans effet sur les rapports contractuels entre l'avocat et son client, il est fixé d'après l'importance de la cause, ses difficultés, l'ampleur du travail et le temps employé (art. 20 al. 1 LaCC et art. 84 RTFMC). Pour les affaires pécuniaires, au-delà de 80'000 fr. et jusqu'à 160'000 fr., le défraiement est de 9'700 fr. plus 6% de la valeur litigieuse dépassant 80'000 fr. (art. 85 RTFMC). Pour tenir compte des éléments précités, le défraiement peut s'écarter, de plus ou moins 10%, de ce barème (art. 85 al. 1 1ère phrase RTFMC). Les débours nécessaires sont estimés, sauf éléments contraires, à 3% du défraiement et s'ajoutent à celui-ci (art. 25 LaCC). La juridiction fixe les dépens d'après le dossier en chiffres ronds, incluant la taxe sur la valeur ajoutée (art. 26 al. 1 LaCC). Lorsqu'il y a une disproportion manifeste entre la valeur litigieuse et l'intérêt des parties au procès ou entre le taux applicable selon la loi et le travail effectif de l'avocat, la juridiction peut fixer un défraiement inférieur ou supérieur aux taux minimums et maximums prévus (art. 23 al. 1 LaCC).

E. 4.2

En l'espèce, les dépens pouvant être alloués à l'intimée se montaient, hors débours et TVA, à 10'150 fr. plus ou moins 10%, soit un montant compris entre 9'135 fr. et 11'165 fr.

Compte tenu des débours (3%) et de la TVA (8% au moment du jugement), les dépens pouvaient ainsi être compris entre 10'140 fr. et 12'393 fr. Fixés à 11'000 fr. par le premier juge, ils correspondent ainsi à 22 heures de travail facturées à 450 fr. de l'heure, auxquels s'ajoutent les débours et la TVA (tarif horaire appliqué par la Cour: ACJC/1040/2017 du 29 août 2017 consid. 3.4; ACJC/1577/2015 du 18 décembre 2015 consid. 3.2.2), ce qui apparaît proportionné au travail fourni. En effet, la procédure de première instance

- 17/18 -

C/11027/2015 comprend une écriture de réponse de treize pages de l'intimée hors page de garde, un chargé de six pièces, ainsi qu'un courrier d'une page de sa part à l'adresse du Tribunal. Ce dernier a par ailleurs tenu cinq audiences, entendu cinq témoins et les parties ont plaidé oralement lors des plaidoiries finales. Compte tenu également du temps de préparation et d'étude du dossier, les dépens fixés à 11'000 fr. par le premier juge respectent les art. 84 et 85 RTFMC ainsi que l'art. 23 LaCC, de sorte qu'ils seront confirmés.

E. 5

Les frais judiciaires d'appel, arrêtés à 6'420 fr. (art. 95, 96 et 104 al. 1 CPC; art. 17 et 35 RTFMC), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe entièrement (art. 106 al. 1 CPC). Ils seront compensés avec l'avance de frais de même montant fournie par elle, qui reste acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC). Les dépens d'appel, arrêtés à 5'000 fr., débours et TVA compris (art. 84, 85 et 90 RTFMC; art. 20, 25 et 26 LaCC; art. 25 al. 1 LTVA), seront également mis à la charge de l'appelante (art. 106 al. 1 CPC). * * * * *

- 18/18 -

C/11027/2015 PAR CES MOTIFS, La Chambre civile : A la forme : Déclare recevable l'appel interjeté le 29 août 2017 par A_____ contre le jugement JTPI/8609/2017 rendu le 28 juin 2017 par le Tribunal de première instance dans la cause C/11027/2015-17. Au fond : Confirme le jugement entrepris. Déboute les parties de toutes autres conclusions. Sur les frais : Arrête les frais judiciaires d'appel à 6'420 fr., les met à la charge de A_____ et dit qu'ils sont entièrement compensés avec l'avance de frais fournie par elle, laquelle demeure acquise à l'Etat de Genève. Condamne A_____ à verser à B_____ 5'000 fr. à titre de dépens d'appel. Siégeant : Madame Ursula ZEHETBAUER GHAVAMI, présidente; Monsieur Ivo BUETTI, Madame Nathalie RAPP, juges; Madame Camille LESTEVEN, greffière.

La présidente : Ursula ZEHETBAUER GHAVAMI

La greffière : Camille LESTEVEN

Indication des voies de recours : Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile. Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14. Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 30'000 fr.

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