REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

C/30161/2017 **ACJC/1369/2022**

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre civile

DU VENDREDI 14 OCTOBRE 2022

Entre

A_____ SA, sise _____[GE], appelante d'un jugement rendu par la 14ème Chambre du Tribunal de première instance de ce canton le 26 octobre 2021, comparant par Me Christophe GAL, avocat, CG Partners, rue du Rhône 100, 1204 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

et

Monsieur B_____, domicilié _____[GE], intimé, comparant par Me Bruno MEGEVAND, avocat, Notter Mégevand & Ass., avenue de la Roseraie 76A, 1205 Genève, en l'Étude duquel il fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 21 octobre 2022.

EN FAIT

A. Par jugement JTPI/13748/2021 du 26 octobre 2021, reçu par les parties le 8 novembre 2021, le Tribunal de première instance a condamné A_____ SA à payer à B_____ 149'439 fr. 15 avec intérêts à 5 % l'an dès le 4 mai 2020, 3'375 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 10 juin 2017 et 550 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 27 juillet 2017 (ch. 1 du dispositif), a arrêté les frais judiciaires à 14'577 fr. 20, qu'il a compensés avec les avances versées par les parties et mis à la charge de A_____ SA à hauteur de 11'661 fr. 75 et à la charge de B_____ à hauteur de 2'915 fr. 45, a ordonné la restitution de 2'822 fr. à B_____ (ch. 2), a condamné A_____ SA à payer à B_____ 10'200 fr. à titre de dépens (ch. 3) et a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 4).

B. **a.** Par acte déposé à la Cour le 8 décembre 2021, A_____ SA appelle de ce jugement, concluant, avec suite de frais judiciaires et dépens, à ce que la Cour l'annule et, cela fait, déboute B_____ de toutes ses conclusions.

b. Par réponse du 10 mars 2022, B_____ conclut, avec suite de frais judiciaires et dépens, à ce que la Cour confirme le jugement entrepris.

c. Les parties ont renoncé à répliquer, respectivement, à dupliquer.

C. **a.** B_____ est propriétaire de la parcelle n° 1_____ de la commune de C_____, 2_____, sur laquelle il a fait construire une villa.

b. A_____ SA (ci-après : A_____) est une société anonyme ayant son siège à Y_____[GE] et dont le but social est notamment de fournir des prestations de nettoyage, d'hygiène et de services dans le domaine de l'entretien, de la maintenance et de l'exploitation de bâtiments, de matériels et de leur environnement.

c. Le 21 mai 2015, A_____ a adressé à B_____, soit pour lui à son architecte D_____ du cabinet E_____, un devis portant sur le nettoyage complet de fin de chantier de la villa, y compris les vitres, pour un prix total de 5'851 fr. 45 TTC.

Le 23 septembre 2015, B_____, par l'entremise de son architecte, a accepté le devis que lui avait adressé A_____ le 21 mai 2015, précisant que, comme il en avait été convenu par téléphone, l'entreprise devait intervenir le lendemain après-midi pour nettoyer les vitres du premier étage, avant que l'échafaudage ne soit enlevé. Il a indiqué à A_____ que si elle constatait une rayure, la fenêtre ne devait pas être nettoyée et la direction des travaux devait être immédiatement avertie.

d. Le 25 septembre 2015, A_____ a nettoyé les vitres du premier étage de la villa.

En date des 2 et 5 novembre 2015, elle a procédé au nettoyage général de la villa, ainsi que des vitres du rez-de-chaussée et du sous-sol.

e. Par courriel du 2 novembre 2015, A_____ a signalé à D_____ la présence de divers défauts, sans lien avec les vitrages.

f. Le 6 novembre 2015, à la demande de B_____, F_____, huissier judiciaire, a effectué un constat de l'état des vitres, relevant, photographies à l'appui, dans une attestation datée du même jour, que "*au RDC, côté piscine, panneaux vitrés coulissants, présence de grandes rayures plus particulièrement verticales, contiennent de nombreux filaments de verres. Quelques-uns forment des rebibes. En passant la main sur ces sillons, des filaments se détachent du vitrage et tombent au sol et quelques-uns nous restent dans la main. Ce même phénomène se retrouve dans tous les vitrages de la maison*".

Les honoraires de F_____ pour l'établissement du constat et de l'attestation se sont élevés à 550 fr. 80.

g. Par courriel du 10 novembre 2015 à D_____, A_____ a contesté sa responsabilité, en relevant que deux de ses employés lui avaient indiqué que D_____ avait reconnu que les vitres étaient déjà rayées avant leur intervention.

Le même jour, A_____ a annoncé le sinistre à son assureur responsabilité civile, G_____.

h. Le 15 juin 2016, B_____, D_____, H_____ (inspectrice de sinistre de G_____), I_____ (expert de J_____, assurance chantier de B_____), K_____ (expert proposé par G_____), et L_____ se sont réunis à la villa de B_____ afin d'examiner les dégâts causés sur les vitres.

I_____ a déclaré avoir assisté à deux séances afin de constater les dégâts affectant les vitrages. Il avait constaté qu'il y avait "*pas mal*" de vitres rayées, mais il avait décidé de faire une expertise dans les règles, en respectant la distance et la luminosité prévues pour l'observation de l'état des fenêtres. Il ne s'était pas exprimé sur la cause des rayures. Selon lui, ce ne pouvait qu'être le nettoyeur qui avait causé les rayures car beaucoup de fenêtres étaient endommagées et que tous les dommages étaient du même type; un dommage aux vitres causé par un autre corps de métier ne concernerait qu'une ou deux vitres.

Entendue comme témoin, M_____, employée de A_____ de 2014 à 2017, a déclaré qu'elle s'était rendue dans la villa de B_____ pour faire un contrôle qualité en présence de D_____ et N_____. D_____ leur avait fait constater les rayures, estimant que A_____ en était responsable. D_____ lui avait montré les rayures au premier étage, en indiquant qu'il avait peur que ce soit pire en bas. Elle avait personnellement vu des rayures, certaines étaient profondes d'autres pas.

Certaines étaient droites et longues. Elle croyait que O_____ avait fait des photos. Elle ne savait pas si les dégâts avaient été constatés avant que A_____ ne commence à travailler. Elle était venue dans la villa car D_____ lui avait téléphoné pour lui indiquer qu'il y avait un souci avec les vitres.

B_____ a déclaré avoir assisté à une séance en juin 2016 à laquelle I_____ et L_____ étaient présents, de même que K_____. Ce dernier avait examiné les vitres et avait indiqué n'avoir jamais vu cela, car les vitres étaient très rayées et en grand nombre. Il avait ajouté que c'était sans doute l'action de l'entreprise de nettoyage. L_____ n'avait pas contesté que les dégâts avaient été causés par ses nettoyeurs. Il n'avait pas été informé de l'existence de rayures sur les vitres préalablement.

i. Suite à cette réunion, K_____ a organisé le 27 juin 2016 un contrôle systématique des verres en présence de B_____ et de D_____. Il a constaté des rayures sur les vitrages, mais selon lui les conditions météorologiques n'étaient pas favorables à l'établissement d'un rapport dans le respect de le norme SIA 331. Il est retourné sur les lieux le 27 juillet 2016 afin de procéder à un nouveau constat des rayures.

j. Suite à cette seconde visite, il a fait part de ses constatations à G_____ par courrier du 15 août 2016, dont il ressort notamment que "[u]*ne bonne partie de ces verres ont des raies capillaires et celles-ci sont caractéristiques et provoquées par le grattoir de l'entreprise de nettoyage. Cela arrive souvent d'autant que le verre trempé, suite à son traitement thermique, est plus sensible aux rayures*". Il a expliqué que l'acier trempé, utilisé pour la fabrication des grattoirs, était plus dur que le verre, de sorte qu'il était à même de le rayer. Selon lui, quatorze vitres, situées à l'aide d'un croquis, devaient être remplacées, soit un verre au rez-de-chaussée de la façade nord, trois verres au rez-de-chaussée et un verre au 1er étage de la façade ouest, quatre verres au rez-de-chaussée de la façade sud et 5 verres sur la façade est, soit deux au sous-sol, un au rez-de-chaussée et 2 au 1er étage.

k. Par courriel du 21 octobre 2016, G_____ a adressé ce rapport à D_____, en l'invitant à lui communiquer le prix des vitres qui devaient être remplacées.

Par courrier du 1er décembre 2016 à G_____, D_____ a contesté le contenu de l'expertise réalisée par K_____ au motif qu'il avait écarté, de manière infondée de nombreuses vitres pourtant rayées et que son contrôle avait été effectué depuis l'extérieur de la villa uniquement. Il lui reprochait également d'avoir émis, dans son rapport, un constat différent de celui, plus négatif, émis oralement lors de sa première visite. Il annonçait en outre qu'il solliciterait la réalisation d'une contre-expertise.

l. Le 6 avril 2017, P_____, expert privé mandaté par B_____, a rendu un rapport d'expertise suite à deux visites de la villa faites les 10 mars et 6 avril 2017,

dont il ressort notamment, selon ses observations des vitres depuis l'intérieur à une distance de 3 mètres, perpendiculairement au vitrage et lors de conditions météorologiques propices "*qu'un grand nombre de vitrages isolants sont rayés principalement sur la face extérieure. Les rayes ne sont pas rectilignes et l'espacement entre celles-ci est assez régulier.* […] *La quasi-totalité des rayes visibles à cette distance sont hors catégorie (plus grande)*". Il a exposé que "*ces rayes ont été faites avec un outil composé d'un matériau dur (par ex. acier). Comme celles-ci sont irrégulières et non rectilignes, on peut exclure une origine machine lors des processus de fabrication, transformation et assemblage des verres. Vu la profondeur et répétition régulière des rayes, il me paraît évident que la cause est due au nettoyage des verres avec l'emploi d'un outil ou accessoire inapproprié, usé ou défectueux*". L'expert a recommandé le remplacement de 25 vitrages, soit 21 vitres pour fenêtres Q_____ et 4 vitres pour porte-fenêtre, soit 4 verres situés au sous-sol, 2 verres pour porte-fenêtre et 13 verres au rez-de-chaussée, 2 verres pour porte-fenêtre et 4 verres au 1er étage.

Le coût de cette expertise s'est élevé à 3'375 fr. et a été supporté par B_____.

Sur la base des résultats de cette expertise, la société Q_____ a estimé à 164'462 fr. le remplacement de vingt-deux vitres rayées. La société R_____ Sàrl a estimé à 3'866 fr. 85 le remplacement des quatre vitres pour porte-fenêtre.

Entendu en qualité de témoin P_____ a précisé que lorsqu'il qualifiait les rayures de "*hors catégorie*" dans son rapport, cela signifiait qu'elles n'étaient pas acceptables. Les vitres dont il recommandait le remplacement étaient celles qui étaient "*hors catégorie*". Il ne pouvait imaginer comme cause à ces rayures qu'un nettoyage ou un vandalisme gratuit. Il arrivait fréquemment que les dégâts aux vitres causés par le nettoyage n'affectent que l'extérieur des vitres, car l'extérieur était en verre trempé contrairement à l'intérieur. Le verre trempé était plus susceptible d'être rayé, du fait qu'il était précontraint et qu'il y avait des tensions à l'intérieur qui étaient libérées lorsque l'on endommageait la surface. Il était possible que les rayures ne se remarquassent pas tout de suite, car les tensions de surface qui se trouvaient dans le verre trempé se libéraient suite au grattage, parfois deux ou trois jours après. C'est cela qui avait provoqué les sillons irréguliers que l'on voyait sur les photos du dossier. Il était donc possible que rien n'ait été visible après l'usage du grattoir, ni même après le lavage subséquent de la vitre.

m. Par courrier du 30 juin 2017 à D_____, G_____ a communiqué son refus de procéder à toute indemnisation au motif que les rayures constatées sur les verres préexistaient au nettoyage de fin de chantier, retenant que les dégâts sur les vitres avaient été constatés dans deux procès-verbaux de chantier de septembre 2014 et janvier 2015 ainsi que par les employés de A_____ et D_____ avant le nettoyage.

Par courrier du 24 juillet 2017 à G_____, B_____ a répondu de manière circonstanciée à ce courrier exposant de manière détaillée sa position et transmettant notamment les expertises réalisées par K_____ et P_____, dont il ressortait que A_____ était responsable. Il demandait à G_____ de reconsidérer sa décision du 30 juin 2017.

D. **a.** Le 6 juillet 2018, B_____ a déposé au Tribunal une demande en paiement, concluant notamment à ce que A_____ soit condamnée à lui payer la somme de 157'786 fr. 90 plus intérêts à 5 % l'an dès le 5 novembre 2015, 3'866 fr. 85 plus intérêts à 5 % l'an dès le 5 novembre 2015, 3'375 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 10 juin 2017, et 550 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 27 juillet 2017. A titre préalable, il a conclu à ce que le Tribunal ordonne une expertise judiciaire pour confirmer l'existence de défauts affectant les vitres de la villa et estimer les coûts de remplacement de celles-ci.

b. Dans sa réponse du 8 octobre 2018, A_____ a conclu à ce que B_____ soit débouté de toutes ses conclusions.

c. Les parties ont ensuite répliqué et dupliqué, persistant chacune dans leurs conclusions respectives.

d. Le Tribunal a ordonné une expertise judiciaire afin de déterminer si les vitrages de la villa présentaient des défauts, cas échéant, d'en déterminer la cause et d'estimer le coût de remplacement de ces vitrages.

Dans son rapport du 30 juin 2020, l'experte T_____ a exposé avoir examiné les vitres de la villa le 24 avril 2020 et opéré les constatations suivantes :

Au sous-sol (8 vitres rayées) :

- 1ère chambre à droite : "*rayure moyenne sur les deux vitrages, rayure d'environ 35 cm sur le coulissant et deux de 25 et 10 cm environ sur le fixe*";
- Salle de jeu (B1, B2, C1, C2) : "*rayures légères sur un vitrage, moyen sur le deuxième, et léger sur les deux autres, fond de verdure*";
- Buanderie (D1) : "*rien à signaler, toutes les rayures sont extérieures*". Les verres D2 et D3 étaient complètement cassés ;

Au rez-de-chaussée (13 vitres rayées) :

- Cuisine: "*rayure légère d'environ 20 cm (hauteur des yeux) fond de verdure*";
- Salon (D5, D6) : "*très rayé de manière horizontale, rayures moyennes jusqu'à hauteur de 110 à 130 cm*";
- Couloir : "*F7 - moyen à fort rayure longueur de 30 à 40 cm) ; F9 – Moyen, rayures longueur environ 22 cm, au niveau des yeux ; F10 – Moyen, rayures longueur environ 22 cm, avec un écart de 9 à 9 cm sur une hauteur entre 110 à 130 cm*";

- Bureau (G11, G12, G13, G14): "*moyen, nombreuses rayures longueur entre 20 à 30 cm, avec un écart de 8 à 9 cm sur une hauteur comprise entre 110 et 130 cm, sur 4 vitrages*";
- Chambre (I17, I18) : "*léger, 1 rayure environ 30 cm, fond de verdure*";

Au 1er étage (9 vitres rayées) :

- Corridor (A1, A2) : "*1 vitrage avec une rayure en forme de V, moyen ; 1 vitrage avec petites rayures légères, fond de verdure*";
- Chambre parentale-I (B4) : "*rayure horizontale légère à l'intérieure sur une hauteur de 98 à 125 cm*";
- Chambre enfant-II : "*D10 – rayures moyennes à l'extérieure et légères à l'intérieur sur une hauteur de 80 à 100 cm de haut ; D11 – coté extérieur moyen et léger intérieur à une hauteur entre 80 et 100 cm*";
- Couloir (F15) : "*léger à moyen, rayures en diagonales léger à moyen, entre 110 X 130 cm*";
- Chambre enfant-III : "*G16 - rayures moyennes, entre 80 et 100 cm de* [sic], *coté intérieur, fond de verdure ; G17 – le long du bord du verre entre 80 et 100 cm coté extérieur*" (rayures moyennes) ;
- Chambre enfant-III (I21) : "*rayures légères, fond de verdure*";

L'experte a relevé que le nombre de rayures était très important. Elles se trouvaient à 95 % à l'extérieur. Au rez-de-chaussée, il y avait une zone où les rayures étaient au même niveau, comme si une personne à genoux avait utilisé une raclette. Les rayures horizontales des panneaux du rez-de-chaussée pouvaient provenir des brosses des coulissants (saletés ou petit déchets coincés dans les brosses). Au sous-sol, l'accès extérieur n'était pas facile et suivant la raclette utilisée, l'appui sur la vitre pouvait être important et provoquer une rayure.

A la demande de l'experte, la société Q_____ a rendu un devis actualisé sur la base des conclusions faites dans le rapport d'expertise. A teneur de ce devis, le montant total de la réparation de 22 verres s'élève à 196'771 fr. 15.

Lors de son audition devant le Tribunal, l'experte a déclaré que le fait qu'elle avait constaté que 95 % des rayures se trouvaient à l'extérieur des vitres était un indice qu'elles étaient imputables à d'autres causes que le nettoyage. Le fait que les rayures les plus importantes se situaient au rez-de-chaussée allait également dans ce sens.

Elle a précisé que, sur toute une façade de la maison, les rayures étaient à une même hauteur entre 80 cm et 1 m. 10, ce qui pouvait s'expliquer de deux manières : soit quelque chose avait été appuyé contre les vitres soit, dans le cadre du nettoyage, une personne lavait le haut des vitres avec un ustensile au bout d'un manche alors qu'un deuxième nettoyeur s'occupait du bas des vitres en étant à

genoux. Comme les rayures étaient parallèles et verticales à distance de 8 cm, elles pouvaient avoir été causées par une raclette comme celle utilisée par A_____. S'il s'agissait d'une vieille raclette, il était possible que les deux accroches du trapèze soient perceptibles sous le caoutchouc et forment des rayures. S'agissant des rayures horizontales, elles pourraient provenir des brosses des coulissants. Cette supposition était fondée sur le fait que tout le monde avait indiqué que les vitres étaient très sales à la fin du chantier.

Sur les vitres du sous-sol, l'experte avait constaté des rayures en arrondi qui pouvaient suivre un mouvement de nettoyage, sans qu'elle puisse déterminer quel instrument avait pu causer de telles rayures.

e. Par courrier du 13 novembre 2020, B_____ a sollicité une contre-expertise au motif que l'expertise de T_____ était insatisfaisante et que les compléments qu'elle avait apportés en audience étaient incohérents et contradictoires. A_____ s'y est opposée par courrier du 18 novembre 2020 considérant que celle-ci n'apporterait aucun élément probant supplémentaire nécessaire à l'instruction de l'affaire.

f. Par ordonnance du 12 avril 2021, le Tribunal a refusé d'ordonner une contre-expertise ou un complément d'expertise retenant que, pour ce qui était de la description et de l'observation des vitrages, les constatations de l'experte n'étaient pas remises en question par les parties ; quant aux causes des défauts, il ne ressortait pas de l'expertise ni d'aucun autre élément de la procédure que celles-ci pouvaient être déterminées par un procédé scientifique appliqué aux seuls vitrages concernés, de sorte que seules des hypothèses pouvaient être formulées à leur sujet, sur la base, certes, de l'expérience professionnelle du matériau concerné et de l'activité de l'appelante, mais également des circonstances particulières ayant entouré la survenance des défauts et les démarches entreprises en vue d'obtenir leur réparation. Aussi, une contre-expertise n'était vraisemblablement pas à même de résoudre la question de la cause des défauts invoqués de manière claire et il était à craindre que si un complément d'expertise confié à la même experte était ordonné, celle-ci ne puisse distinguer dans ses réponses entre les aspects purement techniques et les autres éléments du dossier, dont la prise en compte par l'experte était justement critiquée par les parties.

E. Les éléments suivants ressortent de l'instruction menée par le Tribunal s'agissant de la question de savoir si les vitres nettoyées par A_____ présentaient des rayures avant l'intervention de cette dernière :

a. Avant que A_____ n'ait procédé aux travaux de nettoyage litigieux, un procès-verbal de chantier avait été établi le 16 septembre 2014, dans le cadre du chantier portant sur la construction des trois villas, dont celle de B_____.

Il ressort de ce procès-verbal que "*étant donné les dégâts causés aux façades vitrées durant le chantier, le nombre important de rayures aux verres, le compte prorata est à 2% pour tous*". Cette phrase a été reprise sans modification dans tous les procès-verbaux subséquents, jusqu'au 14 janvier 2015.

Ces dégâts ont été réparés par l'entreprise U_____ avant l'intervention de A_____. Le coût de ces réparations a été supporté par plusieurs entreprises alors actives sur le chantier au moyen de leur compte *prorata*.

b. S_____, employé de A_____ jusqu'en août ou septembre 2015 puis à partir de juin 2018, entendu en qualité de témoin, a déclaré s'être rendu dans la villa de B_____ avec son contremaître N_____ afin d'établir le devis pour le nettoyage de fin de chantier. D_____ était présent lors de cette visite. Selon son souvenir, le chantier était sale et à l'abandon. Il avait remarqué quelques rayures sur les vitres, qui étaient très sales. Il ne les avait pas examinées en détail ni n'avait pris de photos. Il avait averti N_____ qu'il devait faire attention en début de travail et commencer par rincer les vitres pour vérifier les rayures et, le cas échéant, les signaler immédiatement à l'architecte. Il lui arrivait de prendre des photos lorsqu'il remarquait des problèmes sur un chantier. Puisqu'ils étaient les derniers à intervenir sur un chantier, les bonnes pratiques consistaient à avertir tout de suite l'architecte dès qu'un problème apparaissait, tel qu'un évier ou un parquet rayé. En l'occurrence, ils avaient indiqué à D_____ qu'il y avait des rayures sur les vitres. Celui-ci semblait être parfaitement au courant. Le témoin S_____ a déclaré avoir recommandé à N_____ d'avertir une nouvelle fois l'architecte au début du travail. D_____ ne leur avait donné aucune recommandation en lien avec les vitres. S'agissant de sa déclaration écrite datée du 15 mars 2018 - selon laquelle il avait constaté des rayures qu'il avait signalées à l'architecte et que celui-ci avait donné pour instruction de procéder au nettoyage - il n'avait pas rédigé le texte, mais l'avait signé. Il en confirmait le contenu.

c. Entendu en qualité de témoin, N_____, employé de A_____ jusqu'en 2019, a déclaré s'être rendu sur place avec S_____ pour établir le devis pour les travaux de nettoyage. Ils avaient alors constaté que les vitres étaient rayées. Les vitres étaient très sales et il y avait des panneaux entre les vitrages. L'architecte leur avait dit que s'ils constataient des rayures sur les vitres pendant le nettoyage, il fallait l'appeler tout de suite. Il ne se souvenait pas si son collègue S_____ lui avait dit qu'il y avait des rayures. Il n'avait pas fait de compte rendu écrit des rayures constatées au premier étage, mais ils avaient pris des photos sur lesquelles les rayures n'étaient pas visibles, car trop fines. Avant l'audience, il avait parlé avec S_____ de "*ce qui s'était passé*".

d. Entendue en qualité de témoin, V_____, représentante de l'assurance responsabilité civile de B_____, a déclaré s'être rendue sur le chantier en juin 2015 en raison d'un problème affectant les rails des fenêtres coulissantes. Lors de

sa visite, elle avait observé les fenêtres. Celles-ci ne présentaient pas de rayures. Malgré la saleté des fenêtres, les rayures auraient été visibles.

e. B_____ ainsi que le témoin V_____ ont déclaré que lors de la visite en juin 2015, l'expert de l'assurance, W_____ avait rendu attentif B_____ au fait qu'il devait vérifier les contrats d'assurance de l'entreprise de nettoyage, car ce n'était souvent pas le cas.

Par courrier du 30 juillet 2015, D_____ s'est assuré auprès de A_____ que celle-ci était bien couverte pour les bris de glace et les rayures éventuelles aux vitres qu'elle pourrait causer en les nettoyant.

f. Le témoin N_____ a par ailleurs déclaré avoir travaillé sur la première étape du nettoyage. Avant de commencer à travailler, il avait regardé les vitres et constaté qu'il y avait des rayures. Sur les sept vitres environ que ses collègues et lui-même avaient nettoyées, deux ou trois étaient rayées. Il s'agissait de petites rayures pas très profondes, de quelques centimètres. Il avait appelé l'architecte pour le lui dire. Celui-ci avait alors dit "*là ça va encore, ça peut passer encore, mais j'ai bien peur que ce soit pire en bas"* en leur indiquant de quand même nettoyer les vitres. L'architecte avait contrôlé les vitres du premier étage après leur nettoyage et avait dit que "*les rayures ça va encore*". S'agissant de sa déclaration écrite du 15 mars 2018 – selon laquelle, après avoir commencé à nettoyer les vitres du premier étage, il avait constaté qu'elles étaient rayées et avait personnellement contacté l'architecte D_____ qui était venu tout de suite et avait également constaté les rayures sans donner pour instruction d'arrêter le nettoyage et en affirmant qu'il craignait que ce soit pire au rez-de-chaussée - c'est S_____ qui avait rédigé ce texte. Il l'avait signé et en confirmait le contenu.

Entendue comme témoin, O_____, employée par A_____ en qualité d'inspectrice contrôle qualité, a déclaré qu'elle s'était rendue sur place avec sa collègue X_____ pour une intervention qui consistait dans le nettoyage des vitres du premier étage. Ces vitres étaient extrêmement sales; il y avait des projections de ciment dessus qui venaient de l'extérieur. Elle avait demandé que, dans un premier temps, les vitres soient rincées pour voir si elles étaient abîmées avant d'entamer le travail. Après avoir fait rincer les vitres, elle avait vérifié les dégâts sur les vitres et constaté qu'il y en avait. Elle avait appelé l'architecte pour lui signaler ce problème, ainsi que des défauts affectant le parquet qui la préoccupaient encore plus. L'architecte avait dit qu'il passerait dans la journée, mais ne leur avait pas dit de partir, ce qu'ils auraient fait cas échéant. Ils s'étaient donc mis au travail. Elle ne se souvenait plus si l'architecte était venu sur le chantier ni s'il avait dit quelque chose sur les problèmes qu'elle avait remarqués. Elle ne s'était pas occupée des vitres du rez-de-chaussée lors de sa visite. Elle ne pouvait pas quantifier le nombre de vitres qui étaient rayées. Elle n'avait pas fait de rapport écrit à l'architecte.

Entendue comme témoin, X_____, employée par A_____ en qualité d'inspectrice contrôle qualité, a déclaré qu'elle s'était rendue une fois dans la villa de B_____ et avait commencé le "*gros nettoyage*" avec sa collègue O_____. Lorsque celle-ci avait commencé à nettoyer les vitres, elle l'avait appelée pour lui dire qu'il fallait contacter de suite l'architecte car il y avait des dégâts sur les sols et les parquets. Sur les vitres du premier étage, qui étaient très sales, il y avait pas mal de rayures. O_____ lui avait montré ces rayures avant de nettoyer les vitres. Personne d'autre ne s'était occupé des vitres ce jour-là. Au rez-de-chaussée, O_____ et elle-même avaient constaté des rayures assez épaisses sur toute la longueur, comme si quelque chose avait été posé contre la vitre et avait glissé. O_____ avait appelé l'architecte qui avait indiqué qu'il passerait dans la journée. Il n'avait pas dit d'arrêter le nettoyage. Elle ne se rappelait plus si O_____ lui avait décrit les dégâts, mais elle aurait dû le faire. L'architecte n'était pas venu. Elle n'avait pas compté les vitres rayées et n'avait vu que celles que O_____ lui avait montrées au premier étage ainsi qu'une grande vitre au rez-de-chaussée, rayée sur toute la longueur. Elle n'avait pas contrôlé les autres vitres, mais n'avait rien vu qui sautait aux yeux. Elle ne se rappelait pas si elle avait pris des photos.

g. D_____, architecte mandaté par B_____ entendu en qualité de témoin, a déclaré avoir rencontré A_____ le premier jour du nettoyage. Il lui avait alors demandé de manière explicite de lui signaler tout dégât qu' elle pourrait observer. Pour la première étape, les employés de A_____ avaient nettoyé les vitres du premier étage. En cours de ces travaux de nettoyage des vitres du premier étage, ceux-ci l'avait appelé pour lui signaler un problème sur les vitres. Il s'était rendu sur place et l'entreprise de nettoyage lui avait montré une rayure sur un verre. Il avait vérifié de manière générale qu'il n'y en avait pas d'autres, ce qui n'était pas le cas. Il n'avait pas dit "*je crains que ce ne soit pire au rez-de-chaussée"* mais qu'"*il fallait voir ce qu'il y avait au rez-de-chaussée*". Entre les deux étapes du nettoyage, il n'avait pas vérifié l'état des vitres. A la fin du nettoyage, il avait vérifié le travail de l'entreprise et avait constaté des rayures sur les verres du rez-de-chaussée, mais n'avait pas spécifiquement regardé le premier étage. A ce moment-là, il avait appelé B_____. Après rectification, D_____ a déclaré qu'il s'était trompé : c'était B_____ qui l'avait appelé après avoir constaté des problèmes sur les vitres, et le témoin avait alors informé B_____ qu'il avait déjà vu ce problème avant. Dans les vingt-quatre heures, il avait demandé des explications à A_____. Il avait alors parlé avec M_____, puis, par la suite, avec L_____. Cette dernière s'était dite surprise qu'il y ait des rayures. Il avait également eu un rendez-vous sur place avec un chef de chantier. Celui-ci était surpris de l'état des vitres et ne pensait pas que cela venait de sa part. Il ne comprenait pas pourquoi il y avait des rayures. Il s'agissait de la même personne que celle qui lui avait signalé la première rayure durant la première intervention. Il ne se souvenait pas qu'un employé de A_____ lui aurait signalé des rayures avant l'intervention. Il avait lui-même examiné les vitres avant l'intervention de

A_____ à l'occasion d'un rendez-vous avec les assureurs de B_____. La rayure que A_____ lui avait montrée se situait dans la chambre du centre, plutôt sur la droite du vitrage. Il ne voyait pas la cause de cette rayure. Il n'était pas au courant que dans les procès-verbaux antérieurs, il y avait des références aux rayures des verres. Il avait repris le suivi de la construction de la villa de B_____ en début 2015, à l'exclusion des deux autres villas.

h. B_____ a déclaré s'être rendu sur le chantier le 5 novembre 2015. Il avait alors observé d'énormes rayures très profondes au rez-de-chaussée, qui faisaient des rebibes. A ce moment-là, il n'était pas allé voir au premier étage. Il avait contacté D_____ qui s'était rendu sur place une heure après pour examiner les vitres.

i. Selon le témoin N_____, durant ses 25 ans d'activité, A_____ n'avait jamais rencontré un problème de cette ampleur, bien qu'elle ait connu des problèmes moins importants avec les vitres.

Selon les déclarations au Tribunal du témoin O_____, il y avait eu, deux ou trois ans auparavant, un problème avec les vitres sur un autre chantier.

Selon les déclarations au Tribunal du témoin M_____, il était arrivé à A_____ de rencontrer des problèmes avec des vitres. L'entreprise n'était pas infaillible.

F. Dans le jugement entrepris, le Tribunal a retenu que, à l'époque des faits, dix-sept vitres avaient été endommagées. Les éléments de la procédure ne permettaient pas de considérer qu'un nombre important de rayures auraient été constatées par les employés de A_____ au moment de l'établissement du devis ou lors du premier jour de nettoyage, ni que ceux-ci auraient signalé à B_____ l'existence de rayures alors même que D_____ l'avait expressément requis. Cela ne ressortait pas non-plus des procès-verbaux de chantier concernant la villa de B_____ et de ses voisins. Les conditions pour s'écarter de l'expertise judiciaire étaient réunies puisque ladite expertise était confuse et s'appuyait sur des éléments du dossier que l'experte n'avait pas pour mission d'analyser. La concordance des expertises réalisées hors du cadre judiciaire permettait d'admettre, sous l'angle de la vraisemblance prépondérante, que les rayures avaient été provoquées par le nettoyage effectué par A_____, de sorte que cette dernière en était responsable. Cette dernière devait donc être condamnée à indemniser B_____ du dommage qu'il avait subi en 149'439 fr. 15 avec intérêts à 5% l'an dès le 4 mai 2020 (remplacement des vitres endommagées), 3'375 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 10 juin 2017 (expertise de P_____) et 550 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 27 juillet 2017 (constat d'huissier).

EN DROIT

1. **1.1** Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance lorsque la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 et 2 CPC).

En l'espèce, le jugement entrepris est une décision finale et la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. La voie de l'appel est dès lors ouverte.

1.2 Interjeté dans le délai utile de trente jours, dans la forme écrite prévue par la loi (art. 130, 131, 142 al. 1 et 3, 145 al. 1 let. c et 311 al. 1 CPC) et auprès de l'autorité compétente (art. 120 al. 1 let. a LOJ), l'appel est recevable.

2. La Chambre de céans revoit la cause en fait et en droit avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC). En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par les juges de première instance et vérifie si ceux-ci pouvaient admettre les faits qu'ils ont retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3). Conformément à l'art. 311 al. 1 CPC, elle le fait cependant uniquement sur les points du jugement que l'appelant estime entachés d'erreurs et qui ont fait l'objet d'une motivation suffisante - et, partant, recevable -, pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC).

3. **3.1** Les travaux de nettoyage entrent dans la notion d'"*exécution d'ouvrage*". Le contrat d'entretien est donc un contrat d'entreprise au sens des art. 363 et suivants CO (ATF 130 III 458 consid. 4; 111 II 170 consid. 2).

Si la matière est fournie par le maître, l'entrepreneur est tenu d'en user avec tout le soin voulu, de rendre compte de l'emploi qu'il en a fait et de restituer ce qui en reste (art. 365 al. 2 CO).

A la conclusion d'un contrat de nettoyage, il est admis que le maître confie à l'entrepreneur les choses mobilières ou immobilières, y compris les parties de bâtiment, qu'il s'agit de nettoyer (arrêt du Tribunal fédéral 4A_194/2014 du 2 septembre 2014 consid. 4.2).

Lors de la mauvaise exécution d'un contrat d'entreprise, l'art. 368 CO fonde les droits du maître pour les défauts de l'ouvrage. Ne constituent en revanche pas un défaut de l'ouvrage les dommages accessoires (*Begleitschaden*) provoqués à l'occasion de l'exécution ou de la livraison de l'ouvrage. Un tel dommage accessoire peut résulter du fait que l'entrepreneur n'use pas avec soin des choses confiées par le maître, par exemple en rayant les vitres du maître en exécutant son travail (ATF 89 II 237 consid. 5; arrêt du Tribunal fédéral 4A_194/2014 du 2 septembre 2014 consid. 2.4; GAUCH, Le contrat d'entreprise, 1999, n. 1858).

La violation des obligations accessoires incombant à l'entrepreneur selon l'art. 365 al. 2 CO entraîne sa responsabilité pour violation positive du contrat selon la règle générale de l'art. 97 CO (François CHAIX, Commentaire Romand CO I, 3ème éd. 2021, n. 28 ad art. 365), L'art. 97 CO suppose notamment une violation contractuelle, ainsi qu'une relation de causalité naturelle et adéquate entre ladite violation et la survenance du dommage.

3.2 En l'espèce, la qualification de contrat d'entreprise n'est, à juste titre, pas contestée par les parties. Celles-ci admettent également que le litige s'examine à la lumière de la norme générale de l'art. 97 CO, dès lors qu'il ne concerne pas un défaut de l'ouvrage, mais un dommage causé à la chose confiée à l'entrepreneur par le maître.

L'existence de rayures sur les vitres et la quotité du préjudice consistant dans les frais nécessaires à leur réfection retenues par le Tribunal n'ont, de même, pas été remises en cause par les parties, qui s'opposent sur la seule question de savoir si l'appelante est à l'origine de ces dégâts.

4. L'appelante reproche au Tribunal d'avoir retenu que les rayures constatées sur les vitres de la villa résultaient des travaux de nettoyage qui lui avaient été confiés.

4.1.1 Un fait est la cause naturelle d'un résultat s'il en constitue l'une des conditions *sine qua non* (ATF 128 III 174 consid. 2b; 128 III 180 consid. 2d; 122 IV 17 consid. 2c/aa). En d'autres termes, il existe un lien de causalité naturelle entre deux événements lorsque, sans le premier, le second ne se serait pas produit; il n'est pas nécessaire que l'événement considéré soit la cause unique ou immédiate du résultat (ATF 125 IV 195 consid. 2b; 119 V 335 consid. 1).

La preuve du lien de causalité naturelle appartient au lésé qui fait valoir son droit à la réparation du dommage (art. 8 CC; ATF 130 III 321 consid. 3.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A_406/2009 du 22 juin 2011 consid. 4.1). En vertu de l'art. 8 CC, la partie qui n'a pas la charge de la preuve a le droit d'apporter une contre-preuve. Elle cherchera ainsi à démontrer des circonstances propres à faire naître chez le juge des doutes sérieux sur l'exactitude des allégations formant l'objet de la preuve principale. Pour que la contre-preuve aboutisse, il suffit que la preuve principale soit ébranlée, de sorte que les allégations principales n'apparaissent plus comme les plus vraisemblables (ATF 130 III 321 consid. 3.4; 133 III 462 consid. 4.4.2).

4.1.2 Aux termes de l'art. 8 CC, chaque partie doit, si la loi ne prescrit le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit. La preuve doit ordinairement être rapportée de façon à ce que le fait soit considéré comme certain, établi, sans aucun doute possible. Un doute infime, qui n'est pas de nature à empêcher l'acquisition d'une certitude, n'est pas décisif à ce point de vue : la certitude doit être déduite d'une vraisemblance tellement forte qu'elle confine à la

certitude. La certitude est acquise lorsqu'un doute raisonnable n'est plus permis, ce qui paraît plus exigeant qu'une seule haute vraisemblance (PIOTET, Commentaire Romand CC I, 2010, n. 26 ad art. 8).

Une exception au principe selon lequel un fait est tenu pour établi lorsque le juge a pu se convaincre de la véracité d'une allégation peut toutefois être justifiée par un "état de nécessité en matière de preuve". Cet état se rencontre lorsque, par la nature même de l'affaire, une preuve stricte n'est pas possible ou ne peut être raisonnablement exigée, en particulier si les faits allégués par la partie qui supporte le fardeau de la preuve ne peuvent être établis qu'indirectement et par des indices (arrêt du Tribunal fédéral du 12 septembre 2018, 5A_113/2018, consid. 6.2.2.1). Le degré de preuve requis se limite alors à la vraisemblance prépondérante, qui est soumise à des exigences plus élevées que la simple vraisemblance; la vraisemblance prépondérante suppose que, d'un point de vue objectif, des motifs importants plaident pour l'exactitude d'une allégation, sans que d'autres possibilités ne revêtent une importance significative ou n'entrent raisonnablement en considération (ATF 133 III 81 consid. 4.2.2; 132 III 715 consid. 3.1; 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3; arrêt 5A_597/2007 du 17 avril 2018 consid. 3.2.1). En effet, la mise en œuvre du droit ne doit pas échouer en raison de difficultés probatoires qui se présentent de manière récurrente dans certaines situations. Toutefois, un état de nécessité ne peut pas être admis au motif qu'un élément de fait, qui devrait par nature être l'objet d'une preuve directe, ne peut être établi, faute par la partie à qui la preuve incombe de disposer des moyens de preuve nécessaires. De simples difficultés probatoires dans un cas concret ne sauraient conduire à un allègement de la preuve (ATF 144 III 264 consid. 5.3 et les références; arrêt 5A_51/2014 du 14 juillet 2014 consid. 2.2, publié *in* FamPra.ch 2014 p. 1036).

4.1.3 Comme tout moyen de preuve, une expertise est sujette à la libre appréciation des preuves par le juge. Sur les questions qui relèvent de l'expertise, le tribunal ne peut s'écarter d'une expertise judiciaire que pour des motifs pertinents. Il doit examiner si les autres moyens de preuve et les allégués des parties imposent des objections sérieuses quant au caractère concluant de l'exposé de l'expert (ATF 138 III 193 consid. 4.3.1, JdT 2012 II 489; arrêt du Tribunal fédéral 4A_483/2014 du 25 novembre 2014 consid. 6.1). Seules des questions de fait, et non de droit, peuvent être posées à l'expert. La réponse à ces dernières incombe impérativement au tribunal (ATF 113 II 429 consid. 3a). Il en résulte que le tribunal ne peut pas se fonder sur une expertise qui répond à une question de droit (ATF 130 I 337 consid. 5.4.1, JdT 2005 I 95).

Le tribunal peut, à la demande d'une partie ou d'office, faire compléter ou expliquer un rapport d'expertise lacunaire, peu clair ou insuffisamment motivé, ou faire appel à un autre expert (art. 188 al. 2 CPC). Il appartient dès lors au juge d'examiner, au regard des autres preuves et des observations des parties, si des

objections sérieuses viennent ébranler le caractère concluant de l'expertise. Lorsque les conclusions de l'expertise judiciaire se révèlent douteuses sur des points essentiels, le juge est tenu de recueillir des preuves complémentaires pour dissiper ses doutes, notamment par un complément d'expertise ou une nouvelle expertise (ATF 138 III 193 consid. 4.3.1, 136 II 539 consid. 3.2; arrêts du Tribunal fédéral 4A_396/2015 du 9 février 2016 consid. 4.1; 5A_859/2014 du 17 mars 2015 consid. 4.1.3.2; Bovey, Le juge face à l'expert, in : La preuve en droit de la responsabilité civile, 2011, p. 111-112). Ce n'est que si le rapport présente des lacunes grossières, si l'expert en cause n'est manifestement pas en mesure de les combler, ou lorsqu'il se révèle que l'expert ne disposait pas des garanties suffisantes d'indépendance et d'impartialité qu'une nouvelle expertise (contre-expertise ou surexpertise) sera ordonnée (Bovey, op. cit., p. 112).

4.1.4 Une expertise privée établie pour l'une ou l'autre des parties ne constitue pas un moyen de preuve dans un éventuel procès, mais n'a que la valeur d'une simple allégation de la partie qui la produit (ATF 141 III 433 consid. 2.6; 140 III 24 consid. 3.3.3; 140 III 16 consid. 2.5; 139 III 305 consid. 5.2.5; 135 III 670 consid. 3.3.1; 132 III 83 consid. 3.4). Le fait qu'une expertise privée n'ait pas la même valeur qu'une expertise judiciaire ne signifie toutefois pas encore que toute référence à une expertise privée dans un jugement soit constitutive d'arbitraire. Il se peut en effet que ladite expertise ne soit pas contestée sur certains points ou encore qu'elle se révèle convaincante, à l'instar d'une déclaration de partie; il est également possible que l'expert privé, entendu comme témoin, confirme des éléments de faits précis de son rapport (arrêts du Tribunal fédéral 4D_71/2013 du 26 février 2014 consid. 2.5 et 4A_58/2008 du 28 avril 2008 consid. 5.3).

4.2 En l'espèce, le Tribunal a retenu que l'appelante était à l'origine des rayures constatées sur les vitres. Il s'est notamment fondé sur le fait que l'intimé avait immédiatement signalé et fait constater par un huissier les dégâts après l'intervention de l'appelante, qu'aucun élément ne permettait de retenir l'existence de rayures avant leur nettoyage par l'appelante, que les conditions pour s'écarter de l'expertise judiciaire étaient réunies et qu'il ressortait de manière concordante des expertises extra-judiciaires que les rayures pouvaient avoir été causées par le nettoyage. Sur la base de ces éléments et en appliquant le principe de la vraisemblance prépondérante, il a considéré que l'intimé avait démontré que les rayures avaient été causées par l'appelante.

4.2.1 Contrairement à ce que soutient l'appelante, c'est à raison que le Tribunal a écarté l'expertise judiciaire. En effet, comme le relève le Tribunal, l'experte s'est, dans son rapport, référée à différents éléments de la procédure pour déterminer les causes ayant entraîné les rayures constatées. En particulier, elle s'est référée au fait que les verres étaient très sales au moment de l'établissement du devis par l'appelante pour étayer une de ses suppositions, fait qui ressort des déclarations de l'appelante et de ses employés, que l'experte n'avait pas pour mission d'interpréter.

L'experte n'est pas parvenue à éclairer le Tribunal sur les causes de ces rayures, se contentant d'émettre des hypothèses contradictoires à ce sujet, en relevant notamment que "*le fait que 95 % des rayures se trouvaient à l'extérieur était un indice qu'elles étaient imputables à d'autres causes que le nettoyage*", puis, lors de son audition par le Tribunal, que les rayures pouvaient avoir été causées par le nettoyage. La contradiction des hypothèses émises, ainsi que l'absence d'explications données par l'experte quant à la méthodologie utilisée ou aux procédés scientifiques qui justifieraient ses conclusions, sont de nature à instiller des doutes sur les conclusions auxquelles l'experte est parvenue à l'issue de son rapport.

L'on ne saurait par ailleurs reprocher au premier juge d'avoir, dans ces circonstances, renoncé à ordonner un complément d'expertise, dans la mesure où, comme il l'a relevé à juste titre dans son ordonnance du 12 avril 2021, aucun procédé scientifique fiable ne permettait d'identifier la cause des rayures et seules des hypothèses pouvaient être émises, de sorte qu'un autre expert ne serait pas à même de mieux renseigner le Tribunal à ce sujet. Cette appréciation est adéquate, ce d'autant plus qu'au regard des autres éléments au dossier, en particulier des rapports des experts privés sollicités, plusieurs d'entre eux avaient formulé des hypothèses crédibles et similaires à certaines des hypothèses émises par l'experte judiciaire. Ainsi, cette dernière a notamment retenu, comme cause possible parmi d'autres des rayures, le nettoyage des vitres, étayant cette thèse par la forme des rayures. Celles au premier étage pouvaient correspondre à l'usage d'une raclette défectueuse, quant à celles du rez-de-chaussée, elles semblaient suivre un mouvement de nettoyage. Cette hypothèse est corroborée par les experts privés. K_____, expert de l'assureur responsabilité civile de l'appelante, a ainsi lui-même conclu dans son rapport que les rayures avaient été provoquées par le grattoir de l'entreprise de nettoyage, précisant que "*cela arrive souvent d'autant que, le verre trempé, suite à son traitement thermique, est plus sensible aux rayures* ". De même, P_____, expert mandaté par l'intimé, a conclu dans son rapport que "*vu la profondeur et répétition régulière de ces rayes, il me paraît évident que la cause est due au nettoyage des verres avec l'emploi d'un outil ou accessoire inapproprié, usé ou défectueux*". Entendu en qualité de témoin, P_____ a confirmé que le verre trempé utilisé pour l'extérieur des vitres était plus susceptible d'être rayé. Enfin, I_____, expert de l'assureur chantier de l'intimé, entendu en qualité de témoin, a déclaré que, selon lui, ce ne pouvait qu'être le nettoyeur qui avait causé les rayures, car beaucoup de fenêtres étaient endommagées et que tous les dommages étaient du même type, alors que si un autre corps de métier avait causé un dommage aux vitres, seules une ou deux vitres auraient été concernées. Enfin, la supposition exprimée par l'experte judiciaire, selon laquelle le fait que 95% des rayures se situent à l'extérieur des vitres constituerait un indice qu'elles soient imputables à d'autres causes que le nettoyage, ne saurait être suivie au regard des explications concordantes et

convaincantes données par deux autres experts, selon lesquels l'essentiel des rayures étaient situées à l'extérieur en raison du fait que l'extérieur du vitrage est constitué de verre trempé, plus susceptible d'être rayé.

Le Tribunal était, dans ces circonstances, fondé à s'écarter du résultat de l'expertise judiciaire pour tenir compte des autres hypothèses exprimées de manière concordante par les différents professionnels appelés à se prononcer sur ce point.

4.2.2 L'appelante ne saurait par ailleurs être suivie lorsqu'elle reproche au Tribunal d'avoir erré dans l'appréciation des différents éléments de preuve, en particulier des témoignages et des pièces, et d'avoir, ce faisant, retenu à tort que les rayures litigieuses n'existaient pas avant son intervention.

Il est vrai que plusieurs collaborateurs de l'appelante entendus en qualité de témoins ont déclaré avoir constaté quelques rayures sur les vitres de la villa : S_____ avait constaté quelques rayures; O_____ et X_____ étaient toutefois plus préoccupées par l'état du parquet que par celui des vitres lorsqu'elles ont commencé le nettoyage. N_____ a déclaré que les rayures n'étaient pas visibles sur les photos qu'il avait prises, car elles étaient trop fines. Seul le témoignage isolé de X_____ laisse entendre que des rayures importantes affectant les vitres avaient été constatées lors du premier nettoyage. Ces témoignages conduisent à retenir tout au plus l'existence de rayures de faible importance. Sur ce point, l'architecte D_____ a déclaré que lors des travaux de nettoyage, une rayure lui avait été signalée, qu'il avait alors procédé à une vérification et constaté qu'il n'y en avait pas d'autre. V_____, représentante de l'assureur bâtiment de l'intimé entendue en qualité de témoin, a quant à elle déclaré avoir constaté, quelques temps avant le nettoyage des vitres, que celles-ci n'étaient pas rayées.

Comme l'a à juste titre relevé le Tribunal, les déclarations des employés de l'appelante sont parfois contradictoires et doivent être appréciées avec circonspection. Ainsi, s'agissant des propos qu'aurait tenus l'architecte D_____ quant à l'existence de rayures, les témoins N_____ et M_____, tous deux employés de l'appelante au moment des faits, ont déclaré que l'architecte aurait dit "*là ça va encore, ça peut passer encore, mais j'ai bien peur que ce soit pire en bas"*. Selon N_____, l'architecte aurait fait cette déclaration au moment où l'appelante entamait le nettoyage des vitres du premier étage. L'architecte D_____ a déclaré n'avoir pas prononcé cette phrase à ce moment-là, mais avoir dit qu'"*il fallait voir ce qu'il y avait au rez-de-chaussée*". Selon M_____, l'architecte aurait tenu ces propos lors de la visite tenue le 15 juin 2016 pour constater les dégâts causés aux vitres en présence notamment de l'appelante et de l'intimé, soit après que les travaux de nettoyage avaient été effectués par l'appelante. Ce dernier témoignage paraît plus convainquant que celui de N_____, puisque M_____ n'était venue sur le chantier qu'à cette unique occasion et n'était ainsi que peu

susceptible de se tromper sur le moment où ces propos ont été prononcés, contrairement à N_____ qui s'était rendu à plusieurs reprises sur le chantier, notamment lors de cette séance du 15 juin 2016. Il ne peut ainsi être retenu, sur la base de ces témoignages, que l'architecte avait été informé des défauts avant que les travaux de nettoyage n'aient été effectués et qu'il aurait à cette occasion donné pour instruction de continuer ses travaux de nettoyage malgré ces dégâts.

Cela étant, il est établi par pièce qu'au moment de l'établissement du devis par l'appelante, l'architecte de l'intimé a rendu celle-ci attentive à la nécessité de lui signaler immédiatement tout dégât qu'elle pourrait constater. Aucun signalement écrit n'a toutefois été opéré s'agissant des rayures qui, selon les allégations de l'appelante, auraient été constatées à ce moment-là. Compte tenu de l'ampleur de ces rayures, dont la réparation s'élève à quelque 150'000 fr., il apparaît surprenant que l'appelante n'ait pas considéré opportun de les signaler par écrit à l'architecte et d'interrompre les travaux jusqu'à que cette question soit réglée. Ce d'autant plus qu'elle avait pris le soin de signaler par écrit à l'architecte, par courriel du 2 novembre 2015, la présence de deux défauts, sans aucun lien avec les vitrages. Le fait qu'elle n'ait alors fait aucune mention de la présence de rayures sur les vitrages conduit à retenir que les rayures litigieuses n'existaient pas lorsque l'appelante a entamé ses travaux de nettoyage.

L'appelante se prévaut par ailleurs des procès-verbaux de chantier émis entre le 16 septembre 2015 et le 14 janvier 2016, faisant état de défauts affectant les vitres. Ces pièces ne permettent toutefois pas de retenir que les vitres étaient rayées lorsque l'appelante a entamé ses travaux de nettoyage, puisqu'il a été démontré que ces défauts ont été éliminés avant l'intervention de l'appelante aux frais des différentes entreprises actives sur le chantier.

En outre, le fait que l'architecte de l'intimé a, avant les travaux de nettoyage, vérifié que l'appelante était bien assurée pour l'hypothèse où elle causerait un tel dégât ne suffit à considérer qu'il savait que les vitrages étaient rayés : il apparaît au contraire conforme à la diligence attendue de la direction des travaux de s'assurer que les entreprises de nettoyage soient au bénéfice d'une couverture d'assurance adéquate.

Enfin l'argument de l'appelante qui consiste à affirmer qu'elle n'a jamais causé de dégâts de cette ampleur et qu'elle n'a, entre les deux étapes du nettoyage, pas causé de dégâts sur d'autres chantiers – outre qu'il n'est pas établi - ne permet pas d'exclure qu'elle n'est pas à l'origine des dégâts qui lui sont ici reprochés. Il en va de même des compétences professionnelles – également non établies – des employés qu'elle affectait au nettoyage des vitres.

L'appréciation de l'ensemble des moyens de preuve administrés conduit ainsi la Cour à retenir, à l'instar du Tribunal, que les rayures des vitres n'existaient pas avant l'intervention de l'appelante.

En définitive, il apparaît que l'intimé est parvenu à démontrer que les vitres étaient rayées immédiatement après leur nettoyage par l'appelante et que les rayures alors constatées pouvaient avoir été causées par le nettoyage. L'appelante n'a, quant à elle, pas démontré que ces rayures existaient avant son intervention pour procéder aux travaux de nettoyage. Ainsi, il sera retenu, sous l'angle de la vraisemblance prépondérante, que les rayures ont été causées dans le cadre des travaux de nettoyage qu'elle a effectués. C'est en effet également à raison que le Tribunal a estimé que l'intimé devait bénéficier d'un tel allégement du degré de preuve limité à la vraisemblance prépondérante, puisque la preuve stricte de la cause des rayures ne peut être apportée en l'absence d'un procédé scientifique susceptible d'identifier leur origine avec certitude.

La réalisation des autres conditions posées par l'art. 97 CO, en particulier la quotité du préjudice retenue par le premier juge, n'étant pas remise en cause, l'appelante sera considérée comme responsable du préjudice subi par l'intimé en raison de ces rayures, soit les sommes de 149'439 fr. 15 avec intérêts à 5% l'an dès le 4 mai 2020 s'agissant du remplacement des vitres endommagées, 3'375 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 10 juin 2017 au titre des frais encourus pour l'expertise de P_____ et 550 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 27 juillet 2017 correspondant aux frais du constat d'huissier.

Le jugement entrepris sera en conséquence confirmé.

5. Vu l'issue du litige, il n'y a pas lieu de revoir les frais et dépens de première instance, qui n'ont d'ailleurs pas été critiqués.

6. Dans la mesure où l'appelante succombe (art. 106 al. 1 CPC), les frais, arrêtés à 9'000 fr. seront mis à sa charge et entièrement compensés avec l'avance de frais qui demeure acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC).

L'appelante sera également condamnée à verser un montant de dépens de 15'000 fr. en faveur de l'intimée, débours et TVA compris (art. 90 et 85 RTFMC; art. 25 et 26 LaCC).

* * * * *

PAR CES MOTIFS,

La Chambre civile :

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 8 décembre 2021 par A_____ SA contre le jugement JTPI/13748/2021 rendu le 26 octobre 2021 par le Tribunal de première instance dans la cause C/30161/2017.

Au fond :

Confirme le jugement entrepris.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires à 9'000 fr., les met à la charge de A_____ SA et les compense avec l'avance de frais effectuée, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève.

Condamne A_____ SA à verser la somme de 15'000 fr. à B_____ à titre de dépens d'appel.

Siégeant :

Madame Ursula ZEHETBAUER GHAVAMI, présidente; Madame Sylvie DROIN, Monsieur Jean REYMOND, juges; Madame Camille LESTEVEN, greffière.

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.