

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/13277/2012

ACJC/1397/2016

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre civile

DU VENDREDI 21 OCTOBRE 2016

Entre

A_____, ayant son siège _____ (GE), appelante d'un jugement rendu par la 17^{ème} Chambre du Tribunal de première instance de ce canton le 30 décembre 2015, comparant par Me Philippe Eigenheer, avocat, rue Bartholoni 6, case postale 5210, 1211 Genève 11, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

B_____, ayant son siège _____ (FR), intimée, comparant par Me Fabio Spirgi, avocat, rue Ferdinand-Hodler 15, case postale 6090, 1211 Genève 6, en l'étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 27 octobre 2016.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPI/15665/2015 du 30 décembre 2015, communiqué pour notification aux parties le 18 janvier 2016, le Tribunal de première instance (ci-après : le Tribunal) a débouté A_____ de toutes ses conclusions en paiement dirigées contre B_____ (chiffre 1 du dispositif), a arrêté les frais judiciaires à 12'200 fr., les a compensés avec les avances effectuées par les parties, les a mis à la charge de A_____ et a condamné cette dernière à verser à B_____ la somme de 1'000 fr. à titre de remboursement de l'avance de frais (ch. 2), a condamné A_____ à verser à B_____ la somme de 14'515 fr. TTC à titre de dépens (ch. 3) et a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 4).
- B.**
- a.** Le 17 février 2016, A_____ a formé appel contre ce jugement, concluant à son annulation. Cela fait, elle a conclu à la condamnation de B_____ à lui payer les sommes de : 55'518 fr. 20 avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2011, 40'743 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011 et 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} décembre 2011, avec suite de frais et dépens. Subsidiairement, l'appelante a conclu à la condamnation de B_____ à lui payer les sommes de : 46'383 fr. 45 avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2011, 40'635 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011 et 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011, avec suite de frais et dépens. Plus subsidiairement, l'appelante a conclu au renvoi de la cause au Tribunal.
- b.** Par mémoire réponse du 7 avril 2016, B_____ a conclu au déboutement de l'appelante de ses conclusions, avec suite de frais et dépens.
- c.** Les parties ont répliqué et dupliqué, persistant dans leurs conclusions.
- d.** Par avis du 24 mai 2016, les parties ont été informées du fait que la cause était gardée à juger.
- C.** Les faits pertinents et non contestés suivants ressortent de la procédure soumise à la Cour de justice.
- a.** A_____ (ci-après : A_____), inscrite au Registre du commerce du canton de Genève, est notamment active dans la protection des biens et des personnes.
- C_____ en est l'associé gérant.
- B_____ (ci-après : B_____), inscrite au Registre du commerce du canton de Fribourg, a en particulier pour but la vente d'articles de joaillerie, de bijouterie, d'horlogerie ainsi que de tous articles de luxe.
- Trois succursales de B_____, sous la désignation de "D_____, Succursale de B_____", "E_____, Succursale de B_____" et "F_____, Succursale à Genève

de B_____ " ont été inscrites au Registre du commerce de Genève. Toutes trois ont notamment pour but la vente d'articles d'horlogerie et de joaillerie.

b. Le 11 avril 2005, A_____ et B_____ ont conclu un contrat portant sur la surveillance, par A_____, de la boutique D_____ située à la rue _____ à Genève, à compter du 1^{er} juin 2005.

Ledit contrat a été conclu pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement automatique d'année en année, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé quatre mois au moins avant son échéance.

La rémunération due à A_____ a été fixée à 50 fr. de l'heure.

c. Le 10 décembre 2009, A_____ et B_____ ont conclu un contrat portant sur la surveillance et la protection de la boutique E_____ située à la rue _____ à Genève, à compter du 5 janvier 2010.

Ledit contrat a été conclu pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement automatique d'année en année, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé quatre mois au moins avant son échéance.

La rémunération due à A_____ était identique à celle mentionnée ci-dessus.

d. Les 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, G_____, responsable sécurité auprès de la manufacture E_____ puis auprès des boutiques dès l'intégration de la marque au groupe B_____, a adressé des courriels à H_____, responsable de la sécurité du groupe B_____, dans lesquels il alléguait des manquements dans la qualité des services de A_____, qu'il qualifiait de "bricoleurs". Il faisait état de "turnover pas possible", d'obligations non remplies "pour l'ouverture" et d'une "dérive".

e. Le 28 juin 2011, A_____ et B_____ ont conclu un troisième contrat portant sur la surveillance de la boutique IWC située à la rue _____ à Genève. La mission devait débuter le 1^{er} juillet 2011 et s'achever le 30 octobre 2011, le contrat étant toutefois reconductible tacitement de mois en mois, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un délai de trois mois.

La rémunération de A_____ a été fixée à 50 fr. de l'heure.

f. Les Conditions générales annexées aux trois contrats précités (rédigés sur papier à en-tête de A_____), dont elles faisaient partie intégrante, prévoyaient par ailleurs ce qui suit :

"Le Client reconnaît expressément que les prestations demandées à A_____ impliquent l'engagement et le maintien d'un personnel qualifié et de confiance, de même que l'engagement de frais importants. Aussi, le Client reconnaît que toute

résiliation du Contrat sans respecter le délai contractuellement convenu, la résiliation du Contrat pour justes motifs conformément à l'article 13 (recte 14) des présentes Conditions Générales demeurant réservée, interviendrait manifestement en temps inopportun et impliquerait des dommages irréparables pour A_____. A titre de réparation de ces dommages, le Client s'engage d'ores et déjà à verser à A_____ une indemnité correspondant à la rémunération de A_____ au cours des trois (3) derniers mois précédant la résiliation par le Client, la réparation de tout dommage supérieur étant expressément réservée. En cas de Contrat pour une mission définie et limitée dans le temps, la totalité de la rémunération convenue en faveur de A_____ sera due par le Client sauf annulation au moins quinze (15) jours ouvrables à l'avance." (article 3);

"Le Client s'engage, pendant la durée du Contrat et pendant la durée d'une (1) 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 A_____, sous quelque forme que ce soit, pour des activités similaires offertes par A_____ à ses clients. En cas de violation de cet engagement, le Client accepte d'ores et déjà de verser à A_____ une indemnité de CHF 20'000.00 (vingt mille francs suisses), la réparation de tout dommage supérieur étant expressément réservée et A_____ se réservant, en outre, le droit d'exiger par toute voie de droit utile la cessation de la violation des obligations du Client." (article 13);

"En cas de non-respect de ses obligations, de quelque nature que ce soit, par A_____, le Client pourra résilier le Contrat avec effet immédiat pour autant que le Client ait vainement sommé par écrit A_____ de remédier à son défaut dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de notification de la sommation du Client à A_____. En cas de Contrat pour une mission définie et limitée dans le temps, ce délai est réduit à deux (2) jours ouvrables." (article 14);

"Pour tout litige entre les parties relatif, notamment, à l'éventuelle offre de A_____, au Contrat, aux présentes Conditions Générales et à l'éventuel cahier des charges établi et signé entre les parties, les parties reconnaissent l'application exclusive du droit suisse et la compétence exclusive des tribunaux compétents de la République et Canton de Genève, le recours au Tribunal Fédéral étant réservé." (article 16).

g. Par courriers du 25 juillet 2011, B_____, se référant à un entretien du 22 juillet 2011 entre les parties, a indiqué à A_____ qu'elle confirmait la résiliation des trois contrats de surveillance et protection concernant les boutiques E_____, D_____ et F_____ à Genève, respectivement pour le 1^{er} septembre 2011 s'agissant du premier et du 1^{er} novembre 2011 pour les deux autres.

h. Par lettre du 9 août 2011 à B_____, A_____ indiquait avoir accusé réception "*avec tristesse*" des courriers du 25 juillet 2011, mais comprendre les "*raisons économiques*" de B_____, tout en regrettant de ne pas avoir été sollicitée lors de l'appel d'offre. Si la résiliation du contrat relatif à la boutique F_____ était correcte, les résiliations des contrats concernant les boutiques E_____ et D_____ ne respectaient par contre pas les termes des contrats.

i. Dans sa réponse du 22 août 2011, B_____ a maintenu les termes de ses courriers du 25 juillet 2011, en invoquant l'art. 404 du Code des obligations.

j. Le 31 août 2011, A_____ a réclamé à B_____ le versement d'une indemnité d'un montant total de 96'261 fr. 20 (soit 45'518 fr. 20 relatifs au contrat concernant la boutique D_____, 40'743 fr. relatifs au contrat concernant la boutique E_____ et 10'000 fr. pour les événements, expositions et transports régulièrement fournis durant toute l'année) et lui a rappelé la teneur de l'art. 13 des conditions générales.

k. Le 19 septembre 2011, G_____ a adressé un courriel à H_____, suite à la demande de celui-ci de lister les manquements de A_____ concernant la boutique E_____. G_____ a évoqué quatre ouvertures ratées en douze mois, le fait qu'un agent fumait devant l'entrée de la boutique, un abandon de poste, le fait qu'un agent était assis cinq heures sur neuf dans les fauteuils réservés aux clients et qu'un autre s'était endormi le nez collé à la porte.

Entendu en qualité de témoin par le Tribunal le 30 avril 2015, G_____ a précisé qu'il avait des inquiétudes concernant la sécurité des boutiques, dans la mesure où il y avait un manque de formation des agents. Ceux-ci n'avaient en particulier reçu aucune consigne en cas d'agression. La direction de la boutique E_____ lui rapportait également des manquements par rapport aux arrivées tardives des agents. Pour le reste, il n'avait pas de souvenirs précis. Il ne se souvenait pas qu'on lui ait rapporté le fait que des agents se seraient assis dans des fauteuils réservés à la clientèle, qu'ils auraient fumé pendant leur service, ou qu'ils se seraient endormis durant celui-ci. Le témoin a précisé qu'il exerçait son activité depuis la vallée de Joux. Sauf erreur, les trois courriels des 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011 avaient été rédigés sur la base d'événements qui lui avaient été rapportés par le gérant de la boutique.

l. Par lettre du 27 octobre 2011, B_____ a rejeté les prétentions formulées par A_____. Elle a soutenu que suite aux nombreux manquements, dont C_____ avait été informé, le lien de confiance était définitivement rompu, de sorte que les résiliations des contrats étaient basées sur des motifs sérieux et n'étaient pas intervenues en temps inopportun.

m. A_____ a adressé à B_____ les factures suivantes : trois factures pour les services rendus dans la boutique E_____, d'un montant de 12'865 fr. 50 pour le

mois de juin 2011, de 13'851 fr. pour le mois de juillet 2011 et de 13'918 fr. 50 pour le mois d'août 2011, ainsi que trois autres factures pour les services rendus dans la boutique D_____, d'une somme de 14'782 fr. 50 pour le mois d'août 2011, de 16'883 fr. 24 pour le mois de septembre 2011 et de 14'717 fr. 70 pour le mois d'octobre 2011.

n. Après avoir travaillé pour A_____ en qualité d'agent de sécurité, notamment dans les boutiques E_____, D_____ et F_____, I_____ a été engagé par la société J_____ (ci-après : J_____), pour laquelle il a travaillé du 17 octobre au 3 décembre 2011. J_____ était une sous-traitante de K_____ (ci-après : K_____), à laquelle B_____ avait confié la surveillance des trois boutiques en cause après la résiliation des contrats qui la liaient à A_____.

Par lettre du 5 décembre 2011, A_____ a indiqué à B_____ que l'activité déployée par I_____ au sein des boutiques E_____, D_____ et F_____ violait l'art. 13 des Conditions générales, de sorte qu'elle réclamait le paiement d'un montant supplémentaire de 20'000 fr.

o. Par demande déposée au Tribunal le 31 mai 2012, déclarée non conciliée le 29 octobre 2012 et introduite le 31 octobre 2012, A_____ a principalement conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que B_____ soit condamnée à lui verser les sommes de 55'518 fr. 20 avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2011, de 40'743 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011 et de 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} décembre 2011. Subsidiairement, elle a conclu à ce que B_____ soit condamnée à lui verser les sommes de 46'383 fr. 45 avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2011, de 40'635 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011 et de 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011.

A l'appui de sa demande, A_____ a allégué que B_____ ne lui avait jamais adressé aucune critique concernant la qualité de son travail et avait décidé subitement de résilier tous les contrats que les liaient. Elle avait tout d'abord invoqué des motifs d'ordre économique, puis avait fait état de graves manquements dans l'accomplissement des missions confiées aux agents de A_____. En réalité, B_____ souhaitait confier tous les contrats de surveillance aux sociétés K_____ et L_____. Elle n'avait pas respecté les préavis de résiliation prévus dans les contrats qui la liaient à A_____, de sorte qu'elle était tenue de verser à celle-ci les sommes réclamées.

Subsidiairement, A_____ a soutenu que la résiliation était intervenue en temps inopportun et qu'elle subissait un dommage patrimonial, dans la mesure où elle avait engagé des frais importants afin d'assurer la sécurité des boutiques du groupe B_____, soit notamment des frais de personnel, de matériel et de formation. Dès lors, B_____ devait lui verser l'indemnité prévue à l'art. 3 des Conditions générales applicables aux contrats conclus, à savoir 40'635 fr. concernant la

boutique E_____ et 46'383 fr. 45 relativement à la boutique D_____. Enfin, B_____ avait violé l'art. 13 des Conditions générales dans la mesure où elle avait indirectement obtenu, au cours de l'année qui avait suivi la résiliation des contrats qui la liaient à A_____, les services d'un membre du personnel de cette dernière, soit I_____, lequel avait été engagé par les sociétés de surveillance J_____ et K_____, avec laquelle B_____ avait conclu des contrats de surveillance qui portaient notamment sur les boutiques E_____ et D_____. A_____ réclamait par conséquent la somme de 40'000 fr. à B_____ à ce titre.

p. Dans sa réponse du 4 mars 2013, B_____ a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que A_____ soit déboutée de toutes ses conclusions.

Elle a allégué avoir reçu, entre le deuxième semestre 2010 et le premier semestre 2011, de nombreuses plaintes des boutiques surveillées par les agents de A_____, dont la qualité des services s'était dégradée. Par ailleurs, C_____ avait perturbé la soirée dite "des vendanges", en s'en prenant à son personnel devant des clients. B_____ avait fait part de ces différents manquements à C_____, qui n'y avait pas remédié, de sorte que B_____ avait irrémédiablement perdu confiance en A_____. Dans la mesure où les mandats pouvaient être résiliés en tout temps et compte tenu des manquements de A_____, B_____ n'était pas tenue de verser une quelconque indemnité, la résiliation n'étant pas intervenue en temps inopportun. Concernant les activités de I_____, B_____ avait fait appel à K_____ pour assurer la surveillance et la sécurité de ses boutiques à Genève. Elle n'avait ni sollicité les services de I_____, ni ne l'avait engagé directement ou indirectement. Ce n'est qu'au mois de décembre 2011 que B_____ avait appris que I_____ avait été engagé par J_____, sous-traitante de K_____; aucune indemnité n'était due à ce titre.

q. Le Tribunal a procédé à l'audition de plusieurs témoins, dont les déclarations pertinentes peuvent être résumées comme suit :

- I_____ a confirmé qu'en sa qualité d'employé de A_____, il avait travaillé en tant qu'agent de sécurité notamment au sein des boutiques E_____, D_____ et F_____; il n'avait rencontré aucun problème avec les employés de celles-ci. Par la suite, il avait été engagé par J_____, sous-traitante de K_____ et avait à nouveau travaillé dans ces trois boutiques, de même que dans deux discothèques et dans plusieurs banques; il ignorait pour quelle raison J_____ l'avait affecté à la surveillance des trois boutiques du groupe B_____. Il a affirmé avoir indiqué à J_____, au moment de son engagement, qu'il avait travaillé auparavant pour A_____. Il n'avait travaillé que durant quatre mois environ pour J_____ et avait été réengagé par A_____ au mois de décembre 2011.

- H_____, responsable de la sécurité au sein du groupe B_____ du 1^{er} février 2010 jusqu'au 18 novembre 2012, a expliqué que le 30 novembre 2009 le comité

de sûreté du groupe B_____ avait décidé de réduire à trois le nombre des prestataires de service en matière de sécurité. Trois sociétés avaient été choisies, soit M_____, N_____ et K_____, les deux premières étant les deux plus grandes agences de Suisse et la troisième la seule implantée à l'époque dans l'arc jurassien. L'objectif était également de baisser les coûts. Lorsque B_____ avait repris, en 2010, l'exploitation directe de la boutique E_____, G_____, responsable de la sécurité de la marque, avait fait état de problèmes concernant A_____ et de son désir de changer de prestataire de service. Selon les souvenirs du témoin, à ce moment-là la décision de résilier les contrats liant B_____ à A_____ avait déjà été communiquée à C_____.

- O_____, directeur de la sécurité au sein de B_____, a indiqué avoir été engagé par ce groupe au mois d'octobre 2010. Selon lui, la décision de résilier les contrats qui liaient B_____ à A_____ était fondée sur les manquements de cette dernière, dont faisait principalement état la boutique E_____ (absence de l'agent au moment de l'ouverture, abandon de poste, absence de contrôle de la porte, l'agent étant parti fumer et autres manquements liés à l'attitude générale des agents). O_____ s'était personnellement rendu sur les lieux, sans parvenir à se souvenir si sa visite avait eu lieu avant ou après la résiliation des contrats. Selon lui, les manquements des agents étaient signifiés à A_____ sur le terrain, par le personnel présent dans la boutique.

- P_____, responsable de la sécurité et de la logistique au sein de B_____ depuis le mois de juin 2011, a expliqué que B_____ n'engageait pas directement les agents de sécurité chargés de surveiller les boutiques. Lorsqu'une entreprise de sécurité engageait un nouvel agent, elle soumettait toutefois son profil à B_____, afin que celle-ci puisse vérifier qu'il correspondait à ses attentes.

- Q_____, directeur adjoint de la boutique E_____ depuis le 1^{er} février 2010, a déclaré que de manière générale, les employés du magasin étaient mécontents des services fournis par A_____. Il a cité un épisode au cours duquel, pendant une demi-heure, aucun agent de sécurité n'avait été présent dans la boutique, l'employé de A_____ ayant dû partir en urgence en raison du fait que son fils avait été accidenté. Il avait quitté les lieux sans être remplacé et C_____ était ensuite venu personnellement. Il a également mentionné un grand "*turnover*" au niveau des agents, lesquels étaient peu motivés; le matin, il y avait également souvent des retards pour l'ouverture de la boutique. Q_____ s'était adressé à C_____ concernant l'épisode de l'agent non remplacé et les manquements, à tout le moins les plus graves, étaient signalés à B_____.

- R_____, employé par A_____ de novembre 2010 à fin octobre 2011 en qualité d'agent de sécurité, a confirmé avoir travaillé au sein des boutiques D_____ et F_____. Cette dernière avait été satisfaite de ses prestations et il n'avait pas eu connaissance de manquements d'autres agents. Il y avait un

problème d'organisation au sein de A_____ et à plusieurs reprises il avait dû écourter ses pauses, les retarder ou encore les supprimer.

- S_____, administrateur de K_____, a déclaré que la société sous-traitait certaines activités à Genève à J_____. B_____ souhaitait voir les profils des agents travaillant dans ses boutiques, de sorte que K_____ demandait à J_____ de lui fournir leur *curriculum vitae*, dont un résumé était transmis au responsable de la sécurité au sein de B_____. Cette dernière avait demandé à K_____ de retirer I_____ de ses boutiques après l'accomplissement de septante heures de travail; le témoin a indiqué ignorer les raisons de cette requête et n'avoir pas cherché à les connaître. Pour le surplus, S_____ a confirmé que le groupe B_____ avait souhaité réduire le nombre de prestataires en matière de sécurité.

- T_____, adjoint du Directeur général depuis le 1^{er} janvier 2010 au sein de K_____, a confirmé que les profils des agents de J_____ qui effectuaient des missions pour K_____ étaient examinés par cette dernière. B_____ avait demandé à K_____ de retirer I_____ des boutiques lui appartenant, car il avait travaillé pour A_____. Le témoin a affirmé que K_____ ignorait ce fait, qui ne figurait pas sur le profil de l'agent en cause. Si K_____ l'avait su, elle ne l'aurait pas pris pour travailler dans les boutiques du groupe B_____, ne souhaitant pas avoir de problèmes juridiques. B_____ n'avait pas indiqué à K_____ qu'elle était en conflit avec A_____. Le témoin a précisé que B_____ n'avait jamais demandé à K_____ d'engager I_____, tout en expliquant que K_____ choisissait elle-même son personnel, qu'elle soumettait ensuite à ses clients pour validation. Le témoin a toutefois déclaré avoir un doute sur l'existence, en 2011 déjà, de ce processus de validation. Le témoin a confirmé que le groupe B_____ avait la volonté stratégique à l'échelle suisse de réduire le nombre de prestataires dans le domaine de la sécurité. T_____ a enfin précisé que le responsable boutiques de E_____ était très mécontent des services de A_____, notamment du fait d'arrivées tardives. Le témoin supposait, sans en être certain, que ce fait avait été l'élément déclencheur qui avait conduit B_____ à vouloir travailler avec un autre prestataire.

r. Dans le cadre de ses plaidoiries finales écrites déposées le 31 août 2015, A_____ a persisté dans ses conclusions. Toutefois, cette dernière a ajouté avoir découvert au cours de la procédure, en particulier par l'audition de I_____, que la violation par B_____ de l'art. 13 des Conditions générales concernait également le contrat portant sur la boutique F_____. Dès lors, B_____ avait violé les trois contrats conclus. Ainsi, sans amplifier ses conclusions, A_____ a indiqué qu'il fallait tenir compte d'un montant supplémentaire dû de 20'000 fr., soit au total 60'000 fr. pour ces violations, si un autre poste d'indemnisation ne devait pas être admis, aussi longtemps que le montant alloué entrerait dans le cadre global de la valeur litigieuse de 136'261 fr. 20 invoquée dans la demande en paiement.

-
- D. Dans le jugement litigieux, le Tribunal a retenu, en substance, que B_____ avait usé de la faculté prévue par l'art. 404 al. 1 CO de résilier les contrats de mandat en tout temps. Cette résiliation avait pour conséquence d'exposer B_____ à devoir payer des dommages-intérêts négatifs à A_____, à condition que la résiliation soit intervenue en temps inopportun. Tel n'était toutefois pas le cas, dans la mesure où la condition de l'existence d'un préjudice particulier pour A_____ n'était pas réalisée, de sorte que la question de savoir si les contrats avaient été résiliés avec ou sans motif sérieux pouvait rester ouverte.

S'agissant de la prétendue violation, par B_____, de l'art. 13 des Conditions générales, le Tribunal a considéré que celle-ci avait probablement su que I_____ travaillait dans ses boutiques, puisqu'il était ressorti des enquêtes qu'elle demandait à voir le profil des agents qui exerçaient leur activité au sein de celles-ci. Il n'était par contre pas établi qu'elle ait demandé l'engagement de cet agent par J_____. B_____ n'avait par conséquent pas sollicité, ni directement, ni indirectement, les services de I_____, ni ne l'avait engagé "*sous quelque forme que ce soit*".

- E. Dans son appel, A_____ reproche au Tribunal d'avoir fait une mauvaise application de l'art. 404 al. 2 CO, dans la mesure où la peine conventionnelle, ou indemnité forfaitaire prévue en l'espèce par les conditions générales des contrats qui liaient les parties avait précisément pour but d'éviter la preuve du dommage effectif. Par ailleurs, les contrats portant sur la surveillance des boutiques E et D_____ avaient été résiliés par B_____ sans motifs sérieux et par conséquent en temps inopportun.

Pour le surplus, le Tribunal avait, à tort, refusé d'admettre que l'art. 13 des Conditions générales avait été violé par B_____. Le fait de laisser, en toute connaissance de cause, I_____ travailler dans ses boutiques alors que les contrats avec A_____ avaient été résiliés revenait au même que de l'engager directement ou de demander son engagement par un prestataire de services.

EN DROIT

1. L'appel est dirigé contre une décision finale de première instance, dans une affaire patrimoniale d'une valeur litigieuse supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). Il a été interjeté en temps utile et suivant la forme prescrite par la loi (art. 311 al. 1 CPC).

Partant, il est recevable et la Cour dispose à son égard d'un plein pouvoir de cognition (art. 310 CPC).

2. A juste titre, la compétence des juridictions genevoises n'a pas été contestée, étant relevé qu'elle est expressément prévue par l'art. 16 des Conditions générales qui liaient les parties.

-
- 3. 3.1** Le mandat est un contrat par lequel le mandataire s'oblige, dans les termes de la convention, à gérer l'affaire dont il s'est chargé ou à rendre les services qu'il a promis (art. 394 al. 1 CO). Les règles du mandat s'appliquent aux travaux qui ne sont pas soumis aux dispositions légales régissant d'autres contrats (art. 394 al. 2 CO).

Le Tribunal fédéral a considéré, dans certains arrêts, que le fait qu'un contrat soit conclu pour plusieurs années ne s'opposait pas à la qualification de mandat (ATF 104 II 108 c. 4 p. 115; arrêt du Tribunal fédéral 4P.28/2002 du 10 avril 2002 c. 3c/bb).

Dans plusieurs arrêts (4A_601/2015 du 19 avril 2016 et 4A_237/2008 du 29 juillet 2008), le Tribunal fédéral a par exemple qualifié un contrat d'enseignement conclu pour la durée d'une année scolaire de contrat mixte, auquel les règles du mandat et en particulier l'art. 404 CO étaient applicables.

3.2 Dans le cas d'espèce, l'appelante s'est engagée à surveiller, contre rémunération, certaines bijouteries exploitées par l'intimée. Ce type de prestation n'étant pas soumis aux dispositions légales régissant un autre type de contrat, c'est à juste titre que le Tribunal a fait application des art. 394 ss CO.

- 4. 4.1** Le mandat peut être révoqué ou répudié en tout temps (art. 404 al. 1 CO). Celle des parties qui révoque ou répudie le contrat en temps inopportun doit toutefois indemniser l'autre du dommage qu'elle lui cause (art. 404 al. 2 CO).

En l'absence d'une convention sur la durée du mandat ou d'une clause pénale, l'indemnisation porte sur le seul intérêt que la partie lésée avait à ne pas conclure le contrat (intérêt négatif) (WERRO, in Commentaire romand, CO I, 2^{ème} éd., THEVENOZ/WERRO (éditeurs), ad art. 404 CO n. 11).

La résiliation n'oblige à réparation que si elle a lieu sans aucun motif sérieux. Est un motif sérieux une faute entraînant la perte de confiance dans le partenaire contractuel. Doivent également être considérés comme un motif sérieux les circonstances dont l'autre partie n'est pas directement responsable, mais qui émanent de la sphère de risques de cette dernière. En somme, il faut apprécier si on peut raisonnablement, selon la bonne foi (art. 2 CC), exiger la continuation du contrat (WERRO, op. cit. ad art. 404 n. 12).

Pour que l'art. 404 al. 2 CO soit applicable, il faut 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 (arrêt du Tribunal fédéral 4A_601/2015 du 19 avril 2016; ATF 134 II 297 consid. 5.2 p. 306; arrêt du Tribunal fédéral 4A_36/2013 du 4 juin 2013 consid. 2.5).

4.2.1 Dans le cas d'espèce, l'intimée a affirmé avoir résilié les contrats qui la liaient à l'appelante en raison des manquements de ses agents dans l'accomplissement du mandat.

Il ressort certes de la procédure que par courriels des 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011 G_____, responsable sécurité des boutiques E_____, s'est plaint auprès de H_____, responsable de la sécurité au sein du groupe B_____, de certains manquements dans la qualité des services fournis par A_____. Il était question, dans ces courriels, de changements fréquents des agents et d'obligations non remplies au moment de l'ouverture du magasin. O_____, directeur de la sécurité au sein de B_____, a par ailleurs déclaré, lors de son audition devant le Tribunal, que la décision de résilier les contrats liant B_____ à A_____ était fondée sur la mauvaise qualité des prestations de cette dernière, dont faisait état la boutique E_____ (absence de l'agent au moment de l'ouverture, abandon de poste, agent parti fumer pendant son service et attitudes incompatibles avec le standing du magasin). La déclaration de ce témoin a été confirmée par celle de Q_____, directeur adjoint de la boutique E_____, selon lequel et de manière générale, les employés du magasin étaient mécontents des services fournis par A_____.

Les éléments suivants viennent toutefois contredire l'affirmation de l'intimée selon laquelle les contrats qui la liaient à A_____ ont été résiliés en raison des prétendus manquements de celle-ci.

Alors même que B_____ était en possession des trois courriels de G_____ des 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011 résumés ci-dessus, elle a conclu avec A_____, le 28 juin 2011, un troisième contrat portant sur la surveillance de la boutique F_____, ce qui atteste du fait qu'elle n'avait pas perdu confiance dans son partenaire contractuel. Moins d'un mois plus tard, soit le 25 juillet 2011, B_____ résiliait pourtant les trois contrats, sans qu'aucun fait particulier pouvant être reproché à faute à A_____ ne se soit produit dans ce court intervalle.

Or, le témoin H_____ a expliqué que le groupe B_____ avait décidé, à la fin du mois de novembre 2009 déjà, de réduire à trois le nombre des prestataires de service en matière de sécurité, notamment afin de baisser les coûts, décision qui avait conduit à la conclusion de contrats avec les deux plus grandes agences de Suisse, soit M_____ et N_____ et avec une société implantée dans l'arc jurassien, K_____. Deux autres témoins, soit S_____ et T_____, ont confirmé que le groupe B_____ souhaitait diminuer le nombre des prestataires dans le domaine de la sécurité.

Ce point est corroboré par le contenu du courrier du 9 août 2011 que l'appelante a adressé à l'intimée après réception des résiliations, dans lequel elle indiquait comprendre "*les raisons économiques*" de B_____, celles-ci lui ayant selon toute

vraisemblance été exposées lors de l'entrevue qui avait eu lieu entre les parties peu de temps auparavant. Ce n'est qu'ultérieurement et alors que l'appelante avait fait valoir des prétentions en paiement d'une indemnité que l'intimée a prétendu avoir procédé aux résiliations litigieuses en raison des manquements de sa partie adverse.

Il y a donc lieu de retenir, au vu de ce qui précède, que B_____ a en réalité résilié les contrats en cause non en raison des prétendues fautes professionnelles commises par l'appelante, mais pour des motifs de convenance personnelle, notamment pour réduire ses charges. La résiliation des contrats portant sur la surveillance des boutiques E_____ et D_____ est ainsi intervenue en temps inopportun, étant relevé que les parties ayant décidé de se lier par des contrats de durée, l'appelante pouvait légitimement s'attendre à ce qu'ils se poursuivent à tout le moins jusqu'à l'échéance prévue, soit jusqu'au 4 janvier 2012 s'agissant de celui portant sur la surveillance de la boutique E_____ et jusqu'au 31 mai 2012 pour celui qui concernait la boutique D_____, de sorte qu'elle était notamment tenue, jusqu'à ces échéances, de se doter du personnel nécessaire à l'accomplissement des missions de surveillance qui lui avaient été confiées.

4.2.2 Le résultat serait identique en admettant, à l'instar d'une partie de la doctrine (WERRO, op. cit. ad art. 404 CO n. 18; MÜLLER, Contrats de droit suisse, 2012, n. 2083; TERCIER/FAVRE/CONUS, Les contrats spéciaux, 4^{ème} édition, 2009, n. 5301), que dans les contrats de mandat conclus pour une durée déterminée, l'accord portant sur un terme fixe a comme conséquence qu'une résiliation avant ce terme intervient en principe en temps inopportun, ce qui constitue une violation du contrat.

- 5. 5.1** Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, il est admissible de prévoir une clause pénale pour le cas où un mandat est résilié en temps inopportun tel que l'entend l'art. 404 al. 2 CO (ATF 110 II 380 consid. 3a p. 383; 109 II 462 consid. 4 p. 467 ss; arrêt 4A_141/2011 du 6 juillet 2011 consid. 2.4).

Dans l'arrêt 4A_294/2012 du 8 octobre 2012, qui concernait la résiliation en temps inopportun d'un contrat d'architecte dit mixte, certaines prestations relevant du contrat de mandat et d'autres du contrat d'entreprise, le Tribunal fédéral a considéré que la stipulation d'une indemnité forfaitaire avait précisément pour but de renforcer la position de l'architecte en le dispensant d'apporter la preuve du préjudice particulier concrètement subi par suite de la révocation du mandat.

5.2 Dans le cas d'espèce, les parties ont convenu, en cas de résiliation par B_____ de l'un ou l'autre des contrats en temps inopportun (les Conditions générales prévoyant par ailleurs que la résiliation sans respecter les délais fixés contractuellement devait être considérée comme intervenant en temps inopportun), du versement à A_____ d'une indemnité correspondant à la

rémunération perçue au cours des trois derniers mois précédant la résiliation, la réparation de tout dommage supérieur étant expressément réservée.

Conformément à la jurisprudence du Tribunal fédéral rappelée ci-dessus, cette clause pénale est admissible.

6. Seule doit encore être résolue la question de savoir s'il y a lieu de la réduire.

6.1 Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, la peine conventionnelle ou l'indemnité forfaitaire prévue en cas de révocation du mandat en temps inopportun peut être sujette à réduction selon l'art. 163 al. 3 CO (à titre d'exemple 10% des honoraires qu'un gérant d'immeubles aurait perçus à l'avenir : arrêt 4C.318/1988 du 23 mai 1989 consid. 3) en relation avec le préjudice particulier qui peut être raisonnablement supputé d'après la nature et l'importance du contrat. Toujours selon le Tribunal fédéral, une peine conventionnelle ou une indemnité forfaitaire plus importante, destinée à remplacer le gain manqué par le mandataire est incompatible avec l'art. 404 al. 1 CO (ATF 110 II 380 consid. 4 p. 385).

En revanche et selon certains auteurs, rien n'interdit par principe aux parties de conclure un mandat présentant un caractère durable. Ces contrats, conformes à la liberté contractuelle, répondent souvent à une nécessité pratique. Le droit de résilier devrait pouvoir être limité conventionnellement par les parties, à tout le moins lorsque le mandat ne met en jeu aucun élément personnel accru pour l'une ou l'autre partie. Elles devraient ainsi pouvoir renoncer valablement au droit de résilier le mandat, notamment en convenant d'une clause par laquelle, sous réserve du respect des normes destinées à protéger la personnalité (art. 27 CC, 20 CO, 8 LCD), elles conviendraient d'une durée pour leur contrat, ou du principe et du montant d'une indemnité qui pourrait être due en cas de révocation. Les parties seraient ainsi autorisées à conclure de véritables mandats de durée, dont la résiliation avant terme interviendrait, sous réserve de l'existence d'un juste motif, toujours et par définition en temps inopportun. La résiliation constituerait une violation du contrat qui donnerait droit à l'indemnisation du gain manqué (TERCIER/FAVRE/CONUS, op. cit. n. 5294 et 5301; WERRO, op. cit. ad art. 404 CO n. 16 ss).

6.2.1 Dans le cas d'espèce, les contrats conclus par les parties ne comportaient aucun élément personnel accru, contrairement au mandat qui peut être confié à un médecin ou à un avocat, l'intimée ne connaissant pas personnellement les agents qui assuraient la surveillance de ses magasins, qu'elle ne choisissait pas; elle n'entretenait par ailleurs aucun lien de confiance particulier avec A_____. B_____ a, en toute connaissance de cause, décidé de se lier à l'appelante par des contrats de durée, étant relevé que le contrat qui portait sur la surveillance de la boutique D_____ était en vigueur depuis le 1^{er} juin 2005 et celui qui concernait la boutique E depuis le 5 janvier 2010. Elle a, également en toute connaissance de

cause, accepté les Conditions générales, qui prévoyaient le paiement d'une indemnité équivalant à la rémunération versée à A_____ au cours des trois derniers mois ayant précédé la résiliation de chaque contrat en cas de résiliation en temps inopportun. Rien ne justifie par conséquent de procéder à une réduction de l'indemnité due, quand bien même celle-ci serait, dans le cas d'espèce, supérieure à l'intérêt négatif.

6.2.2 L'appelante a produit devant le Tribunal les factures des honoraires perçus durant les mois de juin, juillet et août 2011 pour la surveillance de la boutique E, qui s'élèvent à un montant total de 40'635 fr. Les factures pour la surveillance du magasin D_____ totalisent, pour les mois d'août, septembre et octobre 2011, la somme de 46'383 fr. 45. L'appelante n'a pas établi avoir subi un dommage dépassant lesdits montants.

Au vu de ce qui précède, le chiffre 1 du dispositif du jugement attaqué sera annulé et B_____ condamnée à payer à A_____ les sommes de 40'635 fr. plus intérêts à 5% par année dès le 1^{er} septembre 2011 et 46'383 fr. 45 plus intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2011.

7. L'appelante a en outre conclu au paiement de la somme de 60'000 fr. pour violation par l'intimée de l'art. 13 des Conditions générales, les deux parties ayant une interprétation différente de cette disposition.

7.1 Confronté à un litige sur l'interprétation de dispositions contractuelles, 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; ATF 135 II 410 consid. 3.2 p. 412 s.). Au stade de cette interprétation subjective, le juge peut prendre en considération le comportement ultérieur des parties dans la mesure où il permet d'éclairer leur volonté réelle au moment de conclure (ATF 129 III 675 consid. 2.3 p. 680; 107 II 417 consid. 6 p. 418). Ce n'est que si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou s'il apparaît que leurs volontés intimes divergent que le juge procédera à une interprétation dite objective (ATF 131 III 467 consid. 1.1 p. 470; 131 V 27 consid. 2.2 p. 29). Le juge doit alors interpréter les déclarations faites et les comportements selon la théorie de la confiance; il doit rechercher comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances. Le principe de la confiance permet ainsi 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 (ATF 135 III 410 consid. 3.2 p. 412 s.).

A titre subsidiaire, soit lorsque l'interprétation selon les règles habituelles laisse subsister un doute sur leur sens, les conditions générales doivent être interprétées en défaveur de leur auteur, conformément à la règle dite des clauses ambiguës

(principe *in dubio contra stipulatorem*; ATF 133 III 61 consid. 2.2.2.3; ATF 124 III 155 consid. 1b; 122 III 118 consid. 2a). Ayant eu le temps d'analyser en détail son texte, celui qui l'a rédigé ne doit pas pouvoir en tirer un avantage envers le cocontractant qui connaît moins bien les dispositions auxquelles il souscrit. En outre, il incombe au rédacteur de formuler les clauses avec la précision nécessaire. S'il ne l'a pas fait, la jurisprudence admet que sa volonté a correspondu à la solution qui lui est moins favorable (WINIGER, in THEVENOZ/WERRO, Commentaire romand du CO, 2012, n^{os} 50 et 54 ad art. 18 CO).

7.2 En l'espèce, l'art. 13 des Conditions générales, rédigées par A_____, celles-ci figurant en annexe aux contrats conclus entre les parties, eux-mêmes à l'en-tête de l'appelante, mentionne que le client (soit l'intimée) s'engage, pendant la durée du contrat et pendant l'année suivant le terme ou la résiliation de celui-ci, à ne pas solliciter directement ou indirectement les services ou d'engager un membre du personnel de A_____ pour des activités similaires à celles proposées par cette dernière.

Il est établi et non contesté que B_____ n'a pas personnellement engagé à son service l'agent I_____, celui-ci ayant été engagé par J_____ après avoir quitté A_____.

Il reste par conséquent à déterminer si le fait que I_____ ait assuré la protection de certaines boutiques appartenant à B_____, alors qu'il travaillait pour J_____, elle-même sous-traitant de K_____, contractuellement liée à l'intimée, constitue une violation par cette dernière de l'art. 13 des Conditions générales. Autrement dit, cet état de fait suffit-il à considérer que B_____ a procédé à une sollicitation directe ou indirecte des services d'un membre du personnel de A_____.

Selon le dictionnaire LAROUSSE, le terme "sollicitation" signifie "prière instante, démarche pressante en faveur de quelqu'un".

Or, rien dans le dossier ne permet d'établir que l'intimée aurait effectué une démarche auprès de I_____, dans le but de l'amener à quitter A_____ et d'être ensuite engagé par le sous-traitant de K_____.

Aucun élément ne permet non plus de retenir que l'intimée aurait sollicité indirectement, soit par l'entremise de K_____ ou de J_____, les services du même I_____.

Le terme de "sollicitation" impliquant une démarche active, le simple fait que B_____ ait peut-être appris que I_____, en qualité d'employé de J_____, assurait la surveillance de boutiques lui appartenant, n'est pas suffisante pour admettre une violation de l'art. 13 des Conditions générales qui liaient les parties.

Le jugement attaqué n'est par conséquent pas critiquable sur ce point.

8. 8.1.1 Les frais comprennent les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC). Les frais sont mis à la charge de la partie qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 2 CPC).

8.1.2 Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

8.2 En l'espèce, le Tribunal a arrêté les frais judiciaires à 12'200 fr. Ce montant, qui est conforme au Règlement fixant le tarif des frais en matière civile (RTFMC), n'a pas été contesté. Au vu de l'issue de la procédure (A_____ ayant obtenu gain de cause à hauteur des deux-tiers environ de ses conclusions), ces frais seront répartis entre les parties à raison de 8'135 fr. à charge de B_____ et de 4'065 fr. à la charge de A_____.

Ces frais seront entièrement compensés avec les avances effectuées par les parties (11'200 fr. versés par A_____, 1'000 fr. par B_____), qui restent acquises à l'Etat (art. 111 al. 1 CPC).

B_____ sera par conséquent condamnée à verser à A_____, à titre de remboursement des frais judiciaires, la somme de 7'135 fr.

Les dépens de première instance ont été fixés à 14'515 fr., sans que leur montant, conforme au RTFMC, ne soit remis en cause. Il se justifie de répartir ces dépens selon la même clé de répartition que les frais judiciaires, soit deux-tiers (9'677 fr.) à la charge de B_____ en faveur de A_____ et un-tiers (4'838 fr.) à la charge de A_____ en faveur de B_____. Après compensation, la première sera dès lors condamnée à verser à la seconde la somme de 4'839 fr. au titre des dépens de première instance.

8.3 Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 5'450 fr. et compensés avec l'avance de frais versée par l'appelante, qui reste acquise à l'Etat. Ils seront, pour les deux-tiers (soit 3'634 fr.) mis à la charge de l'intimée, le tiers (soit 1'816 fr.) restant à la charge de l'appelante. L'intimée sera dès lors condamnée à verser à l'appelante la somme de 3'634 fr.

Les dépens d'appel seront fixés à 9'680 (art. 85 et 90 RTFMC) et répartis à raison des deux-tiers (6'453 fr.) à la charge de B_____ et d'un tiers (3'227 fr.) à la charge de A_____. La première sera dès lors condamnée à verser à la seconde la somme de 3'226 fr. à titre de dépens.

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre civile :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par A_____ contre le jugement JTPI/15665/2015 rendu le 30 décembre 2015 par le Tribunal de première instance dans la cause C/13277/2012-17.

Au fond :

Annule ce jugement et cela fait, statuant à nouveau :

Condamne B_____ à verser à A_____ les sommes de :

- 40'635 fr. plus intérêts à 5% par année dès le 1er septembre 2011 et
- 46'383 fr. 45 plus intérêts à 5% dès le 1er novembre 2011.

Arrête les frais judiciaires à 12'200 fr. et les compense avec les avances effectuées par les parties, qui restent acquises à l'Etat.

Les met à la charge de B_____ à hauteur de 8'135 fr. et de A_____ à hauteur de 4'065 fr.

Condamne B_____ à verser à A_____ la somme de 7'135 fr. à titre de remboursement des frais judiciaires.

Condamne B_____ à verser à A_____ 4'839 fr. à titre de dépens.

Débouté les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais d'appel :

Arrête les frais d'appel à 5'450 fr. et les compense avec l'avance de frais versée par A_____, qui reste acquise à l'Etat.

Les met à la charge de B_____ à hauteur de 3'634 fr., le solde en 1'816 fr. étant laissé à la charge de A_____.

Condamne en conséquence B_____ à verser à A_____ 3'634 fr. à titre de remboursement des frais judiciaires.

Condamne B_____ à verser à A_____ 3'226 fr. à titre de dépens.

Siégeant :

Monsieur Cédric-Laurent MICHEL, président; Madame Pauline ERARD, Madame Paola CAMPOMAGNANI, juges; Madame Camille LESTEVEN, greffière.

Le président :

Cédric-Laurent MICHEL

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.