

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 9 janvier 2020

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Colombini et Mme Crittin Dayen, juges
Greffier : M. Grob

Art. 18 al. 1, 367 al. 1, 373 et 374 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **O._____ SA**, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 13 juin 2019 par le Tribunal
civil de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant
l'appelante d'avec **T._____**, à [...], défenderesse, la Cour d'appel civile
du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 13 juin 2019, adressé aux parties pour notification le même jour, le Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a rejeté la demande déposée le 12 août 2014 par O._____ SA contre T._____ (I), a partiellement admis les conclusions reconventionnelles déposées le 12 décembre 2014 par T._____ contre O._____ SA (II), a dit qu'O._____ SA devait immédiat paiement à T._____ de la somme de 10'307 fr. 60, avec intérêts à 5% l'an dès le 17 septembre 2013 (III), a ordonné la radiation de l'inscription provisoire au Registre foncier de l'hypothèque légale des artisans et entrepreneurs d'un montant de 31'908 fr. 30, avec intérêts, plus accessoires légaux, en faveur d'O._____ SA sur la parcelle dont T._____ était propriétaire sur le territoire de la commune de [...] (IV), a arrêté les frais judiciaires à 20'242 fr., les a mis par 15'181 fr. 50 à la charge d'O._____ SA et par 5'060 fr. 50 à la charge de T._____ et les a compensés avec les avances de frais versées par les parties (V), a dit qu'O._____ SA devait immédiat paiement à T._____ des sommes de 1'264 fr. 50 à titre de remboursement de ses avances de frais judiciaires (VI) et de 10'000 fr. à titre de dépens (VII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VIII).

En droit, les premiers juges ont retenu qu'O._____ SA, entrepreneur, et T._____, maître de l'ouvrage, étaient liées par un contrat d'entreprise dont le prix devait être fixé selon les coûts effectifs, un accord sur un prix forfaitaire n'étant pas établi, et qu'il restait un solde impayé de 1'908 fr. 30, et non de 31'908 fr. 30 comme le prétendait l'entrepreneur. Examinant les conclusions reconventionnelles de T._____ tendant à une réduction du prix en raison de défauts, l'autorité précédente a considéré que l'existence de défauts était avérée et que la prénommée avait respecté ses incombances de vérification et d'avis des défauts. Pour déterminer le coût de réfection des défauts, les magistrats se sont fondés sur le montant de 11'285 fr. arrêté par l'expert judiciaire, qui ne tenait pas compte des frais de réparation de deux défauts qui avaient déjà été

estimés. Ils ont ensuite ajouté à ce montant le coût des travaux de réfection déjà entrepris par O._____ SA, à savoir 3'942 fr. 90, puis ont déduit le prix des travaux de réparation considérés par l'expert et qui avaient déjà été effectués, par 2'912 fr. (620 fr. + 2'292 fr.). Les premiers juges ont ainsi déterminé que le coût de réfection des défauts s'élevait en principe à 12'315 fr. 90 (11'285 fr. + 3'942 fr. 90 - 2'912 fr.), mais n'ont retenu qu'un montant de 12'215 fr. 90 compte tenu des conclusions prises par T._____, montant correspondant à la réduction du prix de l'ouvrage à laquelle elle avait droit. Après compensation, O._____ SA devait ainsi paiement à T._____ d'un montant de 10'307 fr. 60 (12'215 fr. 90 - 1'908 fr. 30).

B. Par acte du 15 août 2019, O._____ SA a interjeté appel contre le jugement précité, en concluant, sous suite de frais et dépens, à sa réforme en ce sens qu'une hypothèque légale des artisans et entrepreneurs d'un montant de 31'908 fr. 30, plus intérêts et accessoires légaux, soit définitivement inscrite en sa faveur sur l'immeuble propriété de T._____, que cette dernière lui doive paiement d'un montant de 31'908 fr. 30, avec intérêts à 5% l'an dès le 11 décembre 2013, et que l'opposition formée par celle-ci dans la poursuite initiée contre elle soit définitivement levée à concurrence dudit montant, en capital et intérêts, et à ce que les frais et dépens de première et seconde instance soient entièrement mis à la charge de T._____.

Dans sa réponse du 25 octobre 2019, T._____ a conclu, sous suite de frais et dépens de première et de seconde instance, au rejet de l'appel.

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

1. a) O._____ SA (ci-après : la demanderesse ou l'appelante) est une société anonyme inscrite au Registre du commerce, dont le but

est notamment l'exécution de tous travaux de construction en bois, de charpente, de couverture, de ferblanterie et de tonnellerie de tous genres.

b) T._____ (ci-après : la défenderesse ou l'intimée) est propriétaire d'un immeuble sis [...], lequel date des années 60 et a été rénové, hormis la toiture, aux débuts des années 2000.

2. a) En 2011, la défenderesse a projeté de rénover la toiture de sa maison en améliorant l'isolation de celle-ci. C'est à cette période que les premiers contacts entre les parties sont intervenus.

Il était prévu de maintenir la structure de l'ancien toit et d'y ajouter une nouvelle isolation, ce qui allait entraîner un rehaussement du toit. Un élargissement des avant-toits était également prévu pour améliorer la protection de la façade.

b) Une mise à l'enquête publique des travaux envisagés était nécessaire.

Des plans de mise à l'enquête ont été réalisés par l'architecte X._____, que la défenderesse avait contacté dans un premier temps, et transmis à la demanderesse. Entendu en qualité de témoin, le prénommé a expliqué qu'il savait dès le départ que son mandat se limitait au permis de construire, le chantier étant géré par un ingénieur civil.

c) Le 18 mars 2011, un premier devis estimatif global n° 134/11 pour la rénovation de la toiture a été établi par la demanderesse sur la base d'un plan provisoire de 2010, pour un montant de 150'550 fr., toutes taxes comprises.

3. a) La demanderesse a soumis à la défenderesse un nouveau devis pour la rénovation de la toiture, soit le devis n° 1417/12 du 27 juillet 2012 d'un montant de 164'262 fr. 65 toutes taxes comprises. Il était précisé que ce document avait été établi « sur la base des plans de l'entrepreneur ou d'architecte/client ».

Le 10 septembre 2012, la demanderesse a établi un autre devis n° 1417/12 pour la rénovation de la toiture, d'un montant « total forfaitaire TTC » de 154'000 francs. Ce document faisait état de deux plus-values sous la rubrique « 224.01 couverture ».

b) Par courriel du 20 septembre 2012, la défenderesse a indiqué à la demanderesse qu'elle était d'accord avec son offre « avec réalisation et facturation cette année ».

c) Par courriel du 27 septembre 2012, la défenderesse a fait savoir à la demanderesse que V._____, ingénieur auprès de G._____ SA, serait son interlocuteur tout au long de la réalisation des travaux. Il n'existait cependant pas de direction des travaux.

4. A la demande de la défenderesse, la demanderesse a établi une facture n° 1528/12 « acompte avant travaux » le 20 novembre 2012, d'un montant de 157'000 francs.

5. Une rencontre organisée par l'architecte X._____ a eu lieu le 12 février 2013 au domicile de la défenderesse, en présence notamment de R._____, administrateur de la défenderesse, dont le but était de préciser avec exactitude les travaux projetés et finalement réalisés, avec les éventuelles incidences qu'ils pourraient engendrer.

Par courriel du 13 février 2013, V._____ a transmis un résumé de la séance précitée à la demanderesse.

6. a) Dans ce contexte, la défenderesse, ainsi que son représentant G._____ SA, ont signé trois offres et devis de la demanderesse en date du 14 février 2013, pour un montant total pour « l'ensemble de l'adjudication » de 176'000 fr., rabais de 1'000 fr. déduit, à savoir :

- une offre intitulée « entretien de la toiture » d'un montant de 154'000 fr., au regard duquel les termes « total offre forfait TTC » étaient inscrits, offre à laquelle était annexé le devis n° 1417/12 du 10 septembre 2012, qui annulait et remplaçait le précédent devis du 27 juillet 2012 ;

- un devis n° 1659/12 intitulé « Ferblanterie/Couverture - Devis complémentaire n° 1 » d'un montant de 17'000 fr., arrondi à 16'000 fr., au regard duquel les termes « total offre forfaitaire TTC » étaient inscrits, document faisant état de plusieurs moins-values et plus-values dans le détail des coûts ;

- une offre de « plus-value pour avoir des avant-toits de 100 cm » d'un montant de 6'000 fr. à compter « en plus sur l'offre forfaitaire de base » selon devis n° 1417/12 du 10 septembre 2012.

Ces documents n'intégraient pas la norme SIA-118.

b) Les travaux confiés à la demanderesse concernaient la charpente, la ferblanterie-couverture, l'isolation et des travaux de menuiserie.

c) La défenderesse, qui avait toute confiance en la demanderesse, n'a pas fait vérifier en détail que les calculs de métrés soient correctement effectués dans les devis.

7. a) Le 18 juin 2013, la demanderesse a établi un devis n° 1334/13 relatif à la protection du sol devant la maison pour un montant de 2'000 fr., au regard duquel les termes « total offre forfaitaire TTC » étaient inscrits.

b) Le 26 juillet 2013, la défenderesse a commandé des travaux complémentaires pour un montant forfaitaire toutes taxes comprises de 2'000 francs.

8. Par courriel du 23 juillet 2013, H._____, concubin de la défenderesse, a notamment requis de la demanderesse, s'agissant du contrat et comme le chantier se passait bien et qu'il n'y avait pas de surprise, de « bien vouloir mettre en évidence les positions où une moins-value [était] effective » et, s'agissant des tuyaux de descente, de lui « indiquer la moins-value que représenterait le fait de ne faire que les changements minimaux [...] plutôt que remplacement de l'ensemble comme prévu initialement ».

La demanderesse lui a répondu que pour les tuyaux de descente, elle ferait « une moins-value une fois les emplacements déterminés ».

9. La défenderesse s'est acquittée de trois versements de 50'000 fr. chacun les 27 juin, 17 juillet et 17 septembre 2013, pour un montant total de 150'000 francs.

10. a) Le 2 octobre 2013, alors que les travaux n'étaient pas terminés, la demanderesse a adressé à la défenderesse un récapitulatif des factures concernant le chantier, révélant un solde à payer de 30'000 francs. Par courrier du 5 décembre 2013, la demanderesse a précisé à la défenderesse qu'il s'agissait d'un « brouillon de facture pour contrôle » et que la facture finale lui parviendrait prochainement.

b) Par courriel du 3 octobre 2013 adressé à V._____, avec copie à la demanderesse, la défenderesse a fait état d'un certain nombre d'éléments qui ne correspondaient pas à ce qui avait été prévu ou qui avaient été omis, en indiquant en particulier ce qui suit :

« Je retiens que :

- Le travail n'est pas fini (descentes de chenaux non conformes au plan d'architecte) ! C'est nous qui devons mettre le joint acrylique pour finir le plafond de la terrasse et certains angles !
- AUCUN décompte admis par nous n'est relevé !
- Les dégâts faits au paratonnerre sont simplement omis.
- Le manque de couverture d'une partie de la cour est quand même facturé !

- L'ensemble des moins-values (matériel et main-d'œuvre non fournis) sont simplement compensés par des plus-values non reconnues en tant que telles !
- La fissure au sol passée sous silence. Les autres dégâts sur façade non relevés !
- Le rabais de 1'000.- oublié.
- La facture est remise alors que l'échafaudage est encore là, nous ne savons même pas s'il y a eu des dégâts sur la cour.
- Le nettoyage n'a pas été fait !
- Une demi-palette de tuiles se trouve à l'atelier et ne nous a pas été livrée à la fin de chantier.

Ceci est une liste non exhaustive mais rédigée sous le coup de la colère ! »

11. a) Les travaux se sont terminés à la mi-octobre 2013.

b) Par courrier recommandé du 19 novembre 2013 adressé à la demanderesse, la défenderesse a détaillé les problèmes constatés dans cinq annexes, respectivement intitulées « Calculs métrés et matériel effectivement fournis et réalisés » (annexe 1), « Fissures constatées à l'issue du chantier » (annexe 2), « Divers dégâts constatés » (annexe 3), « Malfaçons » (annexe 4) et « Nettoyage final et remise en état » (annexe 5). L'annexe 4 était libellée en ces termes :

« Le résultat de la menuiserie présente une série de problèmes que vous avez d'ores et déjà constaté. En voici quelques-uns pour rappel :

- La chambre côté Est. Le travail est de piètre qualité avec des espaces non fermés et des listes trop grosses. Le faux plafond existant a été abîmé.
- L'espace du milieu. Béances contre les murs...
- Sous-toiture : Manquent des grilles d'aération à certains endroits côté Nord.
- Sous-toiture : Béances des lames côté Est. Espace idéal pour nid de bestioles...
- Technique de rhabillage en deux parties en cuivre des velux utilisée peut occasionner des infiltrations d'eau.
- Compte tenu de la faible pente côté nord l'étanchéité aurait dû être faite avec 3 feuilles de cuivre et non seulement 2.
- Une tuile de bordure est une tuile cassée qui a été recollée pour éviter le démontage de la rangée.

- Fixation des barres à neige non posée
- Unn (sic) bout de la façade cassée puis recollée à nos frais mais peinture à faire par vos soins
- Angle de la descente de chéneau Nord-Ouest très éloigné du profilé de la maison.
- Aucun joint acrylique n'a été posé entre la menuiserie et la façade ».

12. **a)** Le 11 décembre 2013, la demanderesse a adressé à la défenderesse, par l'intermédiaire de G. _____ SA, un récapitulatif des différentes factures concernant le chantier, démontrant un solde à payer de 31'908 fr. 30, toutes taxes comprises. Une des factures, soit celle portant le n° 1625/13, était intitulée « Plus-values et moins-values ».

b) Sur réquisition de la demanderesse, un commandement de payer d'un montant de 31'908 fr. 30, avec intérêts à 5% l'an dès le 11 décembre 2013, a été notifié à la défenderesse le 19 décembre 2013, auquel elle a fait opposition totale.

Le 19 décembre 2013 également, la demanderesse a mis en demeure la défenderesse de s'acquitter d'un montant de 31'908 fr. 30, « sans compter les intérêts » d'ici au 15 janvier 2014.

13. Par requête de mesures provisionnelles et préprovisionnelles d'extrême urgence du 21 janvier 2014, la demanderesse a requis l'inscription en sa faveur d'un hypothèque légale des artisans et des entrepreneurs pour un montant de 31'908 fr. 30, plus intérêts et accessoires légaux, sur la parcelle de la défenderesse.

Par ordonnance de mesures superprovisionnelles du 22 janvier 2014 – confirmée par ordonnance de mesures provisionnelles du 19 juin 2014 –, la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a ordonné l'inscription provisoire d'une hypothèque légale des artisans et des entrepreneurs d'un montant de 31'908 fr. 30, avec intérêts plus accessoires légaux, en faveur de la demanderesse, sur la parcelle de la défenderesse.

14. Par courrier du 22 janvier 2014, la défenderesse a porté à la connaissance de la demanderesse un « complément à la liste des défauts et malfaçons déjà transmise ».

Le 13 février 2014, la demanderesse a contesté l'existence de défauts et de toute responsabilité. Elle a maintenu ses prétentions en paiement.

15. a) Par courrier du 5 novembre 2014, la défenderesse a fait part à la demanderesse d'un défaut touchant la ventilation du toit, les entrées et sorties d'air n'étant pas conformes aux recommandations du fabricant de tuiles.

b) La défenderesse a en outre constaté l'apparition de défauts en début d'année 2015. Par courrier du 16 janvier 2015 à la demanderesse, la défenderesse a ainsi fait état de coulures sur la façade, en précisant que son écrit valait avis des défauts.

c) Par courrier du 29 janvier 2015, la défenderesse a signalé à la demanderesse des défauts, à savoir une lame de l'avant-toit qui s'était légèrement détachée et des coulures.

Le 5 février 2015, la demanderesse lui a répondu que les éléments décrits dans le courrier précité ne constituaient pas des défauts et lui a proposé de procéder au réajustement de la lame de l'avant-toit et de vérifier les coulures.

d) Par courrier du 12 janvier 2016, la défenderesse a fait part à la demanderesse d'un nouveau défaut de l'ouvrage, à savoir que des planches étaient tombées et que d'importants bruits de métal provenaient du toit.

16. La défenderesse a procédé à la réfection d'une partie des défauts en faisant effectuer des travaux de ferblanterie par la société [...] Sàrl, pour un montant de 3'942 fr. 90.

17. a) En cours d'instruction, une expertise a été mise en œuvre et confiée à Y._____, maître couvreur et expert de l'enveloppe du bâtiment, qui a déposé son rapport le 6 septembre 2016, dans lequel il a en particulier exposé ce qui suit :

« B. CONSTAT ET DEFAUTS

Devis et contrat forfaitaire

Le devis n° 1417/12 est basé sur les plans d'architecte datés du 22.09.11 à l'échelle 1 :100 (devis page 1).

Les plans dessinés indiquent des côtes d'avant-toits de 1 m.

[plan]

Si l'on additionne la surface selon les plans, avec l'avant-toit de 1 m, on arrive à un total d'environ 222 m² pour la surface, et pas 243 m².

La longueur des chéneaux est de 26 m, sur le devis 39 m.

Le faitage sur place est de 13 m, est [sic] pas 23 m comme prévu dans le devis.

Le calcul des mètres de la surface et des mètres linéaires n'est pas correct dans le devis n° 1417/12, ceci n'est pas acceptable. Il y a trop de différences au niveau des quantités.

Suite à ce devis (n° 1417/12) un contrat forfaitaire a été proposé par O._____ SA. Dans celui-ci il est précisé qu'il a été calculé avec un avant-toit de 60 cm, et qu'en cas d'adjudication, R._____ transmettrait une plus-value pour un avant-toit plus grand.

En effectuant un simple calcul, si O._____ SA a chiffré la surface avec un avant-toit de 60 cm, le résultat devrait être de 200 m² de surface de toiture et non les 243 m² qui sont indiqués dans ce devis.

Le contrat forfaitaire pour un montant de Frs 154'000.- a été signé en toute confiance en date du 14 février 2013 par O._____ SA, par le représentant du maître d'ouvrage G._____ SA et le maître d'ouvrage T._____.

A la même date (14.02.2013) un devis complémentaire n° 1659/2 a été signé par les parties pour un montant forfaitaire de Frs 17'000.-, arrondi à Frs 16'000.-. Dans celui-ci la surface de toiture a été augmentée à 257 m². Une plus-value sur l'offre forfaitaire de Frs

6'000.- a également été souscrite à cette date pour des avant-toits de 1 m.

Il est difficile de concevoir pour quelle raison O. _____ SA, ainsi que le représentant du maître d'ouvrage G. _____ SA, ont négligé à ce point la vérification des mensurations de surface avant l'établissement des contrats, c'est inadmissible.

Constat à l'intérieur

La visite à l'intérieur de la villa s'est effectuée le 22 janvier 2016. Les problèmes suivants ont été constatés :

Numéro 1

Problème Auréoles d'humidité au mur de la salle de bain à l'étage, et côté droit au mur de l'entrée principale.

Défaut Lié au problème n° 10.

Numéro 2

Problème Infiltrations d'eau au poteau à droite de la lucarne côté Vevey, visibles par les auréoles laissées sur le parquet.

Défaut Etanchéité aux raccords de la tablette de fenêtre sous le renvoi d'eau.

[photographie]

Numéro 3

Problème Finition inesthétiques des menuiseries autour des lucarnes.

[photographies]

Défaut L'habillage en lames blanches autour des lucarnes à l'intérieur est de piètre qualité. Des lames sont trop courtes et d'autres trop longues, ça manque de finition. De plus, différents type de listes de finition ont été utilisés, ce qui n'est esthétiquement pas acceptable.

Numéro 4

Problème Difficultés pour l'installation des stores et des lampes aux 3 lucarnes à cause de l'habillage des menuiseries.

[photographies]

Défaut La largeur finie au niveau des lames contre les encadrements n'a pas été respectée par le menuisier, les joues ou encadrements des lucarnes ont été trop collés vers l'intérieur, de ce fait il n'y a plus de place pour installer le store correctement. La référence pour la largeur était le caisson et la niche pour le store à l'extérieur.

Les tubes électriques sont sortis désaxés au niveau du fronton.

Constat à l'extérieur

Numéro 5

Problème Traces de coulures brunes sur le mur de façade à droite de la porte d'entrée.

[photographie]

Défaut Lié au problème n° 10.

Numéro 6

Problème Enfoncement des pavés le long des places de parc des véhicules et de la cour.

[photographie]

Défaut L'enfoncement des pavés est uniforme et longiligne entre la cour et les places de parc. Pour ce qui est de mon avis il s'agit d'un tassement naturel entre la partie place de parc, où les pavés sont posés sur une dalle en béton, et la cour d'entrée, où ils sont posés sur le terrain naturel.

Si les pavés avaient été enfoncés par un camion, même avec une protection (platelage) il y aurait des marques plus importantes au niveau des roues, et pas en ligne droite sur toute la longueur.

Numéro 7

Problème Traces de coulures d'eau et saleté liées aux tablettes de fenêtres côté façade Lausanne.

[photographie]

Défaut Il n'y a pas de renvoi d'eau aux tablettes de fenêtre de ce côté de façade, alors que les autres oui. La saleté se pose sur la tablette en crépi rustique et quand il pleut elle est lavée et part en laissant des traces bien visibles sur la façade.

Numéro 8

Problème Le lambris de l'avant-toit des pignons est mal fixé et se décolle. Côté Lausanne une lame est tombée.

[photographies]

Défaut Les lames ne sont pas fixées par endroits, de ce fait elles se décollent et tombent avec le vent et les vibrations.

Numéro 9

Problème Installation des barres à neige (barres de sécurité)

[photographie]

Défaut Les crochets des barres à neige sont installés sans feuillets de cuivre sous la tuile plate du crochet. Hors si

la tuile se casse, à cause d'une surcharge, l'eau s'infiltré automatiquement dans l'espace de ventilation sur la sous-couverture et peut créer des dommages collatéraux.

Numéro 10

Problème Installation de la garniture de ventilation à côté de la cheminée située sur le pan de toiture vers l'entrée principale.

[photographies]

Défaut L'installation de la ventilation de la colonne de chute pose des problèmes de condensation de l'intérieur et de l'extérieur, à cause d'un manque d'isolation et des problèmes de raccords. D'autre part la garniture de ventilation en cuivre est installée en toiture sans chapeau, ce qui n'est pas correct pour une colonne de chute, en effet cela ramène l'eau de condensation vers l'intérieur. La cape est en plus enfilée par le dessus du tuyau et pas dans celui-ci, le système ne peut pas fonctionner ainsi.

Numéro 11

Problème Moisissures sous l'avant-toit de la lucarne côté Vevey.

[photographie]

Défaut Le phénomène des moisissures noires sous l'avant-toit et du au pare-vapeur qui n'est pas raccordé étanche. Ceci génère une perte de chaleur de l'intérieur vers l'extérieur. Cette chaleur se refroidit sous l'avant-toit et se transforme en humidité, qui génère à la longue de la moisissure noire. Si l'on n'intervient pas en rendant étanche les raccords du pare-vapeur, la moisissure noire engendrera de la pourriture qui va endommager irrémédiablement la structure.

Numéro 12

Problème Tuile des doublis de faîte décrochées des talons coulissent vers le bas. Recouvrement des tuiles de faîte.

[photographies]

Défaut Les tuiles de faîte ne sont pas en appuis sur les tuiles (doublis de faîte), pour cette raison elles se décrochent avec le vent. Il n'y a d'autre part pas suffisamment de recouvrement entre les tuiles de faîte et la couverture en tuile plate. De l'eau s'infiltré dans la sous-construction sur la sous-couverture. Cette réalisation doit être modifiée car la sous-couverture n'est pas faite pour récolter de l'eau en permanence.

Numéro 13

Problème Ouvertures d'entrée d'air sous l'avant-toit.

[photographie]

Défaut Les ouvertures d'entrée d'air doivent être au minimum la moitié de la section de la hauteur de vide entre la couverture et la sous-couverture (hauteur de contre-latte). De plus il faut tenir compte que les grilles en tôle perforée réduisent la section de 50% au maximum. Pour cette raison on constate sur place que les ouvertures sont sous-dimensionnées, voire inexistantes par endroits. Ce défaut doit être corrigé pour le bon fonctionnement du système et pour être aux normes.

C. SOLUTIONS DE REFECTION

[...]

D. DETERMINATIONS SUR LES ALLEGUES

12. *Les travaux exécutés par la partie demanderesse sont conformes au contrat signé, dans leur facturation et dans leurs montants, et conformes aux règles de l'art.*

Rép. : Voir réponses dans le présent rapport sous chapitre « Constat et défauts » pages 4 à 13.

14. *En particulier, les lames posées pour les joues des lucarnes sont conformes aux finitions usuelles ou en tout cas, telles que pratiquées depuis de longues années d'expérience par O. _____ SA.*

Rép. : Non, comme indiqué en page 6 du rapport, l'habillage en lames de couleur blanche autour des lucarnes à l'intérieur est de piètre qualité. Certaines lames sont trop courtes, d'autres trop longues et le tout manque de finition. D'autre part, différents type de listes de finition ont été utilisés ce qui rend le tout inesthétique et pas convenable.

15. *Les orifices qui subsistent sont conformes aux emplacements prévus pour la pose des stores.*

Rép. : Non, la largeur finie au niveau des lames contre les encadrements n'a pas été respectée par le menuisier. Les joues ou encadrements des lucarnes ont été trop collés vers l'intérieur, de ce fait il n'y a plus de place pour installer le store. La référence pour la largeur était le caisson, et la niche pour le store à l'extérieur. En cas d'incertitude il aurait fallu demander au spécialiste (monteur de store) ou à la DT quel vide ou largeur était nécessaire pour le store.

[...]

108. *Il existe donc un écart de l'ordre de 25% entre la surface effective à couvrir et la surface prise en compte pour la facturation.*

Rép. : Pas tout à fait correct, l'écart est d'environ 16 à 17%.

109. *Une surfacturation de l'ordre de 37% existe également entre la surface effective du toit à démonter et celle calculée par la demanderesse.*

Rép. : Il y a un écart d'environ 33% par rapport à la surface effective.

111. *Il est pourtant évident que l'on ne met pas d'isolant sur les bords de toit.*

Rép. : Oui, cependant c'est une question de technique. Si on parle d'isolation sur chevrons comme ces panneaux en fibre de bois, on pose sur toute la surface y compris les avant-toits, comme prévu dans le devis. Ou alors on pose sur la surface habitable et on compense le manque d'épaisseur avec des carrelets, ça dépend des entreprises, pour ce qui est des coûts c'est équivalent.

113. *Il en résulte cependant une surfacturation importante.*

Rép. : Oui, mais à cause d'un devis qui n'a été ni étudié ni contrôlé.

114. *Le montant de cette surfacturation est de l'ordre de CHF 34'000.-.*

Rép. : C'est exact, environ CHF 30'000.-.

116. *Ce qui ne se fait d'ailleurs pas usuellement.*

Rép. : C'est un fait, une entreprise qui propose un contrat forfaitaire prend des précautions en tenant compte d'une marge d'environ 8 à 10% de plus par rapport aux surfaces. Par contre s'il s'agit d'une chose exceptionnelle, on ne demande pas une plus-value.

Le maître d'ouvrage ou la DT (qui représente le MO), devrait exercer quelques pointages (contrôles) sur le devis et ce même si l'on fait entièrement confiance à l'entreprise, notamment avant de signer un contrat forfaitaire engageant des montants d'une telle importance.

137. *D'ailleurs, compte tenu de l'importance de l'écart entre les surfaces effectives et celles prises en compte pour la facturation, et du comportement de la demanderesse, en particulier son obstination à ne pas corriger la quotité des métrés, pourtant manifestement erronée, on pourrait se poser se demander si la défenderesse n'a pas été victime de dol au moment de la conclusion du contrat.*

Rép. : Un prix forfaitaire selon la norme SIA 118, que ce soit pour une prestation déterminée, pour une partie de l'ouvrage, ou pour son ensemble, demeure ferme. Il est indépendant des quantités.

Ce qui est incontestable c'est que le devis n° 1417/12, établi par O. _____ SA basé sur les plans d'architecte datés du 22.09.201, n'est pas juste.

Une offre à forfait TTC, fondée sur ce devis a été proposée. Ce qui trouble d'avantage la situation, c'est que dans cette offre il est mentionné que celle-ci est calculée avec un avant-toit de 60 cm, et qu'en cas d'adjudication il serait transmis une plus-value pour des avant-toits plus grands.

Il est inconcevable de souscrire ce genre de proposition tout en sachant que l'on va avoir droit à une plus-value pour des avant-toits plus grands. Mais dans cette affaire quel [sic] était donc la fonction du représentant du maître d'ouvrage à savoir, G. _____ SA ? C'est une question que l'on pourrait se poser.

150. *Ainsi, si les chéneaux ont dû être déplacés ce n'est pas en raison d'une modification apportée par la défenderesse mais bien parce que la demanderesse ne les avaient [sic] pas correctement posés dans un premier temps.*

Rép. : On parle du tuyau de descente en arrivant vers la porte d'entrée. A ce sujet je ne peux pas me prononcer s'il a été posé correctement ou pas car je n'ai pas connaissance de son état précédent. Pour ce que j'en sais, il a été demandé de modifier ce tuyau à cause de son esthétique, pour que celui-ci suive la charpente qui soutient l'avant-toit.

[...]

157. *Récemment, il est encore apparu que la ventilation du toit n'était pas conforme aux indications données par le fabricant de tuiles.*

Rép. : Voir le rapport sous chapitre « Constat et Défauts ».

L'ouverture d'entrée d'air sur place n'est pas conforme aux indications du fabricant de tuiles et ne correspond pas à la norme SIA 232 – toitures inclinées art. 2.2.9.4. L'ouverture d'entrée devrait représenter au moins la moitié de la section de la lame d'air (hauteur de contre-latte), ce qui n'est pas le cas car celle-ci est trop faible voir absente.

[...]

165. *Au total, en l'état, le coût de réfection visant uniquement à éliminer les défauts est au minimum de CHF 12'819.70.*

Rép. : Non, le montant pour éliminer les défauts des menuiseries intérieures, le remplacement du recouvrement du mur sur la terrasse et l'amélioration de l'aération du toit (ventilation) se monte à CHF 9'693.35.

Ce qui n'a pas été chiffré sont les autres défauts et problèmes soulevés dans ce rapport à savoir :

- | | | |
|---------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Problème n° 1 | <input type="checkbox"/> | voir avec une entreprise de peinture |
| Problème n° 2 | <input type="checkbox"/> | voir avec le ferblantier |
| Problème n° 5 | <input type="checkbox"/> | voir avec une entreprise de peinture |

- Problème n° 7 pose d'une tablette de fenêtre sur le mur avec renvoi d'eau
- Problème n° 8 faire refixer toute les lames des deux pignons par un menuisier à l'aide d'une agrafeuse, pour la sécurité l'installation d'un échafaudage est indispensable
- Problème n° 9 mise en place d'un feuillet sous la tuile plate à l'endroit du crochet par le ferblantier
- Problème n°10 remplacement de la garniture de ventilation avec son chapeau (selon la solution de réfection adoptée) à réaliser par le ferblantier-couvreur
- Problème n°11 réfection du raccord d'étanchéité du pare-vapeur par l'intérieur à effectuer par le menuisier
- Problème n°12 remise en état du faitage et de son recouvrement (selon la solution de réfection adoptée) à réaliser par le couvreur

185. *La remise à niveau des pavés se chiffre à CHF 1'630.80.*

Rép. : Pour ce qui concerne ce problème il s'agit à mon avis d'un tassement naturel entre la partie places de parc et la cour d'entrée. Cela n'a aucun lien avec les travaux de rénovation de la villa.

[...]

222. *En particulier, il n'y a pas eu de direction de chantier proprement dite de la part du bureau d'ingénieurs civils G. _____ SA et aucune rémunération à ce titre.*

Rép. : Par leur signature sur les contrats forfaitaires, G. _____ SA sont les représentants du maître d'ouvrage et rien de plus. Il est difficile de déterminer les raisons pour lesquelles ils ont été mandatés.

[...]

225. *La prétendue « direction des travaux » du « cabinet » d'ingénieurs civils G. _____ SA, n'a procédé à aucune séance de chantier conforme à ce qu'il se fait usuellement.*

Rép. : Il existe un seul et unique PV daté du 13 février 2013.

226. *De même, ledit bureau n'a pas établi de planning d'intervention, notamment pour ce qui concerne les entreprises qui sont intervenues ultérieurement (électricien, peintre, etc.)*

Rép. : Affirmatif.

228. *Contrairement à ce qu'affirme la défenderesse, il n'y a donc pas eu de coordination proprement dite.*

Rép. : C'est exact.

[...]

322. *Ces coulures sont dues à une mauvaise exécution de l'ouvrage réalisé par la demanderesse.*

Rép. : Le problème a pour origine la colonne de chute et l'installation de la garniture en cuivre avec la cape. On retrouve les détails dans ce rapport sous le chapitre « Constat et Défauts » sous numéro 10, ainsi que chapitre « Solution de réfection » sous numéro 10.

324. *Là encore, il s'agit d'un nouveau défaut de l'ouvrage réalisé par la demanderesse.*

Rép. : Oui, un défaut qui est mentionné dans ce rapport sous chapitre « Constat et Défauts » numéro 8, et chapitre « Solution de réfection » sous numéro 8. »

b) L'expert Y. _____ a établi un rapport complémentaire le 14 juin 2017, dans lequel il a en particulier indiqué que si une entreprise propose un prix forfaitaire, elle ne peut pas faire les métrés après et doit être sûre de la surface dont elle doit tenir compte pour l'élaboration de sa proposition.

Il a par ailleurs estimé que les coûts de réfection de chacun des défauts/problèmes décrits dans son rapport du 6 septembre 2016 s'élevaient à un montant total de 11'285 fr., étant précisé que cette somme ne tenait pas compte des coûts de réfection relatifs aux défauts/problèmes n^{os} 4 et 13, qui avaient déjà été chiffrés, ni au défaut/problème n^o 6, qui n'avait pas été engendré par les travaux effectués par la demanderesse. Dans le détail, le coût de réfection des défauts/problèmes n^{os} 1, 5 et 10 (qui étaient liés) a été estimé à 620 fr., celui du défaut/problème n^o 2 à 420 fr., celui du défaut/problème n^o 3 à 1'460 fr., celui du défaut/problème n^o 7 à 450 fr., celui du défaut/problème n^o 8 à 2'292 fr., celui du défaut/problème n^o 9 à 565 fr., celui du défaut/problème n^o 11 à 720 fr. et celui du défaut/problème n^o 12 à 4'758 francs.

18. **a)** Par demande du 12 août 2014, la demanderesse a conclu, avec suite de frais et dépens, à l'inscription définitive, en sa faveur, d'une

hypothèque légale des artisans et des entrepreneurs d'un montant de 31'908 fr. 30, plus intérêts et accessoires légaux, sur l'immeuble sis à [...] propriété de la défenderesse, à ce que la défenderesse lui doive paiement de la somme de 31'908 fr. 30, avec intérêts à 5% l'an dès le 11 décembre 2013, à ce que l'opposition formée par la défenderesse au commandement de payer soit définitivement levée à concurrence dudit montant, en capital et intérêts, et à ce que les frais de la cause, y compris les frais des mesures provisionnelles et de conciliation, soient intégralement mis à la charge de la défenderesse.

b) Dans sa réponse du 12 décembre 2014, la défenderesse a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de ces conclusions et, reconventionnellement, à ce que la demanderesse lui doive paiement de montants non inférieurs à 12'819 fr. 70, avec intérêts à 5% l'an dès le 27 juin 2013, à titre de réduction du prix de l'ouvrage en raison des défauts, et à 6'253 fr. 95, avec intérêts à 5% l'an dès le 15 octobre 2013, à titre de dommages-intérêts.

c) Par réplique du 11 février 2015, la demanderesse a confirmé ses conclusions et a conclu au rejet des conclusions reconventionnelles de la défenderesse.

d) Dans sa duplique du 16 mars 2015, la défenderesse a confirmé ses conclusions.

e) La demanderesse a déposé des déterminations le 20 avril 2015.

f) Le 12 janvier 2016, la défenderesse a déposé des faits nouveaux et a confirmé ses conclusions, tout en précisant qu'elle se réservait de les augmenter une fois le rapport d'expertise déposé.

Ces faits nouveaux ont été admis par ordonnance du 18 février 2016 et la demanderesse s'est déterminée sur ceux-ci par écriture du 20 avril 2016.

g) Une audience d'instruction s'est tenue le 4 juin 2018. A cette occasion, X._____, H._____, [...], installateur électricien étant intervenu sur le chantier, ainsi que [...], [...] et [...], tous trois employés de la demanderesse, ont été entendus en qualité de témoin.

La demanderesse a par ailleurs sollicité le complément de la procédure par l'introduction de trois allégués supplémentaires 339 à 341, qui ont été admis par ordonnance du 7 juin 2018 et sur lesquels la défenderesse s'est déterminée par écriture du 21 juin 2018.

h) Lors de l'audience de jugement du 5 février 2019, l'expert Y._____ et le témoin V._____ ont été entendus ; R._____, pour la demanderesse, et la défenderesse ont en outre été interrogés à forme de l'art. 191 CPC.

La défenderesse a par ailleurs précisé ses conclusions reconventionnelles en ce sens que le montant réclamé à titre de réduction du prix de l'ouvrage était de 12'215 fr. 90.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures 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. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et les références citées) et vérifie si le premier juge pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2).

3.

3.1 Dans un premier moyen, l'appelante - qui ne conteste pas que les parties étaient liées par un contrat d'entreprise - reproche aux premiers juges d'avoir retenu que l'existence d'un accord sur un prix forfaitaire n'était pas établie et que seuls les coûts effectifs des travaux réalisés devaient être facturés. Elle soutient que les parties auraient souhaité conclure un contrat au forfait pour un montant global de 176'000 fr. (compte tenu d'un rabais de 1'000 fr.), que toutes les prestations auraient été détaillées dans les offres, que les contrats signés auraient mentionné expressément qu'il s'agissait d'une offre forfaitaire, que l'intimée se serait assurée les conseils d'un architecte, puis d'un bureau d'ingénieurs, et que celle-ci aurait dûment accepté le prix global pour les travaux qui s'y réfèrent. L'appelante relève également que le fait que des plus-values ou des moins-values aient été réservées ne serait pas inconcevable dans le cadre d'un contrat au forfait et que des plus-values ou moins-values ne devraient pas d'office permettre d'arriver à la conclusion que le prix doit être fixé selon la valeur du travail pour l'ensemble des prestations contractuelles, alors que l'offre de base

n'aurait pas été touchée. L'intéressée reproche par ailleurs à l'autorité précédente de ne pas avoir tenu compte des pourparlers contractuels et précontractuels.

Pour sa part, l'intimée évoque une interprétation objective du contrat, à défaut pour les magistrats d'avoir pu établir la volonté réelle et commune des parties, et relève qu'une modification du contrat, en cas de prix forfaitaire, ne serait possible qu'en cas d'aggravation excessive des frais ou de circonstances imprévisibles ou exclues par les parties, ce qui n'aurait pas été le cas en l'espèce, la plus-value pour les avant-toits ne représentant que le 6% du prix convenu. Pour l'intimée, les éléments à disposition plaideraient tous en faveur d'un prix effectif.

Les premiers juges ont retenu qu'à la lecture des contrats et devis, entièrement établis sur la base de métrés pour lesquels des modifications avaient déjà été réservées et où il avait d'ores et déjà été fait état de plus et moins-values, il ne pouvait objectivement pas être retenu que l'intimée devait comprendre qu'il s'agissait d'une offre forfaitaire, ce d'autant moins qu'il résultait également des échanges de courriels entre les parties des 23 et 29 juillet 2013 qu'aussi bien l'intimée que l'appelante avaient fait état de moins-values, de sorte que l'intimée pouvait ainsi raisonnablement considérer que seules les prestations effectuées seraient facturées.

3.2

3.2.1 Aux termes de l'art. 18 al. 1 CO, pour apprécier la forme et les clauses d'un contrat, il y a lieu de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la véritable nature de la convention.

Pour déterminer le contenu d'une clause contractuelle, le juge doit donc rechercher, dans un premier temps, la réelle et commune volonté des parties (interprétation subjective), le cas échéant empiriquement, sur la base d'indices. Constituent des indices en ce sens

non seulement la teneur des déclarations de volonté – écrites ou orales –, mais encore le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté réelle des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat ou de faits postérieurs à celle-ci, en particulier le comportement ultérieur des parties établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes. L'appréciation de ces indices concrets par le juge, selon son expérience générale de la vie, relève du fait. Si le juge parvient à la conclusion que les parties se sont comprises ou, au contraire, qu'elles ne se sont pas comprises, il s'agit de constatations de fait (ATF 144 III 93 consid. 5.2.1 et 5.2.2 et les références citées).

Si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties – parce que les preuves font défaut ou ne sont pas concluantes – ou s'il constate qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre à l'époque de la conclusion du contrat – ce qui ne ressort pas déjà du simple fait qu'elle l'affirme en procédure, mais doit résulter de l'administration des preuves –, il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de l'autre. Il s'agit d'une interprétation selon le principe de la confiance (ATF 144 III 93 consid. 5.2.3 et les références citées ; TF 4A_379/2018 du 3 avril 2019 consid. 3.1 ; TF 4A_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 6.2 ; TF 4A_98/2016 du 22 août 2016 consid. 5.1).

3.2.2

3.2.2.1 A teneur de l'art. 373 CO, lorsque le prix a été fixé à forfait, l'entrepreneur est tenu d'exécuter l'ouvrage pour la somme fixée, et il ne peut réclamer aucune augmentation, même si l'ouvrage a exigé plus de travail ou de dépenses que ce qui avait été prévu (al. 1) ; à l'inverse, le maître est tenu de payer le prix intégral, même si l'ouvrage a exigé moins de travail que ce qui avait été prévu (al. 3). En ce sens, on admet que le prix forfaitaire ou prix ferme fixe une limite à la fois maximale et minimale pour la rémunération de l'entrepreneur. La partie qui prétend à l'existence

de prix ferme a la charge de la preuve (TF 4A_458/2016 du 29 mars 2017 consid. 6.1 ; TF 4C.23/2004 du 14 décembre 2004 consid. 3.1 et les références citées). En cas de doute, on ne présume pas une stipulation de prix forfaitaire (TF 4A_704/2016 du 11 avril 2017 consid. 3.2).

Le caractère ferme du prix forfaitaire n'est pas absolu. L'art. 373 al. 2 CO prévoit une première exception lorsque l'exécution de l'ouvrage est empêchée ou rendue difficile à l'excès par des circonstances extraordinaires, impossibles à prévoir, ou exclues par les prévisions des parties. Une seconde exception est réalisée quand intervient une modification de commande par rapport à l'objet du contrat initialement convenu ; le prix ferme arrêté par les parties n'est, en effet, déterminant que pour l'ouvrage alors projeté, sans modifications qualitatives ou quantitatives (ATF 116 II 315 consid. 3, JdT 1990 I 619 ; TF 4D_63/2013 du 18 février 2014 consid. 2.2 ; TF 4C.211/2005 du 9 janvier 2006 consid. 4 ; TF 4C.23/2004 du 14 décembre 2004 consid. 4.1 ; CACI 19 avril 2018/230 consid. 3.1.1).

Les modifications de commande donnent droit à une augmentation du prix dans la mesure où elles ont nécessité des prestations supplémentaires de l'entrepreneur. Les parties peuvent se mettre d'accord, ne serait-ce que tacitement, pour calculer la rémunération des prestations supplémentaires sur la base des dispositions relatives à la modification de commande unilatérale (art. 84 ss SIA 118). Si un tel accord n'est pas intervenu entre les parties, la rémunération des prestations supplémentaires se calcule sur la base de l'art. 374 CO (TF 4D_63/2013 du 18 février 2014 consid. 2.2 ; TF 4C.23/2004 du 14 décembre 2004 consid. 4.1 et les références citées). Tel n'est pas seulement le cas lorsque la modification provient du maître, mais également lorsqu'elle émane de l'entrepreneur et qu'elle a été acceptée par le maître (TF 4C.375/1993 du 20 juin 1994 consid. 3c, rés. in SJ 1995 p. 100).

3.2.2.2 Selon l'art. 374 CO, si le prix n'a pas été fixé d'avance, ou s'il ne l'a été qu'approximativement, il doit être déterminé d'après la valeur

du travail et les dépenses de l'entrepreneur. Le critère déterminant est celui des coûts effectifs qu'un entrepreneur diligent aurait engagés pour une exécution soignée de l'ouvrage. Autrement dit, seuls les coûts nécessaires à cette exécution sont pris en compte. Il appartient à l'entrepreneur de déterminer le montant des coûts effectifs, donc également de démontrer la nécessité des frais engagés (TF 4A_183/2010 du 27 mai 2010 consid. 3.2 et les références citées).

3.2.2.3 Le contrat d'entreprise peut prévoir une rémunération à prix fermes (prix forfaitaire ou prix unitaire) pour une partie de l'ouvrage et une rémunération d'après la dépense (prix en régie) pour une autre partie ou pour une prestation individuelle déterminée de l'entrepreneur. Il est alors question de « forfaits partiels » (TF 4A_458/2017 du 29 mars 2017 consid. 6.1).

3.3

3.3.1 En l'espèce, on précisera que les premiers juges se sont livrés à l'interprétation de la volonté des parties lors de la conclusion du contrat et sont parvenus à la conclusion que l'existence d'un accord sur un prix forfaitaire n'avait pas été établie par l'appelante.

S'ils ont certes indiqué que l'on ne saurait « objectivement retenir » que l'intimée devait comprendre qu'il s'agissait d'une offre forfaitaire, force est néanmoins d'admettre que les magistrats ont pu se livrer à une appréciation des éléments de preuve à disposition et retenir que l'appelante n'avait pas établi l'existence d'un prix forfaitaire, ce qui relève de l'appréciation des preuves et de la constatation des faits, et donc d'une interprétation subjective du contrat, l'interprétation objective relevant – elle – du droit. En retenant qu'un accord sur un prix forfaitaire n'a pas été établi, l'autorité précédente a implicitement retenu que les parties étaient convenues d'un prix à déterminer en fonction des coûts effectifs ; on voit d'ailleurs que les premiers juges se sont fondés pour arriver à cette conclusion tant sur les termes du contrat du 14 février 2013 et du devis préalable (n° 1659/12) que sur des courriels postérieurs (des

23 et 29 juillet 2013) et de la facture finale du 11 décembre 2013 - ce qui est propre à une interprétation subjective.

3.3.2 Cela étant, si, en accord avec ce que relève l'appelante et les références citées par ses soins, il est possible d'apporter une modification à l'ouvrage de base lorsque le prix a été fixé à forfait, il est assez significatif de constater que, dans le cas d'espèce, le montant correspondant à ces modifications (offre de plus-value pour les avant-toits d'un mètre pour un montant de 6'000 fr.) a été compris, à titre de plus-value, dans le montant global pour « l'ensemble de l'adjudication » de 176'000 fr. (154'000 fr. pour l'offre « entretien de la toiture » + 16'000 fr. pour la ferblanterie/couverture + 6000 fr. de plus-value pour les avant-toits plus longs ; cf. *supra* let. C ch. 6a), alors que, à suivre les explications données par l'appelante elle-même, ces modifications devaient donner lieu à une augmentation de prix par rapport au montant initialement prévu par les parties. Ensuite, toute une série de moins-values et de plus-values - dont celles relatives aux avant-toits pour 6'000 fr. - ont été prévues pour la prestation de base, ce qui va dans le sens de multiples variations possibles et plaide en faveur de coûts, au final, approximatifs. On relève notamment l'indication de plusieurs plus et moins-values dans le devis n° 1659/12 du 14 février 2013 relatif à la ferblanterie/couverture, ainsi que deux plus-values dans le devis n° 1417/12 du 10 septembre 2012 annexé à l'offre « entretien de la toiture » signée le 14 février 2013. On observe également qu'il ressort des courriels échangés en juillet 2013 (cf. *supra* let. C ch. 8) que l'appelante indique qu'une moins-value serait effectuée une fois les emplacements de tuyaux effectués, ce qui est aussi révélateur du mode de procéder des parties. Le fait qu'une plus-value pour les avant-toits ait fait l'objet d'une offre séparée et acceptée pour un montant de 6'000 fr. n'est d'aucun secours à l'appelante pour les motifs indiqués ci-dessus, étant encore relevé que, d'un point de vue objectif, ce montant - qui devait être comptabilisé en sus - ne permet pas davantage de fonder l'existence d'un prix forfaitaire, plutôt que celle d'un prix effectif. A cela s'ajoute encore que l'expert judiciaire lui-même, dont rien ne permet de mettre en doute la valeur probante des rapports, indique qu'il y avait trop de différence au niveau des quantités pour admettre un prix à forfait, en

relevant qu'une entreprise qui propose un prix à forfait doit être sûre de la surface dont elle doit tenir compte pour l'élaboration de sa proposition.

Se fondant sur l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_458/2017 du 29 mars 2017 consid. 6.1 cité ci-dessus (cf. *supra* consid. 3.2.2.3), l'appelante plaide qu'il serait concevable, dans le cadre d'un prix à forfait, d'admettre des plus-values ou des moins-values. Cette référence ne lui est toutefois d'aucun secours. En effet, on ne se trouve en l'occurrence pas dans un cas où une partie des prestations serait à forfait et une autre en régie, mais il s'agit ici de qualifier le contrat en son entier, selon la volonté réelle des parties, subsidiairement selon une interprétation objective en vertu du principe de la confiance.

La solution retenue par les premiers juges doit en conséquence être confirmée, l'existence d'un accord sur un prix forfaitaire - qui n'est pas présumée - n'étant pas établie, la seule mention des termes « offre forfaitaire » sur les contrats du 14 février 2013 étant à cet égard insuffisante. Les éléments factuels énumérés ci-dessus permettent en effet de s'écarter du sens littéral de la dénomination du contrat, qui ne correspond manifestement pas à la volonté des parties (ATF 130 III 417 consid. 3.2 ; ATF 129 III 118 consid. 2.5). Le fait que l'intimée était représentée par un architecte, respectivement pas un bureau d'ingénieurs, ne permet pas d'aboutir à un résultat différent.

4.

4.1 L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir retenu que l'ouvrage présentait des défauts et que l'intimée avait respecté ses incombances de vérification et d'avis des défauts. Elle soutient que l'autorité précédente aurait omis d'examiner point par point et défaut par défaut si l'avis d'usage et les incombances pour la vérification étaient intervenus en temps utile, en rappelant que les travaux se sont terminés à la mi-octobre 2013 et que, durant la période d'octobre à novembre 2013, l'intimée n'aurait signalé aucun défaut ni aucun problème de nettoyage. L'appelante prétend que la descente de chéneau ne constituerait pas un

défaut, mais une modification apportée sur demande de l'intimée pour une question esthétique, ce qui aurait été confirmé par l'expert dans son rapport, que les défauts affectant la ferblanterie, tels le rhabillage des velux en deux parties, l'étanchéité des fixations à crochets à neige avec deux feuilles de cuivre et la fixation des barres à neige, auraient pu être signalés immédiatement, soit à la réception de l'ouvrage dans la mesure où ils étaient parfaitement visibles, et que l'avis des défauts produit six mois après le départ des ouvriers serait manifestement tardif. Pour l'appelante, les défauts affectant la menuiserie et la sous-toiture auraient été visibles très rapidement et constatables à l'œil nu par un profane et auraient donc également pu être signalés à réception de l'ouvrage. Elle conteste le défaut relatif à la surface de la toiture, arguant du fait que dans un contrat à prix forfaitaire il serait admis de prendre une marge d'environ 10% de plus par rapport aux surfaces. Quant aux autres prétendus défauts (coulures, lambris voilés sous les avant-toits), ils auraient aussi été visibles immédiatement à la réception de l'ouvrage, ou à tout le moins dans les jours qui ont suivi. L'appelante en conclut que l'intimée n'aurait manifestement pas respecté les incombances et les délais relatifs aux avis des défauts, qu'il s'agisse de véritables défauts au sens juridique ou technique du terme.

Les premiers juges ont retenu que le rapport d'expertise ainsi que son complément, dont les constatations étaient claires, précises, convaincantes et attestées par les pièces produites au dossier, faisaient état de nombreux défauts affectant l'ouvrage réalisé par l'appelante, malfaçons découlant de l'exécution du contrat par l'appelante, de sorte que l'existence de défauts était avérée, les travaux effectués n'ayant manifestement pas le niveau de qualité attendue. Ils ont ainsi retenu l'ensemble des défauts constatés par l'expert. Les magistrats ont également relevé que l'allégation de l'appelante selon laquelle les modifications souhaitées par l'intimée en cours de chantier auraient été à l'origine de certains défauts ne lui était d'aucun secours dès lors que seule la mauvaise exécution des travaux par l'appelante était en cause et qu'il n'était de surcroît aucunement allégué que celle-ci aurait avisé l'intimée qu'un changement par rapport aux plans initiaux pourrait causer des

dégâts à l'ouvrage, ce qu'il lui appartenait de faire le cas échéant. S'agissant de l'avis des défauts, l'autorité précédente a retenu que bien que l'ouvrage ait été terminé le 15 octobre 2013, l'intimée avait reçu un « brouillon de facture » le 2 octobre 2013, qu'à la réception de celui-ci, elle avait immédiatement réagi en adressant un courriel à l'appelante le 3 octobre 2013, valant avis des défauts, en relevant plusieurs malfaçons et en précisant qu'il s'agissait d'une liste non exhaustive, et qu'elle avait ensuite à nouveau avisé l'appelante le 19 novembre 2013 en lui adressant une note détaillée des défauts observés, puis à nouveau par courriers des 22 janvier 2014, 5 novembre 2014 et 16 janvier 2015, soit dès qu'elle avait été en mesure de constater l'existence de chaque défaut annoncé, dès lors que ceux-ci ne pouvaient pas être découverts d'emblée. Constatant que les défauts mentionnés dans ces différents avis correspondaient à ceux retenus par l'expert, les premiers juges ont considéré que l'intimée avait respecté ses incombances de vérification de l'ouvrage et d'avis des défauts conformément à l'art. 367 al. 1 CO.

4.2 Selon l'art. 367 al. 1 CO, après la livraison de l'ouvrage, le maître doit en vérifier l'état aussitôt qu'il le peut d'après la marche habituelle des affaires, et en signaler les défauts à l'entrepreneur s'il y a lieu. L'ouvrage est tacitement accepté lorsque le maître omet la vérification et l'avis prévus par cette disposition (art. 370 al. 2 CO). Si les défauts ne se manifestent que plus tard, le maître est tenu de les signaler à l'entrepreneur aussitôt qu'il en a eu connaissance ; sinon, l'ouvrage est tenu pour accepté avec ces défauts (art. 370 al. 3 CO). Si le maître omet de procéder à l'avis des défauts, il est déchu des droits attachés à la garantie (Tercier/Bieri/Carron, Les contrats spéciaux, 5^e éd., Genève/Zurich/Bâle 2016, n. 3813, pp. 524-525).

Les règles sur le contenu et la forme de l'avis des défauts sont les mêmes qu'il s'agisse de défauts apparents ou cachés (Zindel/Pulver/Schott, Basler Kommentar, Obligationenrecht I, 6^e éd., Bâle 2015, n. 15 ad art. 370 CO ; Chaix, Commentaire romand, Code des obligations I, 2^e éd., Bâle 2012, n. 15 ad art. 370 CO). A teneur de l'art. 367 al. 1 CO, le maître est uniquement tenu de « signaler » les défauts à

l'entrepreneur. Cette communication (*Anzeigepflicht*) doit cependant être accompagnée de la déclaration de volonté du maître selon laquelle il considère l'entrepreneur comme responsable du défaut constaté (*Rügepflicht*) ; une certaine précision quant à la description du défaut est de mise et les déclarations toutes générales sont donc insuffisantes (TF 4A_251/2018 du 11 septembre 2018 consid. 3.1 et 3.2 ; TF 4A_293/2017 du 13 février 2017 consid. 2.2.2 ; TF 4C.76/1991 du 10 juillet 1991 consid. 1a, publié in SJ 1992 p. 103).

Le maître doit donner l'avis des défauts « aussitôt » après leur découverte. L'exigence légale d'avis immédiat des défauts sert les intérêts de l'entrepreneur qui doit être fixé le plus rapidement possible sur l'acceptation ou le refus de l'ouvrage (TF 4A_293/2017 du 13 février 2018 consid. 2.2.4 ; TF C.364/1987 du 1^{er} décembre 1987 consid. 3a, publié in SJ 1988 p. 284 ; Chaix, op. cit., n. 1 ad art. 367 CO). Ce caractère immédiat de l'avis ne doit cependant pas priver le maître d'un court délai de réflexion lui permettant de prendre sa décision et de la communiquer à l'entrepreneur (TF 4C.205/2003 du 17 novembre 2003 consid. 3.2 [contrat de vente] ; Chaix, op. cit., n. 16 ad art. 370 CO). Il y a découverte d'un défaut lorsque le maître en constate l'existence avec certitude, de manière à pouvoir formuler une réclamation suffisamment motivée. Cela suppose qu'il puisse en mesurer l'importance et l'étendue. Tel n'est pas déjà le cas lorsqu'apparaissent les premiers signes d'un défaut évolutif qui s'étend ou s'intensifie peu à peu, car cela amènerait le maître à dénoncer n'importe quelle bagatelle pour éviter d'être déchu de ses droits. Le délai court à compter du moment où le maître se rend compte - ou devrait se rendre compte, selon les règles de la bonne foi - que le défaut constitue une inexécution du contrat, et non pas un phénomène usuel qui ne dénote pas encore une dérogation au contrat (TF 4A_251/2018 du 11 septembre 2018 consid. 3.3 et les références citées ; TF 4A_293/2017 du 13 février 2018 consid. 2.2.3). Selon la jurisprudence en matière de vente et de contrat d'entreprise, un avis des défauts communiqué deux ou trois jours ouvrables après la découverte de ceux-ci respecte la condition d'immédiateté prévue par la loi (ATF 98 II 191 consid. 4 ; ATF 76 II 221 consid. 3). Il en va de même, à la rigueur, d'une communication

intervenue sept jours après la découverte des défauts (TF 4C.82/2004 du 3 mai 2004 consid. 2.3 et les références citées). En revanche, sont tardifs des avis transmis dix-sept ou vingt jours après la découverte des défauts (ATF 118 II 142 consid. 3b ; TF 4C.205/2003 du 17 novembre 2003 consid. 3.3.1).

Lorsque le maître de l'ouvrage émet des prétentions en garantie, l'entrepreneur peut alléguer que l'ouvrage a été accepté malgré ses défauts. Dans une telle situation, il incombe alors au maître de prouver qu'il a donné l'avis des défauts et qu'il l'a fait en temps utile (ATF 118 II 142 consid. 3a). Savoir si tel a été le cas relève de l'appréciation des faits (TF 4C.93/1992 du 20 juillet 1992 consid. 2a, publié in SJ 1993 p. 262).

4.3 En l'espèce, par courriel du 3 octobre 2013 faisant suite au « brouillon de facture » du 2 octobre 2013, l'intimée a relevé plusieurs malfaçons de l'ouvrage en précisant qu'il s'agissait d'une liste non exhaustive. Elle y a fait en particulier mention de descentes de chéneaux non conformes au plan d'architecte, du joint acrylique pour finir le plafond de la terrasse et de certains angles qui restaient à poser, de dégâts faits au paratonnerre, d'un manque de couverture d'une partie de la cour, d'une fissure au sol, de « dégâts sur façade », d'un nettoyage non effectué et d'une demi-palette de tuiles non livrée. Par courrier du 19 novembre 2013, l'intimée a à nouveau fait part de défauts à la demanderesse, de manière détaillée.

On ne saurait dès lors suivre l'appelante, qui passe sous silence ces avis, lorsqu'elle affirme que durant la période d'octobre et novembre 2013, l'intimée n'aurait signalé aucun défaut ou même problème de nettoyage.

Dans son rapport du 6 septembre 2016, l'expert a listé treize défauts/problèmes constatés dans la villa, lesquels ont justifié le montant du dommage arrêté par les premiers juges, hormis le défaut/problème n°

6 (enfouissement des pavés dans la cour) qu'il n'a pas considéré comme étant dû aux travaux réalisés par l'appelante.

La première question discutée par l'appelante se rapporte aux descentes de chéneaux d'évacuation non conforme, sans que ce point ne figure parmi les défauts listés par l'expert. Il n'y a donc pas lieu de discuter de cette problématique, qui n'a pas été considérée dans la quotité du dommage.

L'appelante revient ensuite sur les défauts affectant la ferblanterie, à savoir le rhabillage des velux en deux parties, l'étanchéité des fixations à crochets à neige avec deux feuilles de cuivre et la fixation des barres à neige. Parmi ces défauts, seul celui relatif aux crochets des barres à neige a été listé par l'expert (cf. défaut/problème n° 9). Ce défaut a été signalé par l'intimée dans l'annexe 4 de son courrier du 19 novembre 2013 (« Fixation des barres à neige non posée »). Dans la mesure où les autres défauts affectant la ferblanterie décrits par l'appelante n'ont pas été considérés dans la quotité du dommage, il n'y a pas lieu d'en tenir compte. S'agissant de l'avis des défauts, on ne saurait considérer qu'il est tardif. Tout d'abord, il est faux de soutenir, comme le fait l'appelante, que l'intimée aurait attendu plus de six mois avant de faire un avis des défauts. Ensuite, il n'y a pas lieu de considérer que ce défaut était visible au moment de la livraison de l'ouvrage puisqu'il s'agit de l'absence de feuillet de cuivre « sous » la tuile plate du crochet des barres à neige, raison pour laquelle ils ne figurent pas dans l'avis du 3 octobre 2013, dont le caractère non exhaustif avait d'ailleurs été expressément réservé. Enfin, rien n'indique que ce défaut n'a pas été dénoncé à temps, par avis du 19 novembre 2013, l'appelante ne démontrant pas le contraire à l'appui de son appel.

L'appelante discute encore les défauts affectant la menuiserie, tels que l'habillage des trois lucarnes, ainsi que les défauts affectant la sous-toiture, la surface de toiture et les coulures et lambris voilés sous les avant-toits. Toutefois, parmi ces défauts, l'expert n'a retenu que les finitions inesthétiques de menuiserie autour des lucarnes

(défaut/problème n° 3), les difficultés rencontrées pour l'installation des stores et des lampes du fait de l'habillage des menuiseries (défaut/problème n° 4), le lambris de l'avant-toit mal fixé et se décollant (défaut/problème n° 8) et les ouvertures d'entrée d'air sous l'avant-toit sous-dimensionnées, voire inexistantes (défaut/problème n° 13). La question liée à la surface de la toiture n'a pas été considérée par l'expert dans son constat des défauts et n'a donc pas à être discutée ici. Les défauts précités tels que décrits par l'expert ont été annoncés par l'intimée dans l'annexe 4 de son courrier du 19 novembre 2013, en précisant que ceux-ci avaient été discutés préalablement et qu'il s'agissait d'un rappel. L'appelante reconnaît à l'appui de son mémoire d'appel qu'une séance s'est déroulée sur place au mois de novembre 2013 et que « certains points ont été soulevés », sans qu'il n'apparaisse qu'elle ait argué d'une éventuelle tardiveté. Elle ne saurait s'en prévaloir à ce stade – ce qu'elle ne fait du reste pas –, puisque l'appelante se contente de dire qu'aucun avis des défauts n'a été donné durant six mois. Au vu du contexte hautement conflictuel divisant les parties et des revendications de l'intimée avant même la livraison, si les défauts ici dénoncés étaient déjà connus lors du déroulement de cette séance, ils auraient été nécessairement invoqués ; par contre, s'ils ne l'étaient pas, tout porte à croire qu'ils ont été annoncés dès leur découverte, la démonstration du contraire n'étant pas entreprise. On relèvera encore que l'appelante, lorsqu'elle évoque les problèmes de lames de pignon de l'avant-toit, admet qu'il s'agit de matériaux en bois, qui ne sont pas figés, ce qui signifie que l'ouvrage a pu évoluer depuis sa livraison et ce qui vient conforter l'absence de tardiveté de l'avis des défauts. D'ailleurs, l'appelante ne prétend pas que les défauts liés à la sous-toiture étaient constatables immédiatement, mais « très rapidement ». Il y a dès lors lieu de considérer que l'avis des défauts a été donné en temps utile. Enfin, le coût de réfection lié aux problèmes 4 et 13 n'a pas été pris en compte dans la quotité du dommage et la problématique liée à ceux-ci n'est dès lors pas décisive quant au sort de la cause.

Pour le surplus, l'expertise est exempte de tout reproche et l'appelante ne peut être suivie dans la critique y relative, insuffisamment

étayée et infondée. Les chiffres avancés par l'expert et retenus par les premiers juges, lesquels ne sont d'ailleurs pas valablement remis en cause, doivent être pleinement suivis. Enfin, l'intimée n'avait pas à donner la possibilité à l'entrepreneur d'opérer lui-même les réfections des défauts, le maître étant parfaitement libre de choisir une des possibilités offertes à l'art. 368 al. 2 CO (Gauch, Le contrat d'entreprise, adaptation française de Carron, Zurich 1999, p. 428, n. 1487).

5.

5.1 Dans un dernier grief, l'appelante reproche aux premiers juges la manière dont ils ont réparti les frais judiciaires et les dépens de première instance. Dans l'hypothèse où son appel serait rejeté, elle soutient que dans la mesure où l'intimée aurait succombé pour la majorité de ses conclusions reconventionnelles, il conviendrait de répartir les frais au moins à parts égales entre les parties.

L'autorité précédente a considéré que l'appelante avait entièrement succombé sur ses prétentions et partiellement sur les conclusions reconventionnelles de l'intimée, de sorte qu'il se justifiait de mettre les trois quarts des frais à sa charge, le solde d'un quart devant être mis à la charge de l'intimée.

5.2 A teneur de l'art. 106 al. 1 CPC, les frais sont mis à la charge de la partie succombante. Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 2 CPC). L'art. 106 al. 2 CPC confère au juge un large pouvoir d'appréciation. Il peut en particulier prendre en compte l'importance des conclusions sur lesquelles gagne une partie dans l'ensemble du litige, comme le fait qu'une partie gagne sur une question de principe, sinon sur la quotité (TF 4A_207/2015 du 2 septembre 2015 consid. 3.1, publié in RSPC 2015 p. 484).

5.3 En l'espèce, l'appelante avait conclu en première instance au paiement d'un montant de 31'908 fr. 30 pour le solde impayé du prix de

l'ouvrage et n'a obtenu à ce titre qu'un montant de 1'908 fr. 30, soit quelque 6% de ses conclusions. Quant à l'intimée, elle avait conclu reconventionnellement au paiement d'un montant total de 18'469 fr. 85 (12'215 fr. 90 à titre de réduction du prix pour défauts + 6'253 fr. 95 à titre de dommages-intérêts) et s'est vue allouer, avant compensation, un montant de 12'215 fr. 90 pour la réduction du prix uniquement, à savoir quelque 66% de ses conclusions.

On ne saurait dès lors suivre l'appelante lorsqu'elle prétend que l'intimée aurait succombé pour la majorité de ses conclusions reconventionnelles.

Au vu du sort des prétentions respectives des parties et du fait que l'intimée a obtenu gain de cause sur le principe du prix de l'ouvrage selon les coûts effectifs et sur celui de la réduction du prix pour défauts de l'ouvrage, la répartition des frais de première instance opérée par l'autorité précédente en faisant usage de son large pouvoir d'appréciation ne prête pas le flanc à la critique et doit être confirmée, étant rappelé que lorsqu'il s'agit de revoir une question d'appréciation, l'autorité d'appel peut s'autoriser une certaine retenue (TF 5A_265/2012 du 30 mai 2012 consid. 4.3.2) et qu'elle ne saurait substituer sa propre appréciation à celle de l'autorité précédente (CACI 19 août 2014/440 ; CACI 16 août 2013/417 ; Seiler, Die Berufung nach ZPO, Zurich 2013, n. 475 p. 205).

6.

6.1 En définitive, l'appel doit être rejeté et le jugement confirmé.

6.2 Vu le sort de l'appel, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'422 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [Tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante (art. 106 al. 1 CPC).

L'appelante devra en outre verser à l'intimée de pleins dépens de deuxième instance, évalués à 2'500 fr. (art. 7 TDC [Tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
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 1'422 fr. (mille quatre cent vingt-deux francs), sont mis à la charge de l'appelante O. _____ SA.
- IV.** L'appelante O. _____ SA doit verser à l'intimée T. _____ la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Marc-Olivier Buffat (pour O. _____ SA),
- Mes Laurent Moreillon et Elise Deillon-Antenen (pour T. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

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

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 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), le 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).

Le greffier :