

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 11 juin 2014

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : MM. Abrecht et Perrot
Greffier : Mme Choukroun

Art. 8 CC ; 394 al. 3, 398 al. 2 CO

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **X._____ Srl**, à Vuarrens, défenderesse, contre le jugement rendu le 30 août 2013 par la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **K._____ SA**, à Lausanne, demanderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement du 30 août 2013, dont les motifs ont été notifiés par plis distribués le lundi 3 mars 2014, la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a admis l'action de la demanderesse K._____ SA (I), dit que la défenderesse X._____ Sàrl, anciennement X._____ Sàrl, est débitrice de la demanderesse K._____ SA de la somme de 24'254 fr. 20, avec intérêt à 5% l'an dès le 29 juin 2010, plus 100 fr., sans intérêt (II), levé définitivement l'opposition formée par X._____ Sàrl au commandement de payer n° [...] de l'Office des poursuites du district de Lavaux-Oron, à concurrence de 24'254 fr. 20, avec intérêt à 5% l'an dès le 29 juin 2010 (III), arrêté les frais de justice à 9'007 fr. 20, à la charge de K._____ SA, et à 1'590 fr. à la charge de X._____ Sàrl (IV), compensé à concurrence de 170 fr. les frais de justice mis à la charge de K._____ SA par les avances effectuées par X._____ Sàrl (V), compensé pour le surplus les frais de justice avec les avances versées par les parties (VI), dit que X._____ Sàrl est la débitrice de K._____ SA de la somme de 12'077 fr. 20, TVA et débours compris, à titre de dépens, soit 8'837 fr. 20 en remboursement des frais de justice et 3'240 fr., TVA et débours compris, à titre de participation aux honoraires de son conseil (VII), et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VIII).

En droit, le premier juge a retenu qu'aucun lien contractuel personnel exclusif ne liait X._____ Sàrl à H._____, que X._____ Sàrl était liée à K._____ SA par un contrat de mandat onéreux et que les parties n'avaient pas prévu de montant forfaitaire pour les prestations fournies, l'offre déposée au mois d'octobre 2007 pour l'exercice 2007 devant être comprise comme une estimation d'honoraires en fonction du temps que K._____ SA pensait consacrer au dossier, conformément à ce qu'elle avait fait auparavant. Il a en outre retenu que les prestations facturées par K._____ SA avaient été effectuées pour X._____ Sàrl entre décembre 2004 et juillet 2009, de sorte qu'elles devaient être rémunérées à hauteur de 24'254 fr. 20. Il a dès lors levé définitivement

l'opposition formée par X._____ Sàrl au commandement de payer n° [...] de l'Office des poursuites du district de Lavaux-Oron à concurrence de 24'254 fr. 20 avec intérêt à 5% l'an dès le lendemain du dépôt de la notification du commandement de payer, soit le 29 juin 2010.

B. Par acte du 2 avril 2014, X._____ Sàrl a interjeté appel auprès de la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal contre ce jugement, en concluant, avec suite de frais et dépens, principalement à sa réforme en ce sens que la demande de K._____ SA soit rejetée, et subsidiairement à son annulation.

K._____ SA n'a pas été invitée à se déterminer sur l'appel.

C. La Cour d'appel civile retient les faits suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. **a)** K._____ SA (ci-après l'intimée) est une société anonyme dont le siège se trouve à Lausanne et dont le but est l'établissement d'expertises-comptables, l'exécution de travaux et mandats fiduciaires, de révision, de fiscalité, de comptabilité et d'informatique, la domiciliation, l'organisation et l'administration de sociétés, l'acquisition et la gestion de biens mobiliers et immobiliers. Elle est inscrite au registre du commerce depuis le 11 octobre 1968 et a fusionné avec la fiduciaire [...] SA selon contrat de fusion du 30 juin 2004.

Son administrateur avec signature individuelle est S._____.

b) X._____ Sàrl, anciennement X._____ Sàrl, (ci-après l'appelante) est une société à responsabilité limitée inscrite au registre du commerce depuis le 30 mars 2005, dont le siège se trouve à Vuarrens et qui est active dans le domaine de la ventilation et de la climatisation. Cette société était auparavant exploitée en raison individuelle.

Q._____ en est l'associé-gérant avec signature individuelle.

c) Outre son activité dans la ventilation, Q._____ gère un café-restaurant à Lausanne, [...]. Ce restaurant, exploité auparavant en raison individuelle, l'est désormais sous la forme d'une société à responsabilité limitée et a été inscrit sous la raison sociale Café restaurant [...] Sàrl depuis le 2 mars 2005.

Q._____ en est l'associé-gérant avec signature individuelle.

d) H._____, employé de la fiduciaire [...] SA, puis de l'intimée, s'est occupé des travaux de comptabilité de l'appelante.

2. Le 6 juin 2005, H._____ a procédé à la récapitulation de tous les montants dus à l'intimée par Q._____ à titre personnel, ainsi que pour le compte de X._____ Sàrl et pour le compte du Café restaurant [...] Sàrl.

Il ressort ce qui suit de deux notes manuscrites établies alors par H._____ :

« Acpte 7/6/05 10'000.-

Solde 30/06/05 6'000.-

Abandon diff. -> 1/6/05 »

« [...] 16'785,60 TTC 3 années

Q._____ 10'329.60 TTC 2 années

27'115,20 TTC 5 années

= 5423.- p. a. TTC »

3. a) Le 15 février 2006, l'intimée a adressé une note d'honoraires LP-[...] à l'appelante de 2'259 fr. 60, dont le solde restant après déduction des acomptes versés est de 313 fr. 20, concernant des opérations effectuées du 27 décembre 2004 au 29 septembre 2005, pour un total de 11 heures et 31 minutes.

Le même jour, l'intimée a adressé à l'appelante une note d'honoraires LP-[...] de 1'706 fr. concernant des opérations effectuées du 7 octobre 2005 au 24 novembre 2005, pour un total de 8 heures et 25 minutes.

Le 7 mai 2008, l'intimée a adressé à l'appelante une note d'honoraires LP-[...] de 7'478 fr. 20 concernant des opérations effectuées du 13 décembre 2005 au 22 décembre 2006, pour un total de 46 heures et 45 minutes.

Le 27 janvier 2009, l'intimée a adressé à l'appelante une note d'honoraires LP-[...] de 15'386 fr. 80 concernant des opérations effectuées du 31 janvier 2006 au 29 juillet 2008, plus particulièrement l'établissement des salaires, des comptes et de la déclaration d'impôt 2006, ainsi que des salaires 2007 et d'une partie des salaires 2008, pour un total de 99 heures et 48 minutes.

b) Les 15 septembre 2005, 4 octobre 2005, 2 décembre 2005, 19 mai 2006, 10 juillet 2006 et 15 septembre 2006, l'appelante a versé des acomptes de 700 fr. à l'intimée, soit un total de 4'200 francs.

Les 6 août 2007 et 5 novembre 2007, l'appelante a versé des acomptes de 2'000 fr. à l'intimée, soit un total de 4'000 francs.

4. Dès 2007, l'appelante a confié l'établissement de sa comptabilité et de sa déclaration d'impôt à la société O._____ qui lui a adressé des factures y relatives les 21 juillet 2006 (acompte de 1'750 fr. pour la comptabilité 2007), 2 octobre 2008 (2'750 fr. pour la comptabilité de six mois et TVA 2007, ainsi que le bouclage et la déclaration d'impôt 2007) et 5 juin 2009

(5'500 fr. pour la comptabilité, les salaires, la TVA et la déclaration d'impôt 2008).

5. Le 15 octobre 2007, l'intimée a écrit ce qui suit à l'appelante :

« (...)

**Offre pour la tenue de vos comptes 2007
et autres travaux**

(...)

Pour répondre à votre demande, nous vous confirmons volontiers le coût de nos travaux pour le compte de votre société, soit :

A) Comptabilité et opérations statutaires :

- Tenue des comptes sur la base des documents à nous remettre régulièrement tout au long de l'année ;
- Bouclement des comptes, conseils et séance de travail annuelle avec le gérant ;
- Déclaration d'impôt, formulaire 110 pour l'AFC ;
- Opérations statutaires.

Nos honoraires estimés à CHF 5'500,-- par année + TVA 7,6%.

B) TVA :

- Etablissement des décomptes périodiques ;
- Réconciliation annuelle.

Nos honoraires estimés à CHF 1'000,-- par année + TVA 7,6%.

C) Salaires :

- Etablissement des décomptes mensuels ;
- Etablissement des décomptes pour les assurances sociales.

Nos honoraires estimés à CHF 1'000,-- par année + TVA 7,6%.

(...). »

L'appelante ne s'est pas prononcée sur cette offre.

6. Par courrier du 13 mars 2009, l'intimée a remis à l'appelante le relevé des prestations effectuées faisant apparaître un montant de 24'254 fr. 20 avec intérêt de retard à 5% l'an dès le 16 mars 2006.

7. Par courrier du 20 octobre 2009, l'intimée a écrit ce qui suit à Q. _____ :

« (...)

Contentieux

(...)

J'ai bien reçu votre fax de ce jour concernant la note manuscrite de M. H. _____ en relation avec votre paiement en liquide du 7 juin 2005 et le versement du solde de CHF 6'000,--.

Il est précisé sur ledit document "Abandon diff. -> 1/6/05".

La situation de vos comptes au 1/6/05 était la suivante :

Le [...] Sàrl	CHF 11'620,80	
./ v / paiement du 7.6.05	<u>CHF 10'000,--</u>	CHF
1'620,80		
X. _____ Sàrl	<u>CHF 5'164,80</u>	
Total	CHF 6'785,60	
dont à déduire votre versement de fin juin 2005	<u>CHF</u>	
<u>6'000,--</u>		
Solde : ? Abandon de la diff. (selon M. H. _____) ?		CHF
785,60		

Je relève que cet "abandon" n'a pas été comptabilisé dans nos relevés de comptes comme aurait dû l'instruire, semble-t-il, M. H. _____.

D'autre part, comme convenu et après vérification, notre fiduciaire n'a effectivement pas tenu la comptabilité et la rédaction des décomptes TVA pour 2007, si ce n'est l'ouverture des comptes au 1^{er} janvier 2007 et les extournes au début de l'année car vous n'aviez, semble-t-il, pas résilié ce mandat à ce moment-là.

En conclusion, je vous propose, si vous le voulez bien, de nous revoir dans le but de trouver un arrangement à l'amiable dans l'intérêt commun et éviter des frais importants et inutiles de procédure et d'expertise (...).

(...). »

8. Le 28 juin 2010, l'intimée a fait notifier par l'Office des poursuites du district de Lavaux-Oron un commandement de payer n° [...] à l'appelante pour un montant de 24'254 fr. 20 plus intérêt à 5% l'an dès le 16 mars 2006 et relatif aux factures LP-[...], LP-[...], LP-[...] et LP-[...], ainsi que pour un montant de 100 fr. au titre de frais du commandement de payer.

L'appelante a formé opposition totale.

9. Par demande du 23 novembre 2010, l'intimée a pris les conclusions suivantes :

- « I. Condamner la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de CHF 24'254,20 avec intérêts à 5% l'an dès les échéances respectives des factures à 30 jours ainsi que les frais du commandement de payer de CHF 100,-.
- II. Prononcer, à due concurrence, la mainlevée définitive de l'opposition au commandement de payer, poursuite N° [...].
- III. Condamner la défenderesse à tous les dépens. »

Par réponse du 16 mai 2011, l'appelante a rejeté, avec suite de frais et dépens, les conclusions prises par l'intimée.

10. a) En cours d'instruction, une expertise a été confiée à D._____, expert comptable diplômé, de la Fiduciaire V._____ SA, à Lausanne, qui a déposé son rapport le 25 septembre 2012. Il en ressort notamment ce qui suit :

« (...)

Dans la profession, les prestations sont généralement facturées selon les temps consacrés et à un tarif horaire déterminé selon les qualifications des personnes intervenant dans le dossier.

Selon les indications que nous a fournies M. S._____, il n'y a pas eu de confirmation de mandat. Il n'y a pas eu de détermination quant à une approximation des temps passés et des tarifs horaires. (...)

Des notes d'honoraires ont été établies régulièrement et honorées par le client dans les années précédentes. Selon les explications données par M. S._____ et les pièces au dossier, les notes d'honoraires étaient accompagnées d'un détail des prestations exécutées par la fiduciaire. A ce propos, on constate que les notes d'honoraires ont évolué dans les années de référence, (...).

Aucun montant forfaitaire n'a été octroyé au client.

La société K._____ SA a toutefois envoyé à titre confidentiel le 15 octobre 2007 une offre pour la tenue des comptes 2007 et autres travaux. Dans cette offre, figurent des montants et une description des travaux qui étaient exécutés. Les honoraires sont « estimés » par types de travail, à savoir comptabilité, TVA et salaires. (...)

Plusieurs personnes ont été amenées à travailler sur le dossier en qualité de responsables :

- M. S._____ en qualité de responsable de la fiduciaire
- M. H._____ qui était en charge du dossier jusqu'en 2006

- M. J. _____ qui a remplacé M. H. _____ dans le cadre du mandat

Les tarifs horaires pratiqués étaient les suivants (...):

(...)

Ces taux nous paraissent tout à fait adaptés au marché et à la qualité des personnes travaillant sur le dossier. (...)

(...)

L'expert, par l'examen des prestations effectuées par année des tarifs horaires moyens, a constaté que les tarifs ont considérablement changés entre l'année 2004 et 2005, sans que le client ait été averti.

Aussi, l'expert estime que les travaux exécutés de 2005 à 2008 auraient pu l'être aux tarifs de référence de l'année 2004, moyennant une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation. (...)

Par simplification, l'expert estime que le tarif moyen de 2004 pouvait être augmenté de 2.1% sur l'ensemble de ces périodes.

L'expert a donc évalué comme suit les augmentations de tarifs possibles de 2005 à 2008 sur base des tarifs 2004.

X. _____ Sàrl

Heures accomplies entre 2005 et 2008 : 206.46 (...)

Tarif de 2004 : CHF 127.16, augmenté de 2.1% : CHF 129.83 arrondis à CHF 130.00

Pour 206 heures et 46 minutes : CHF 26'880.00

Honoraires totaux (...) de 2005 à 2008 : CHF 29'949.30

Montant d'honoraires non admis : CHF 3'069.30

Café Restaurant [...]

Heures accomplies entre 2005 et 2008 : 232.01 (...)

Tarif de 2004 : CHF 119.48 avec une augmentation de 2.1% : CHF 121.98 arrondis à CHF 122.00

Pour 232 heures à CHF 122.00 : CHF 28'304.00

Honoraires de 2005 à 2008 (...) : CHF 31'382.00 (arrondi)

Différence non admise : CHF 3'078.00

Différence totale non admise pour l'ensemble des dossiers : CHF 6'147.30

L'expert estime que ces honoraires ne sont pas justifiés du fait qu'aucune annonce officielle n'a été donnée et transmise au client concernant l'augmentation des tarifs horaires, donc par définition l'augmentation des honoraires. Selon l'expert, l'augmentation des honoraires, sans explication, est possible en respectant le principe de l'indice des prix à la consommation (...).

(...)

A quel système se rattachait le mode de facturation pratiqué par la demanderesse K. _____ SA pendant et après la période durant laquelle M. H. _____ s'est occupé des travaux comptables et autres demandés par la défenderesse X. _____ Sàrl : forfait ou facturation en fonction du travail effectué ?

(...)

Le système de facturation pratiqué jusqu'au 15 octobre 2007 était celui des temps consacrés et des tarifs horaires (...).

L'expert relève qu'une offre a été déposée en octobre 2007 pour l'exercice 2007, avec des montants « estimés ». Il ne s'agit pas en l'occurrence d'une proposition d'un forfait mais d'une offre avec une estimation d'honoraires en fonction des temps que la fiduciaire estimait consacrer au dossier. Ce que la fiduciaire aurait dû préciser dans son offre, confirmant de ce fait des méthodes qu'elle appliquait jusqu'alors.

Toutefois, on remarque bien que dans le cadre des activités annuelles, différentes actions et opérations ont eu lieu, qui n'étaient pas à caractère récurrent.

Dans une telle offre, le client aurait dû exiger un détail des tarifs et du total proposé, en heures et en francs par heure, ce afin de pouvoir contrôler plus précisément et en détail les notes d'honoraires, ce qu'il n'a pas demandé (...).

(...) M. Q. _____ (...) estimait qu'avec M. H. _____, il avait défini un montant forfaitaire d'un ordre de grandeur de CHF 5'500.-- par année et par société, selon le décompte qui avait été établi entre les deux prénommés.

(...)

Toutefois, M. Q. _____ nous a confirmé qu'il n'y avait pas d'accord écrit entre les parties, concernant la définition du montant annuel des honoraires. Il estime avoir payé chaque année le montant de ses honoraires sous forme d'acomptes, avec un peu de retard il est vrai, mais régulièrement. Pour lui, les montants d'honoraires étaient toujours constants et identiques (...).

Or, (...) la moyenne annuelle des honoraires était largement supérieure au montant convenu et relevé par M. Q. _____. En conséquence, M. H. _____ n'a pas objectivement donné toutes les informations à M. Q. _____ quant à l'évolution des honoraires dans le temps.

De plus, (...) les tarifs ont particulièrement augmenté entre 2004 et 2005. (...)

Selon l'entretien que nous avons eu avec M. Q. _____, celui-ci n'a jamais eu connaissance de ces modifications de tarifs, qui bien évidemment ne pouvaient que conduire à une augmentation des honoraires de K. _____ SA de 2004 à 2005.

(...)

Dans le cadre de l'entretien qui a eu lieu entre MM. H. _____ et Q. _____, l'augmentation du taux horaire de 2004 à 2005 n'a pas été évoquée. Comme cette modification de taux horaire est particulièrement marquante, cette indication aurait dû être mentionnée. De plus, le décompte pour solde de tout compte aurait dû être établi de manière plus précise, en indiquant à quel poste ouvert et relevé le décompte se rapportait.

(...)

(...) la discussion qu'a eue M. H. _____ avec son client pour solde de tout compte n'est pas des plus claire.

Selon le document manuscrit, par un acompte de CHF 10'000.00 au 07.06.2005 et un solde au 30.06.2005 de CHF 6'000.00, le client aurait réglé la situation au 1^{er} juin 2005.

D'autre part, M. H. _____ a établi un calcul pour déterminer la moyenne des honoraires des années tant pour [...] Sàrl que pour X. _____ Sàrl. Pour déterminer ce calcul, il s'est basé sur la situation au 1^{er} juin 2005 incorporant les factures provisoires [...] et [...], qui finalement ont été annulées et remplacées par des factures établies au 30 juin 2005. (...)

(...) le rabais qui a été accordé dans le calcul a été accordé sur la moyenne annuelle des honoraires, les propositions provisoires des factures [...] et [...] sont donc à prendre en considération pour le calcul pour solde de tout compte.

Au 1^{er} juin 2005, les postes ouverts tels que remis à M. Q. _____ (...) s'élèvent pour [...] à CHF 16'785.60 et pour l'intitulé Q. _____ à CHF 10'329.60, soit un total de CHF 27'115.20.

Ainsi donc, un rabais de CHF 11'115.20 (T.T.C.) aurait été accordé (CHF 27'115.20 ./ CHF 16'000.00).

Dans les faits, ont été admis un abandon de CHF 785.60 (T.T.C.) selon la lettre du 20 octobre 2009 de K. _____ ainsi qu'un abandon accordé finalement sur les factures [...] et [...] estimé à CHF 5'866.45 (hors taxe). Si l'on s'en tient à l'état qui a été remis à M. Q. _____ pour déterminer le rabais accordé tant par K. _____ au 20.10.2009 que par les corrections des notes d'honoraires [...] et [...], un rabais complémentaire devrait être admis, selon les décomptes et prix en référence, de CHF 3'733.55 (hors taxe), soit CHF 4'017.60 (T.T.C.).

Si l'on s'en tient au rabais indiqué dans les libellés des notes d'honoraires, le rabais qui n'a finalement pas été accordé ne s'élèverait qu'à CHF 3'137.60 (T.T.C.), soit CHF 10'330.00 ./ CHF 6'684.00 ./ CHF 730.00 => CHF 2'916.00 (hors taxe) ou CHF 3'137.60 (T.T.C.)

Le rabais complémentaire qui a été admis entre M. H. _____ et M. Q. _____ et qui n'a pas été réellement accordé se détermine selon l'expert comme suit : CHF 11'115.20 (T.T.C.) ./ CHF 6'312.00 (T.T.C.) ./ CHF 785.60 (T.T.C.) => CHF 4'017.60 ou CHF 3'733.25 (hors taxe).

(...)

Les factures adressées par la demanderesse à la défenderesse, litigieuses dans le cadre du présent procès, sont-elles justifiées par les opérations effectuées, s'agissant notamment du temps consacré aux différentes opérations et du tarif appliqué par les différents collaborateurs de la demanderesse ?

(...)

Les factures adressées par la demanderesse à la défenderesse, litigieuses dans le cadre du présent procès, sont (...), entièrement justifiées par des opérations effectuées et par des temps consacrés au dossier.

(...)

(...) les temps consacrés au client étaient des temps réalisés et passés par les employés en charge du dossier.

(...)

(...) M. J. _____ reconnaît que M. H. _____ avait une relation d'amitié avec M. Q. _____ et que les relations entre les sociétés de M. Q. _____ et la fiduciaire n'étaient plus les mêmes depuis le départ de M. H. _____.

Selon les entretiens que l'expert a eus avec M. Q. _____, ce dernier, au cours de l'année 2007, constatant que M. H. _____ n'était plus membre de K. _____ SA, a demandé que ses comptes soient tenus par une autre fiduciaire, ce qu'il n'a pas précisément confirmé par écrit à K. _____ SA.

(...)

Dans le cadre de l'entretien, l'expert a précisé à M. Q. _____ qu'il travaillait actuellement avec une fiduciaire non reconnue par Fiduciaire Suisse ou la Chambre fiduciaire, (...) et que d'autre part cette fiduciaire facture des honoraires vraisemblablement sans TVA. (...)

L'expert a d'autre part expliqué à M. Q. _____ qu'il travaillait avec deux types de fiduciaires différentes, une fiduciaire professionnelle reconnue qui applique les tarifs habituels de la profession et une autre fiduciaire, non reconnue et qui se contente de tarifs horaires plus faibles pour tenir des comptabilités. En définitive, il revient au client de choisir ses prestataires de services et mandataires. Dès lors, en fonction de la qualité des personnes travaillant dans les sociétés, les tarifs ne peuvent être identiques, raison pour laquelle la société O. _____ peut proposer un forfait à un tarif plus intéressant.

(...)

Ces factures comprennent-elles des prestations qui auraient été incluses et couvertes par les paiements effectués par la défenderesse suite à l'accord qui aurait été trouvé entre elle et M. H. _____ en juin 2005 (...) ou cet arrangement concernait-il des factures ouvertes au sujet d'opérations antérieures de la fiduciaire demanderesse pour les années 2002 à 2004 et donc non comprises dans les factures litigieuses dans le cadre du présent procès ?

(...)

M. H. _____ a bien accepté un arrangement pour les honoraires lorsqu'il a encaissé des acomptes de respectivement CHF 10'000.00 et CHF 6'000.00.

(...)

En définitive, par le paiement de CHF 16'000.00, M. Q. _____ soldait les deux comptes ouverts des deux sociétés, à raison d'un total de CHF 16'785.60, bénéficiant ainsi d'un rabais de CHF 785.60 (selon la version de K. _____). Ce montant a bien été abandonné.

(...)

Les autres factures et notes d'honoraires mentionnées dans l'expertise, tant pour X. _____ Sàrl que [...] Sàrl, ne sont donc pas directement liées à l'acompte versé selon la version de K. _____ et son courrier du 20 octobre 2009.

D'autre part, l'expert constate que le client, M. Q. _____, dans le cadre de ses deux sociétés, a toujours versé des acomptes et qu'il n'a que très rarement payé le montant exact des honoraires facturés, d'où la confusion qui s'est certainement installée dans les relations entre la fiduciaire et le client.

Par ailleurs, on constate (...) que la facturation des prestations était toujours très tardive et décalée dans le temps.

(...)

En définitive, dans l'exercice 2008, K. _____ SA n'a établi que le décompte définitif des salaires 2007 pour la SUVA et la Caisse AVS. Elle a d'autre part procédé aux calculations des salaires jusqu'au mois de mai 2008.

Pour [...] Sàrl, des fiches de salaires ont été établies jusqu'au mois de juillet 2008. Les comptes 2007 n'ont donc pas été établis par K. _____ SA.

On doit comprendre qu'une offre a été fournie par K. _____ SA à son client pour la tenue des comptes 2007, que cette offre était à considérer comme un devis et que depuis ce moment-là les relations entre la fiduciaire et le client se sont modifiées et seuls les salaires ont continué à être régulièrement établis (...).

Toutefois, par les honoraires facturés par O. _____ en 2007 déjà et payés en octobre 2007, le mandat de la tenue de la comptabilité 2007 n'était plus confié à K. _____ SA. M. Q. _____ ne l'a pas signifié par écrit, mais il a demandé une offre à un moment où il avait déjà confié des travaux comptables à un nouveau mandataire.

(...)

En définitive, l'expert estime que la correction à apporter aux différentes notes d'honoraires correspond à un rabais complémentaire à accorder de CHF 4'017.60 (T.T.C.) soit CHF 3'733.55 (hors taxe) (...).

- Une modification des taux horaires appliqués de 2005 à 2008 (...) de CHF 3'069.30 et CHF 3'078.00 => CHF 6'147.30 hors taxe (...).
- Une correction apportée aux notes d'honoraires [...] et [...] faisant déjà l'objet du rabais global accordé par M. Farinelli (CHF 503.00 hors taxe).

La correction estimée par l'expert (...) s'élève donc à CHF 3'733.55 + CHF 6'147.30 ./ CHF 503.00 => CHF 9'377.85 (hors taxe) ou CHF 10'090.55 (T.T.C.).

(...)

Conclusions

L'expert, pour ces différentes prises de position, conclut ce qui suit :

- M. Q._____ ne peut comparer les prestations facturées par O._____ et les prestations de K._____ (...).
- Par contre, l'expert a procédé à des propositions de corrections d'honoraires en relation avec l'augmentation des tarifs qui n'a pas été dûment expliquée et annoncée aux clients.
- L'expert a également procédé à une correction des notes d'honoraires ensuite de la confusion qu'a créée M. H._____ par les décomptes manuscrits et décomptes provisoires qu'il a remis à M. Q._____ et par les rabais qu'il a finalement accordés sur les notes d'honoraires [...] et [...].
- (...) la correction estimée (...) s'élève donc à CHF 9'377.85 (H.T.) ou CHF 10'090.55 (T.T.C.).

(...). »

b) Le 29 janvier 2013, l'expert D._____ a déposé un rapport d'expertise complémentaire. Il en ressort notamment ce qui suit :

« (...)

(...) Etait-il usuel dans la branche fiduciaire, en 2004 et 2005, de communiquer à la clientèle la liste des personnes qui étaient susceptibles de travailler sur un dossier avec le tarif horaire de chaque collaborateur et d'informer la clientèle de toute adaptation de ce tarif horaire en cours d'exécution du mandat ?

(...)

Si l'on se réfère aux normes d'audit 2001 ainsi qu'aux règles d'organisation et d'éthique professionnelle de la Chambre fiduciaire (...),

on constate que les communications pour les membres de la Chambre fiduciaire étaient déjà nécessaires à cette époque.

(...)

Il est clair que, dans la branche fiduciaire, généralement on ne donne pas un tarif horaire pour chaque collaborateur mais on donne une indication des tarifs horaires pour les collaborateurs en fonction de leurs compétences et de leurs responsabilités.

(...)

En ce qui concerne l'adaptation des tarifs horaires en cours d'exécution de mandats, les augmentations ne doivent pas être annoncées si elles correspondent à l'augmentation du coût de la vie.

(...)

La branche fiduciaire privilégie un mode de facturation basé sur le temps effectivement consacré dans les limites d'un budget connu d'avance. Cette manière de faire est, de l'avis de la branche, plus équitable et plus transparent qu'un prix forfaitaire pour l'exécution d'un mandat. Ce que l'expert a constaté dans son rapport est confirmé en indiquant qu'il ne s'agissait pas d'un mandat forfaitaire.

Il est d'usage, dans la profession, lorsque l'on obtient un mandat, de donner des indications quant à l'ordre de grandeur des honoraires et notamment un budget des temps consacrés ainsi que l'indication d'un tarif horaire par fonction et par nature des travaux, soit le tarif horaire pratique pour :

- la comptabilité,
- la fiscalité,
- les conseils.

Ces indications sont en principe mentionnées dans les lettres et courrier de confirmation, c'est d'ailleurs ce que K. _____ a proposé à son client sous forme d'une offre détaillée et un devis y relatif pour la tenue des comptes 2007.

Par contre, comme ça a été le cas dans le changement des tarifs horaires de 2004 à 2005, même si la fiduciaire n'avait pas défini un montant forfaitaire avec le client, elle se devait d'annoncer les changements de tarifs horaires qui ont été appliqués en 2005 par rapport à 2004.

(...)

En définitive, peu importe pour le client de savoir quelle personne réalise complètement son dossier, il convient à la fiduciaire d'organiser son travail et les mandats pour qu'une transparence quant aux tarifs horaires pratiqués corresponde aux tarifs moyens de la branche.

(...)

En définitive, soit la fiduciaire s'organisait pour confier le travail à des personnes avec un tarif interne plus faible pour respecter le montant des honoraires habituels, soit elle se devait de l'indiquer à son client, qui

pouvait, à ce moment là, en connaissance de cause, accepter ou non l'augmentation de la tarification due à l'intégration de l'ancienne fiduciaire à un nouveau groupe.

(...) N'est-il pas exact que la pratique des fiduciaires a évolué entre 2004-2005 et 2008, notamment en relation avec les mandats de réviseur, qui ont donné lieu aux modèles de contrat (...) ?

(...)

La pratique des fiduciaires a bien entendu évolué et, comme dans les autres branches, demande toujours plus de transparence et de qualifications mais l'expert peut constater que les normes actuelles existaient déjà dans les années 2004, 2005 et 2008.

(...) S'agissant de M. H._____, n'est-il pas exact qu'un tarif horaire de CHF 215.00 pour les années 2005 à 2007 était parfaitement justifié en fonction des qualifications professionnelles de cette personne (expert-comptable diplômé), de son expérience et de sa qualité d'associé de la demanderesse ?

(...)

Pour M. H._____, l'expert a bien confirmé que les qualifications professionnelles de cette personne, expert-comptable diplômé, ainsi que son expérience, justifiaient le tarif horaire pratiqué de CHF 215.00.

L'expert se réfère toutefois à la progression du tarif horaire de M. H._____ de 2004 à 2005 alors que, vis-à-vis du client, sa position n'a pas fondamentalement changé.

(...)

(...) l'augmentation des tarifs moyens de 2004 à 2005 est surtout due à l'augmentation générale des tarifs et plus particulièrement des collaborateurs de la fiduciaire qui ont eu des augmentations plus importantes en pourcentages et en taux horaires que celles de M. H._____.

L'expert maintient ses conclusions figurant dans son rapport d'expertise du
25 septembre 2012.

(...). »

11. L'audience de jugement s'est tenue le 29 mai 2013 en présence des parties assistées de leur conseil respectif. A cette occasion, trois témoins ont été entendus.

a) J._____, ancien collaborateur de l'intimée a déclaré qu'il s'était occupé de la saisie comptable, des taxations personnelles et des

taxations des sociétés de Q._____. Les autres opérations étaient effectuées par S._____.

b) H._____, ancien collaborateur de l'intimée a déclaré qu'il avait fait la connaissance de Q._____ dans les années nonante, qu'il s'était occupé de ses affaires, puis que Q._____ l'avait suivi lorsqu'il avait commencé à travailler pour l'intimée au moment de la fusion avec la fiduciaire [...] SA. Il a continué à s'occuper des dossiers de Q._____, ce que l'intimée savait.

Le témoin a expliqué qu'il était tombé malade et avait été absent de son travail jusqu'à la fin du mois d'octobre 2006, qu'il n'avait plus eu de contacts avec Q._____, puis qu'il avait quitté l'intimée au mois de janvier 2007, ce que Q._____ n'avait appris qu'en 2007.

S'agissant du récapitulatif des postes ouverts du 6 juin 2005, le témoin a déclaré que le montant total des honoraires n'était pas forfaitaire, mais qu'il était estimé en fonction du travail effectué les années précédentes. C'est sur la base de ce document que le témoin a dit à Q._____ combien il devait compter verser et qu'il a établi la note manuscrite relative à l'acompte de 10'000 fr. et au paiement du solde de 6'000 francs. Concernant la proposition faite à Q._____, le témoin a confirmé qu'il était alors prévu d'abandonner un montant de 700 fr. afin de solder les factures ouvertes au 1^{er} juin 2005. Il a donné quittance de 10'000 fr. à Q._____.

Le témoin a déclaré avoir dit à Q._____, qui voulait savoir le montant qu'il devait verser par année à la demanderesse, qu'il s'agissait d'une somme de 5'423 fr. par année pour ses deux sociétés, ceci en fonction du temps consacré. Selon lui, ce montant correspondait à une moyenne en fonction d'une base de travail. C'était une valeur indicative valable pour les années futures.

Selon le témoin, si les activités augmentent et que la facture risque également d'être largement supérieure, le client doit en être informé.

Le témoin a ajouté que l'intimée facturait en fonction des clients, mais que la facturation de Q. _____ avait lieu une fois par année et qu'il versait des acomptes.

c) F. _____, ingénieur, employé de X. _____ Sàrl, a déclaré que la société O. _____ s'occupait des affaires de l'appelante depuis la fin de l'année 2006, soit depuis l'exercice comptable 2007, et qu'elle facturait au forfait 5'500 fr. par année ou 2'700 fr. par semestre.

En droit :

1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008: RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse dépasse 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC).

Formé en temps utile (art. 311 al. 1 CPC), par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dans laquelle les conclusions portent sur un montant supérieur à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Jeandin, CPC commenté, Bâle 2011, nn. 2 ss ad

art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC).

3. Il n'est pas contesté que le droit à la rémunération de l'intimée, mandataire, doit être jugé à la lumière de l'art. 394 al. 3 CO (Code des obligations du 30 mars 1911, RS 220). L'appelante reproche cependant au premier juge d'avoir violé le droit fédéral en appliquant de manière erronée les art. 8 CC, 394 al. 3 CO et 398 al. 2 CO. Selon elle, « l'autorité intimée a apprécié les preuves de façon arbitraire et s'est fiée aveuglément et à tort à une expertise qui s'est contentée, au mépris du bon sens, de valider le temps des opérations et des taux horaires sans prendre en compte non seulement la volonté commune des parties avant l'existence du litige mais également les règles devant présider à la détermination des honoraires d'un mandataire lorsqu'une Convention expresse n'existe pas ».

a) L'art. 8 CC dispose que chaque partie doit, si la loi ne prescrit le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit. Pour toutes les prétentions relevant du droit privé fédéral (cf. ATF 125 III 78 c. 3b), l'art. 8 CC répartit le fardeau de la preuve (ATF 122 III 219 c. 3c) en l'absence de disposition spéciale contraire et détermine, sur cette base, laquelle des parties doit assumer les conséquences de l'échec de la preuve (ATF 126 III 189 c. 2b; ATF 125 III 78 c. 3b).

Aux termes de l'art. 394 al. 3 CO, une rémunération est due au mandataire si la convention ou l'usage lui en assure une. Le Code des obligations part ainsi de l'idée que le mandat est gratuit. A ce principe, la disposition précitée oppose deux exceptions, qui sont en fait devenues la règle (Werro, Commentaire romand, Code des obligations I, 2^e éd., Bâle 2012, n. 39 ad art. 394 CO). Premièrement, les parties peuvent convenir que les services du mandataire seront spécialement rémunérés; cette convention peut être expresse ou tacite, concomitante ou postérieure à la conclusion du contrat; il appartient au mandataire de la prouver.

Deuxièmement, indépendamment de tout accord spécial en la matière, le mandant doit une rémunération lorsque tel est l'usage ; on présume que tel est le cas, sauf circonstances particulières, lorsqu'une personne rend un service à titre professionnel, par exemple en qualité d'avocat, de médecin, d'expert-comptable ou de banquier (TF 4C.158/2001 du 15 octobre 2001 c. Ib, publié in SJ 2002/204; ATF 126 II 249 c. 4b, SJ 2001 I 33; ATF 82 IV 145 c. 2a, JT 1957 IV 71; Engel, Contrats de droit suisse, 2^e éd., Berne 2000, p. 489). C'est alors au mandant qui conteste le caractère onéreux du mandat de prouver que les services rendus l'ont été à titre gratuit (Werro, op. cit., n. 39 ss ad art. 394 CO).

Le montant de la rémunération est d'abord fixé par la convention, soit sous forme individuelle, soit par référence à des tarifs. A défaut de convention, le Code des obligations ne dit pas comment fixer les honoraires. Il faut combler la lacune par le recours à l'usage; en effet, l'art. 394 al. 3 CO, qui renvoie à l'usage pour le principe de la rémunération, concerne aussi le montant (Werro, Le mandat et ses effets, thèse Fribourg 1993, n. 745). Le juge appelé à statuer doit combler une lacune en retenant les honoraires qui correspondent objectivement à la valeur des services rendus (SJ 2002 I 204 c. Ib; ATF 101 II 109 c. 2, JT 1976 I 333). Il tiendra compte pour cela de toutes les circonstances, notamment du genre et de la durée du mandat, du travail accompli, de l'importance et de la difficulté de l'affaire ainsi que des responsabilités en jeu (Tercier/Favre/Conus, Les contrats spéciaux, 4^e éd., Zurich 2009, n. 5264).

b) En l'espèce, il n'est pas contesté que les opérations réalisées par l'intimée l'étaient à titre onéreux et non pas gratuit. C'est en effet à titre professionnel que l'intimée a fourni des prestations à l'appelante, en qualité de fiduciaire. Le contrat de mandat ayant lié les parties doit donc être qualifié d'onéreux. Le montant de la rémunération est d'abord fixé par la convention. Or, il n'a pas été établi par l'appelante que les parties auraient passé une convention sur la rémunération ; selon les conclusions de l'expert, dont il n'y a pas lieu de s'écarter, aucun montant forfaitaire n'a été octroyé à l'appelante, les prestations de

l'intimée ayant été facturées selon le temps consacré et à un tarif horaire déterminé selon les qualifications des personnes intervenant dans le dossier de l'appelante. Il ressort d'ailleurs du dossier que cette dernière, qui soutient qu'un montant forfaitaire d'un ordre de grandeur de 5'500 fr. par année et par société avait été défini avec H._____, a honoré les notes d'honoraires établies régulièrement par l'intimée, alors que la moyenne annuelle des honoraires était largement supérieure au montant qu'elle avait estimé. Cela tend à prouver qu'aucun montant forfaitaire n'était effectivement prévu entre les parties. Il en va de même dans le cadre de l'offre déposée au mois d'octobre 2007 - postérieure à la plus grande partie des opérations dont la rémunération est litigieuse - pour l'exercice 2007 qui ne prévoit qu'une estimation d'honoraires et non un forfait. Enfin, H._____ a confirmé que le montant de 5'423 fr. p.a. TTC griffonné sur sa note du 6 juin 2005 visait uniquement à donner une idée à Q._____, à sa demande, de ce que le recours aux services de l'intimée lui avait coûté jusqu'alors en moyenne par année.

Il s'ensuit qu'en l'absence de convention, la rémunération de l'intimée doit être fixée conformément à l'usage, en retenant les honoraires qui correspondent objectivement à la valeur des services rendus. Les factures litigieuses, pour un montant total de 24'254 fr. 20, correspondent aux prestations effectuées après le mois de juin 2005 par l'intimée en faveur de l'appelante. Selon l'expert, ces factures sont entièrement justifiées par les opérations effectuées ainsi que par le temps consacré au dossier par l'intimée. Elles ne doivent en outre pas être comparées avec les tarifs de la fiduciaire actuelle de l'appelante qui n'est pas reconnue par Fiduciaire Suisse ou par la Chambre fiduciaire, qui facture des honoraires vraisemblablement sans TVA et qui se contente de tarifs horaires plus faibles. Le premier juge n'avait dès lors pas à s'écarter des conclusions de l'expert.

4. L'appelante fait grief au premier juge de n'avoir pas constaté qu'en application de l'art. 398 al. 2 CO, l'intimée aurait dû informer son mandant du dépassement prévisible de son estimation, et de ne pas avoir

réduit en conséquence les deux factures principales des 7 mai 2008 et 27 janvier 2009, d'un montant respectif de 7'478 fr. 20 et de 15'386 fr. 80, qui portaient sur des opérations comprises entre le 13 décembre 2005 et le 22 décembre 2006. A l'appui de ce moyen, l'appelante se réfère à un arrêt de la Cour de céans du 28 janvier 2014 (CACI du 28 janvier 2014/52 c. 7a).

a) Dans cet arrêt, la Cour d'appel civile rappelle la jurisprudence fédérale selon laquelle le mandataire a droit à des honoraires - le cas échéant réduits - pour l'activité qu'il a exercée même en cas d'exécution défectueuse du mandat. En effet, la rémunération due au mandataire représente une contre-prestation pour les services qu'il rend au mandant, plus précisément pour l'activité diligente qu'il exerce dans l'affaire dont il est chargé. Par conséquent, le mandataire qui ne rend pas les services promis, c'est-à-dire qui demeure inactif ou n'agit pas avec le soin requis, ne peut prétendre à l'entier des honoraires convenus ou à la même rémunération qui serait équitablement due à un mandataire diligent. Cependant, lorsque les effets de l'absence de diligence ont été corrigés et qu'il n'en résulte pas de préjudice pour le mandant, qui se trouve placé dans la même situation qu'en cas d'exécution correcte du mandat, le travail du mandataire doit être honoré. Ce n'est que dans le cas où l'exécution défectueuse du mandat est assimilable à une totale inexécution, se révélant inutile ou inutilisable, que le mandataire peut perdre son droit à une rémunération. Il en est de même lorsque la rémunération du mandataire est elle-même constitutive du dommage causé par l'exécution défectueuse (TF 4A_24/2007 du 23 novembre 2007, c. 6.1.1; ATF 124 III 423 c. 3b et 4a et les réf, citées, commenté par Werro in DC 1999, pp. 48 s. et par Tercier, Le point sur la partie spéciale du Code des obligations, in RSJ 1999 pp. 272 ss, spéc. pp. 273 s.; Tercier/Favre/Conus, op. cit., nn. 5252 ss, pp. 788 s.).

La réduction de la rémunération peut être déterminée en fonction de la gravité de la faute du mandataire, qui doit être mise en balance avec le comportement et les attentes du mandant. La quotité de la réduction des honoraires est affaire d'appréciation (TF 4A_34/2011 du

10 mai 2011 c. 3; TF 4A_267/2010 du 28 juillet 2010 c. 3; DC 4/2011, n° 445, pp. 208 et 209; Tercier/Favre/Conus, op. cit., n. 2256).

b) En l'espèce, contrairement à ce que soutient l'appelante, il n'y a pas lieu de tirer des principes rappelés ci-dessus que l'obligation de fidélité du mandataire devrait dans tous les cas, y compris pour les fiduciaires, conduire à une réduction des honoraires si ces derniers dépassent le montant de l'estimation qui aurait été donnée au mandat. Comme relevé ci-dessus, il est établi que l'intimée a fourni des prestations qui doivent être rémunérées et que ses factures sont justifiées. Quand bien même le montant de ces factures dépasse ce que l'appelante pensait sans doute devoir régler au regard de ce qu'elle avait payé les années précédentes — étant précisé que ce qu'elle a payé n'était pas représentatif des coûts effectifs, puisque selon les constatations de l'expert, la facturation des prestations était toujours très tardive et décalée dans le temps — leur montant est justifié.

5. Il résulte de ce qui précède que l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté en application de l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement attaqué confirmé.

L'appelante, qui succombe, supportera dès lors les frais judiciaires de deuxième instance (art. 106 al. 1 CPC), lesquels doivent être fixés à 843 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [Tarif du 28 septembre 2010 des frais judiciaires civils, RSV 270.11.5]).

Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens, dès lors que l'intimée n'a pas été invitée à se déterminer sur l'appel et n'a donc pas encouru de frais pour la procédure de deuxième instance (cf. art. 95 al. 3 CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
en application de l'art. 312 al. 1 CPC,
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 843 fr. (huit cent quarante-trois francs), sont mis à la charge de l'appelante X. _____ Sàrl.
- IV.** Il n'est pas alloué de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 12 juin 2014

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me José Carlos Coret, (pour X. _____ Sàrl),
- Me Jacques Micheli, (pour K. _____ SA).

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 24'254 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Mme la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois.

La greffière :