

Bundesgericht  
Tribunal fédéral  
Tribunale federale  
Tribunal federal

4A 680/2016

4A 686/2016

Arrêt du 12 juillet 2017

Ire Cour de droit civil

Composition  
Mmes les Juges fédérales  
Kiss, présidente, Hohl et Niquille.  
Greffier : M. Ramelet.

Participants à la procédure  
X. \_\_\_\_\_ SA, représentée par Me Fabio Spirgi,  
recourante et intimée,

contre

Z. \_\_\_\_\_ Sàrl, représentée par Me Philippe Eigenheer,  
intimée et recourante,

Objet  
contrat de mandat, résiliation,

recours contre l'arrêt de la Cour de justice du canton de Genève, Chambre civile, du 21 octobre 2016.

Faits :

A.

A.a. Z. \_\_\_\_\_ Sàrl (ci-après: Z. \_\_\_\_\_), dont le siège est à U. \_\_\_\_\_ (GE), est une société active dans la protection des biens et des personnes; A. \_\_\_\_\_ en est l'associé gérant.

X. \_\_\_\_\_ SA (ci-après: X. \_\_\_\_\_), à W. \_\_\_\_\_ (FR), a pour but la vente d'articles de joaillerie, de bijouterie, d'horlogerie ainsi que de tous articles de luxe. X. \_\_\_\_\_ exploite trois succursales à la rue xxx, à V. \_\_\_\_\_, qui ont notamment pour but la vente en boutiques d'articles d'horlogerie et de joaillerie, dont les raisons de commerce sont respectivement "L. \_\_\_\_\_, Succursale de X. \_\_\_\_\_ SA", "M. \_\_\_\_\_, Succursale de X. \_\_\_\_\_ SA" et "N. \_\_\_\_\_, Succursale à V. \_\_\_\_\_ de X. \_\_\_\_\_ SA".

A.b. Entre 2005 et 2011, Z. \_\_\_\_\_ et X. \_\_\_\_\_ ont conclu trois contrats portant sur la surveillance par la première des succursales exploitées par la seconde.

Ainsi, le 11 avril 2005, les parties ont conclu un premier contrat portant sur la surveillance par Z. \_\_\_\_\_ de la boutique L. \_\_\_\_\_ à compter du 1er juin 2005. Ce contrat était conclu pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement automatique d'année en année, sauf résiliation donnée par l'une ou l'autre des parties sous pli recommandé au moins quatre mois avant son échéance; la rémunération due à Z. \_\_\_\_\_ était fixée à 50 fr. de l'heure.

Le 10 décembre 2009, les parties ont passé un deuxième contrat portant sur la surveillance et la protection par Z. \_\_\_\_\_ de la boutique M. \_\_\_\_\_ dès le 5 janvier 2010. Ledit contrat était également conclu pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement automatique d'année en année, sauf résiliation donnée par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé quatre mois au moins avant son échéance; la rémunération due à Z. \_\_\_\_\_ était identique à celle prévue par le premier contrat.

Le 28 juin 2011, les parties ont conclu un troisième contrat portant sur la surveillance par Z. \_\_\_\_\_ de la boutique N. \_\_\_\_\_. La durée initiale de l'accord était de quatre mois, soit du 1er juillet 2011 au 31 octobre 2011, le contrat étant reconductible tacitement de mois en mois, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis de trois mois; la rémunération de Z. \_\_\_\_\_

se montait toujours à 50 fr. de l'heure.

Les conditions générales annexées aux trois contrats dont elles faisaient partie intégrante, rédigées sur papier à en-tête de Z. \_\_\_\_\_, prévoyaient notamment ce qui suit:

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

"Le Client s'engage, pendant la durée du contrat et pendant la durée d'une (1) année après son terme ou sa résiliation pour quelque motif que ce soit, à ne pas solliciter directement ou indirectement les services ou d'engager un membre du personnel de Z. \_\_\_\_\_, sous quelque forme que ce soit, pour des activités similaires offertes par Z. \_\_\_\_\_ à ses clients. En cas de violation de cet engagement, le Client accepte d'ores et déjà de verser à Z. \_\_\_\_\_ une indemnité de CHF 20'000.00 (vingt mille francs suisses), la réparation de tout dommage supérieur étant expressément réservée et Z. \_\_\_\_\_ se réservant, en outre, le droit d'exiger par toute voie de droit utile la cessation de la violation des obligations du Client." (article 13);

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

Les 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, B. \_\_\_\_\_, responsable de la sécurité auprès des boutiques précitées de la rue xxx à V. \_\_\_\_\_, a adressé des courriels à C. \_\_\_\_\_, responsable de la sécurité du 1er février 2010 au 18 novembre 2012 du groupe X. \_\_\_\_\_ (dont fait partie X. \_\_\_\_\_ SA), sur la base d'événements qui lui avaient été rapportés par les gérants des boutiques. Il y signalait des manquements dans la qualité des services de Z. \_\_\_\_\_, dont les employés étaient qualifiés de " bricoleurs "; B. \_\_\_\_\_ y faisait état de " turnover pas possible ", d'obligations non remplies " pour l'ouverture " et d'une " dérive ".

Par trois courriers du 25 juillet 2011, X. \_\_\_\_\_, se référant à un entretien que D. \_\_\_\_\_, directeur de la sécurité au sein de X. \_\_\_\_\_ International, a eu avec Z. \_\_\_\_\_ le 22 juillet 2011, a indiqué à celle-ci qu'elle confirmait la résiliation des trois contrats de surveillance et protection concernant les boutiques M. \_\_\_\_\_, L. \_\_\_\_\_ et N. \_\_\_\_\_ à V. \_\_\_\_\_, respectivement pour le 1er septembre 2011 s'agissant de la première boutique, et pour le 1er novembre 2011 concernant les deux autres.

Par lettre du 9 août 2011 adressée à X. \_\_\_\_\_, Z. \_\_\_\_\_ a accusé réception des trois courriers précités, déclarant comprendre les " raisons économiques " de la première; si, pour Z. \_\_\_\_\_, la résiliation du contrat relatif à la boutique N. \_\_\_\_\_ était " correcte ", celles des contrats relatifs aux boutiques M. \_\_\_\_\_ et L. \_\_\_\_\_ ne respectaient pas les termes contractuels.

Dans son courrier du 22 août 2011, X. \_\_\_\_\_ a répondu à Z. \_\_\_\_\_ que l'art. 404 al. 1 CO était applicable aux accords passés entre les parties, de sorte que la mandante pouvait mettre fin aux relations contractuelles en tout temps; X. \_\_\_\_\_ a ajouté qu'elle avait octroyé un délai de résiliation de plus d'un mois pour la boutique M. \_\_\_\_\_ et de plus de trois mois pour la boutique L. \_\_\_\_\_, sans y être obligée de quelque façon que ce soit, cela " afin d'assurer une transition en douceur ".

Par courrier du 31 août 2011, Z. \_\_\_\_\_, invoquant une résiliation en temps inopportun (art. 404 al. 2 CO) des contrats de mandat conclus les 11 avril 2005 et 10 décembre 2009, a réclamé à X. \_\_\_\_\_ le versement d'un total de 96'261 fr.20, se décomposant en 45'518 fr.20 d'indemnité pour la résiliation du contrat afférent à la boutique L. \_\_\_\_\_, 40'743 fr. d'indemnité pour la résiliation du contrat relatif à la boutique M. \_\_\_\_\_ et 10'000 fr. " pour les événements, expositions et transports régulièrement fournis (par Z. \_\_\_\_\_) toute l'année ".

Requis le 15 septembre 2011 par C. \_\_\_\_\_ de lister les manquements de Z. \_\_\_\_\_ concernant la boutique M. \_\_\_\_\_, B. \_\_\_\_\_, par courriel du 19 septembre 2011, a fait état des cinq péripéties suivantes: quatre ouvertures ratées en douze mois (la femme de ménage devant attendre 30 minutes dehors); le fait qu'un agent s'est permis de fumer devant l'entrée de la boutique en tenant

la porte entrouverte; un autre agent, qui avait demandé au responsable de Z.\_\_\_\_\_ d'être remplacé après le début de son travail, est tout de même parti, malgré le refus du responsable d'envoyer un suppléant; un agent est resté assis cinq heures sur neuf heures de présence dans les fauteuils réservés aux clients; un agent s'endormait pendant sa mission, debout le nez collé à la porte.

S'agissant de la boutique N.\_\_\_\_\_, la responsable de cette boutique a écrit le 17 septembre 2011 à D.\_\_\_\_\_ pour se plaindre du manque de professionnalisme de Z.\_\_\_\_\_; elle a ainsi relevé qu'un agent de Z.\_\_\_\_\_ était arrivé avec 40 minutes de retard lors d'une ouverture de la boutique, qu'un autre agent avait suspecté un vol inexistant, qu'un troisième agent avait ouvert la porte à un client alors que les coffres de la boutique étaient ouverts et accessibles et que, de manière générale, les agents de Z.\_\_\_\_\_ ne disposaient pas de la formation adéquate (complètement en vertu de l'art. 105 al. 2 LTF).

Par lettre du 27 octobre 2011, X.\_\_\_\_\_ a rejeté les prétentions élevées par Z.\_\_\_\_\_; elle a soutenu que, suite aux nombreux manquements de cette dernière dont A.\_\_\_\_\_ avait été informé, le lien de confiance était définitivement rompu, que les résiliations des contrats étaient fondées sur des motifs sérieux et qu'elles n'étaient ainsi pas intervenues en temps inopportun.

Pour les services rendus dans la boutique M.\_\_\_\_\_ de juin à août 2011, Z.\_\_\_\_\_ a adressé à X.\_\_\_\_\_ trois factures dont le montant respectif est de 12'865 fr.50, 13'851 fr. et 13'918 fr.50; pour les services rendus dans la boutique L.\_\_\_\_\_ d'août à octobre 2011, Z.\_\_\_\_\_ a envoyé à X.\_\_\_\_\_ trois autres factures, qui ascendent respectivement à 14'782 fr.50, 16'883 fr.24 et 14'717 fr.70.

A.c. Après avoir travaillé pour Z.\_\_\_\_\_ comme agent de sécurité dans les trois boutiques de la rue xxx exploitées par X.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_ a été engagé par I.\_\_\_\_\_ SA (ci-après: I.\_\_\_\_\_), pour laquelle il a travaillé du 17 octobre au 3 décembre 2011, avec la mission de surveiller derechef les trois mêmes boutiques. I.\_\_\_\_\_ était en effet une sous-traitante de la société J.\_\_\_\_\_ SA (ci-après: J.\_\_\_\_\_), à laquelle X.\_\_\_\_\_ avait confié la surveillance desdites boutiques après la résiliation des contrats noués avec Z.\_\_\_\_\_. En décembre 2011, H.\_\_\_\_\_ a été à nouveau engagé par Z.\_\_\_\_\_.

Par lettre du 5 décembre 2011, Z.\_\_\_\_\_ a indiqué à X.\_\_\_\_\_ que l'activité déployée par H.\_\_\_\_\_ au sein des trois boutiques précitées violait l'art. 13 des conditions générales annexées aux contrats de surveillance des 11 avril 2005 et 10 décembre 2009.

## B.

B.a. Par demande déposée le 31 mai 2012 devant les autorités genevoises, déclarée non conciliée le 29 octobre 2012, Z.\_\_\_\_\_ (demanderesse) a conclu à ce que X.\_\_\_\_\_ (défenderesse) soit condamnée à lui verser les sommes de 55'518 fr.20 avec intérêts à 5% dès le 1er novembre 2011 et 40'743 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er septembre 2011 à titre d'indemnités pour résiliation anticipée des deux contrats de surveillance portant sur les boutiques L.\_\_\_\_\_ et M.\_\_\_\_\_ et 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er décembre 2011 à titre d'indemnité pour violation de l'interdiction, stipulée à l'art. 13 des conditions générales, d'engager du personnel de Z.\_\_\_\_\_. Subsidiairement, la demanderesse a conclu à ce que la défenderesse lui verse les montants de 46'383 fr.45 avec intérêts à 5% dès le 1er novembre 2011 et 40'635 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er septembre 2011 pour réparer la révocation en temps inopportun des deux contrats précités, ainsi que de 40'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er septembre 2011 pour violation de l'art. 13 des conditions générales susmentionnées.

Dans sa réponse du 4 mars 2013, la défenderesse a conclu à sa libération.

Le Tribunal de première instance de Genève a procédé à l'audition de nombreux témoins.

Par jugement du 30 décembre 2015, le Tribunal de première instance a débouté la demanderesse de toutes ses conclusions. Retenant que la demanderesse avait usé de la faculté de résilier en tout temps les contrats de mandat conclus avec la défenderesse, conformément à l'art. 404 al. 1 CO, il a admis que cette dernière n'avait pas établi avoir subi un préjudice particulier du fait de la résiliation desdits accords, de sorte que la question de savoir si les contrats avaient été résiliés avec ou sans motifs sérieux pouvait rester ouverte. Quant à la prétendue violation de l'art. 13 des conditions générales par la défenderesse, le Tribunal de première instance a retenu qu'elle n'était pas établie, car celle-ci n'avait pas sollicité, ni directement ni indirectement, les services de H.\_\_\_\_\_ et ne l'avait aucunement engagé.

B.b. Saisie d'un appel de la demanderesse, qui reprenait ses conclusions de première instance, la Chambre civile de la Cour de justice du canton de Genève, par arrêt du 21 octobre 2016, l'a partiellement admis; elle a annulé le jugement du 30 décembre 2015 et, statuant à nouveau,

condamné la défenderesse à payer à la demanderesse les sommes de 46'383 fr.45 avec intérêts à 5% dès le 1er novembre 2011 et 40'635 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er septembre 2011, les parties étant déboutées de toutes autres conclusions. En substance, la cour cantonale a retenu que la défenderesse avait résilié les contrats de surveillance portant sur les boutiques L.\_\_\_\_\_ et M.\_\_\_\_\_ non en raison de fautes professionnelles commises par la demanderesse, mais pour simplement réduire ses charges et que ces résiliations étaient ainsi intervenues en temps inopportun dans le sens de l'art. 404 al. 2 CO. Comme les parties avaient décidé de se lier par des contrats de durée, la demanderesse pouvait légitimement s'attendre à ce qu'ils se poursuivent au moins jusqu'à l'échéance prévue. La demanderesse n'a toutefois pas établi, s'agissant de la boutique M.\_\_\_\_\_, un dommage qui dépasse le total de 40'635 fr., représentant les honoraires perçus de juin à août 2011, et, s'agissant de la boutique L.\_\_\_\_\_, un préjudice dépassant le total de 46'383 fr.45, correspondant aux factures pour la surveillance de cette boutique d'août à octobre 2011. Ces deux montants doivent donc être alloués à la demanderesse. En revanche, la défenderesse n'a pas enfreint l'art. 13 des conditions générales, puisqu'elle n'a pas engagé à son service l'agent H.\_\_\_\_\_ et qu'elle n'a pas sollicité ses services par l'entremise de J.\_\_\_\_\_ ou de I.\_\_\_\_\_.

C.

C.a. La défenderesse exerce un recours en matière civile au Tribunal fédéral contre l'arrêt cantonal (cause 4A 680/2016). Principalement, elle requiert que cet arrêt soit réformé en ce sens qu'il est prononcé que la demanderesse est déboutée de toutes ses conclusions. Subsidièrement, elle conclut au renvoi de la cause à la cour cantonale pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

L'intimée Z.\_\_\_\_\_ propose le rejet du recours.

La recourante a répliqué et l'intimée a dupliqué.

Par ordonnance présidentielle du 26 janvier 2017, l'effet suspensif a été accordé au recours.

C.b. La demanderesse exerce aussi un recours en matière civile au Tribunal fédéral contre le même arrêt (cause 4A 686/2016). Elle conclut à titre principal que l'arrêt précité soit confirmé en tant qu'il condamne la défenderesse à lui verser 46'383 fr.45 avec intérêts à 5% dès le 1er novembre 2011 et 40'635 fr. avec intérêts à 5% dès le 1er septembre 2011 et qu'il soit réformé en ce sens que cette dernière soit tenue à lui verser, en sus, la somme de 49'242 fr.75 plus intérêts à 5% l'an dès le 1er septembre 2011 à titre d'indemnité pour transgression de l'art. 13 des conditions générales. Subsidièrement, elle sollicite le renvoi de la cause à l'autorité cantonale pour nouvelle décision au sens des considérants.

L'intimée X.\_\_\_\_\_ conclut à l'irrecevabilité du recours et, s'il était recevable, à son rejet au fond.

Les parties ont encore déposé chacune des observations.

Considérant en droit :

1.

1.1. Dirigés contre la même décision, les deux recours en matière civile sont étroitement connexes, de sorte qu'il se justifie de joindre les causes par économie de procédure et de statuer sur les deux recours dans un seul arrêt (cf. art. 71 LTF et 24 al. 2 PCF).

1.2. Interjetés en temps utile (art. 100 al. 1 LTF) par la défenderesse, qui a partiellement succombé dans ses conclusions libératoires, et par la demanderesse, qui a succombé partiellement dans ses conclusions en paiement (art. 76 al. 1 LTF), et dirigés contre une décision finale (art. 90 LTF) prise sur recours par le tribunal supérieur du canton (art. 75 LTF) dans une contestation civile dont la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr. (art. 72 al. 1 et 74 al. 1 let. b LTF), les recours en matière civile sont recevables au regard de ces dispositions.

1.3. Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Relèvent de ces faits tant les constatations relatives aux circonstances touchant l'objet du litige que celles concernant le déroulement de la procédure conduite devant l'instance précédente et en première instance, c'est-à-dire les constatations ayant trait aux faits procéduraux (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 et les références). Le Tribunal fédéral ne peut rectifier les constatations de l'autorité précédente que si elles sont manifestement inexactes, c'est-à-dire arbitraires (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). Encore faut-il que la correction du vice soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé par l'art. 106 al.

2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266 et les références). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18 et les références). Si elle souhaite obtenir un complètement de l'état de fait, elle doit aussi démontrer, par des renvois précis aux pièces du dossier, qu'elle a présenté aux autorités précédentes, en conformité avec les règles de la procédure, les faits juridiquement pertinents à cet égard et les moyens de preuve adéquats (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 90). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18).

1.4. Le Tribunal fédéral applique en principe d'office le droit (art. 106 al. 1 LTF) à l'état de fait constaté dans l'arrêt cantonal (ou à l'état de fait qu'il aura rectifié). Cela ne signifie pas que le Tribunal fédéral examine, comme le ferait un juge de première instance, toutes les questions juridiques qui pourraient se poser. Compte tenu de l'obligation de motiver imposée par l'art. 42 al. 2 LTF, il ne traite que les questions qui sont soulevées devant lui par les parties, à moins que la violation du droit ne soit manifeste (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 116; 140 III 86 consid. 2; 133 III 545 consid. 2.2). Il n'est en revanche pas lié par l'argumentation juridique développée par les parties ou par l'autorité précédente; il peut admettre le recours, comme il peut le rejeter, en procédant à une substitution de motifs (ATF 135 III 397 consid. 1.4).

1.5. Dans son recours en matière civile, aux pages 6 à 9, la demanderesse cherche à compléter les faits constatés par la cour cantonale. Comme elle n'invoque aucune disposition légale ni ne démontre l'arbitraire (cf. art. 97 al. 1 et 106 al. 2 LTF), il n'en sera tenu aucun compte.

2.

Il n'est pas contesté, à bon droit (cf. ATF 139 III 160 consid. 2.5; TERCIER ET AL., Les contrats spéciaux, 5e éd. 2016, ch. 4806 p. 699), que les trois contrats de surveillance des boutiques conclus par les parties entre 2005 et 2011 doivent être qualifiés de contrats de mandat au sens des art. 394 ss CO.

3.

La défenderesse X. \_\_\_\_\_ invoque la violation des art. 20 et 404 CO. Elle expose que le mandant qui résilie le mandat en temps inopportun au sens de l'art. 404 al. 2 CO est tenu à réparation envers le mandataire, mais que le dommage ne comprend en aucun cas le gain manqué direct. Les parties peuvent certes stipuler que la révocation du contrat en temps inopportun permettra au mandataire de réclamer une peine conventionnelle ou une indemnité forfaitaire, mais ni la clause pénale ni ladite indemnité ne peut prévoir une indemnisation plus sévère que celle prévue à l'art. 404 al. 2 CO, sous peine d'être considérée comme nulle (art. 20 CO), voire d'être réduite en application de l'art. 163 CO. Or la cour cantonale, en condamnant la défenderesse à verser à la demanderesse ce que celle-ci aurait reçu si les deux mandats litigieux (ceux afférents aux boutiques L. \_\_\_\_\_ et M. \_\_\_\_\_) avaient continué pendant trois mois et si elle avait pu fournir ses prestations de surveillance, indemnise le gain manqué direct de la mandataire, ce qui est prohibé par l'art. 404 al. 1 et 2 CO. L'art. 3 des conditions générales, qui prescrit un tel mode d'indemnisation, est conséquemment nul et inapplicable. Enfin, la présente espèce n'a rien à voir avec la problématique des contrats d'enseignement ou d'architecte, qui permet, selon la jurisprudence, une forme de réparation du gain manqué par le biais des clauses pénales. D'après la défenderesse, la situation de la demanderesse est nettement plus proche de celle d'un avocat ou d'un médecin.

3.1. D'après l'art. 404 al. 1 CO, le mandat peut être révoqué ou répudié en tout temps. Le droit de mettre fin au contrat est impératif; il ne peut pas être exclu ni limité par des clauses contractuelles. La résiliation en tout temps existe également lorsque le mandat a été conclu pour une durée fixe ou lorsque le mandat est atypique (cf. ATF 104 II 108 consid. 4 p.115 ss; arrêt 4A 284/2013 du 13 février 2014 consid. 3.5.1). Malgré les critiques de la doctrine, le Tribunal fédéral a maintenu cette jurisprudence (ATF 115 II 464 consid. 2a p.466 s.; arrêts 4A 284/2013 du 13 février 2014 précité, ibidem; 4A 141/2011 du 6 juillet 2011 consid. 2.2 et 2.3 et les références). Pour trancher la question de savoir si, en fonction de la durée de l'obligation des parties, l'application des dispositions du droit du mandat semble admissible, il faut avant tout prendre en compte si, d'après la nature du contrat, il est indispensable qu'il existe un rapport de confiance entre les parties, lequel revêt une importance particulière pour ces dernières (arrêts 4A 284/2013 du 13 février 2014 précité, consid. 3.5.1 in fine; 4C.24/1989 du 24 avril 1990 consid. 2c).

L'art. 404 al. 2 CO prévoit que la partie qui révoque ou répudie le contrat en temps inopportun doit

indemniser l'autre du dommage qu'elle lui cause. Pour que l'autre partie puisse actionner en paiement de dommages-intérêts celle qui a résilié le mandat, deux conditions doivent être réunies: l'absence de motifs sérieux de résiliation et la survenance d'un dommage pour la partie qui subit la résiliation en raison des dispositions qu'elle a prises pour l'exécution de son mandat (ATF 110 II 380 consid. 3b; arrêt 4C.78/2007 du 9 janvier 2008 consid. 5.4; FRANZ WERRO, in Commentaire romand, 2e éd. 2012, Code des obligations I, n° 10 ad art. 404 CO). Autrement dit, il n'y a pas de résiliation du mandat en temps inopportun si le mandataire a donné au mandant des raisons fondées pour mettre fin au contrat (ATF 109 II 462 consid. 4c p. 469 et l'arrêt cité; ROLF H. WEBER, in Basler Kommentar, Obligationenrecht I, 6e éd. 2015, n° 16 ad art. 404 CO, p. 2538 en bas). Pour que l'art. 404 al. 2 CO soit applicable, il faut donc en particulier que le mandataire n'ait fourni à son cocontractant aucun motif sérieux de résilier. La résiliation intervient sans motif sérieux si l'on ne discerne pas de circonstances qui soient de nature, d'un point de vue objectif, à rendre insupportable la continuation du contrat, en particulier à rompre le rapport de confiance avec le cocontractant (cf. ATF 134 II 297 consid. 5.2 p. 306; arrêt 4A 36/2013 du 4 juin 2013 consid. 2.5).

3.2. La cour cantonale a retenu, au considérant 4.2.1 in fine de l'arrêt attaqué, que la défenderesse n'avait pas de véritables motifs pour résilier les contrats de surveillance des boutiques L.\_\_\_\_\_ et M.\_\_\_\_\_ et qu'elle a mis fin auxdits contrats pour " des motifs de convenance personnelle ", soit notamment pour réduire ses charges d'exploitation.

3.2.1. Sur la base des faits qu'elle a constatés dans l'arrêt déféré, on ne peut pas suivre la cour cantonale dans cette voie.

Dès 2010 en tout cas, les gérants des boutiques de la rue xxx (soit ceux des boutiques susmentionnées et celui de la boutique N.\_\_\_\_\_) ont signalé à B.\_\_\_\_\_, responsable de la sécurité des trois boutiques, d'importants manquements dans la qualité des services de la demanderesse. B.\_\_\_\_\_, par trois courriels des 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, a informé son supérieur C.\_\_\_\_\_ de cet état de choses dans des termes peu amènes, puisqu'il y qualifiait les agents de sécurité de la demanderesse de " bricoleurs ", tout en faisant état d'un " turnover pas possible ", d'obligations non remplies quant à l'ouverture des boutiques et, enfin, d'une " dérive ".

En septembre 2011, requis par C.\_\_\_\_\_ de donner la liste des manquements de la demanderesse concernant la seule boutique M.\_\_\_\_\_, B.\_\_\_\_\_, par courriel du 19 septembre 2011, a fait état de quatre ouvertures qui ont dû être retardées en douze mois et du comportement non professionnel de quatre agents différents: le premier a fumé devant la boutique en tenant la porte entrouverte, le second a abandonné son poste, le troisième est resté assis dans les fauteuils des clients plus de la moitié de son temps de surveillance et le quatrième s'est endormi debout au cours de sa mission, le nez collé à la porte de la boutique.

Trois témoins, dont les dépositions ont été résumées par la cour cantonale au considérant C, let. k et let. q, de l'arrêt attaqué, ont en outre déclaré ce qui suit: B.\_\_\_\_\_ a déploré le manque de formation des agents de la demanderesse, qui n'avaient reçu aucune consigne en cas d'agression, de sorte qu'il y avait des inquiétudes concernant la sécurité des boutiques; E.\_\_\_\_\_, directeur adjoint de la boutique M.\_\_\_\_\_ depuis le 1er février 2010, a déclaré que de manière générale les employés de la boutique étaient mécontents des services fournis par la demanderesse, dont les agents étaient peu motivés et venaient souvent en retard le matin, ce qui différait l'ouverture; F.\_\_\_\_\_, adjoint du directeur général au sein de J.\_\_\_\_\_, a confirmé que le responsable de la boutique M.\_\_\_\_\_ n'était pas du tout satisfait des prestations de la demanderesse, notamment en raison des arrivées tardives des agents.

3.2.2. Il appert ainsi que, pour le moins depuis 2010, les services procurés par la demanderesse ne donnaient pas satisfaction à la défenderesse. Outre le non-respect réitéré des horaires d'ouverture des boutiques par les agents de surveillance, ce qui obligeait les responsables à retarder l'entrée des clients dans les commerces, les agents n'avaient pas le comportement que la défenderesse était en droit d'attendre de leur part. Il a été établi notamment qu'un agent a fumé à l'entrée d'une boutique, porte ouverte, qu'un autre a passé la moitié de la journée, avachi dans les fauteuils des clients, et qu'un troisième s'est même endormi debout, la tête appuyée contre la porte d'entrée.

De tels comportements pour des agents de surveillance sont inacceptables dans des boutiques de luxe, où sont offertes à la vente en particulier des montres de grand prix et de la haute joaillerie. Il convient en effet de ne pas perdre de vue que la défenderesse exploite trois boutiques à la rue xxx, qui est notoirement une artère commerciale de V.\_\_\_\_\_ où se trouvent réunies les enseignes les plus prestigieuses de la haute horlogerie, de la bijouterie et de la mode. Les clients, en général aisés, qui y viennent sont particulièrement attentifs à l'aspect des magasins et à l'attitude des employés qui y travaillent.

A cela s'ajoute que les agents de la demanderesse n'étaient pas formés pour réagir en cas d'agression, ce qui inquiétait le personnel de vente, et se montraient de surcroît peu concernés par les tâches à accomplir.

Les témoins D.\_\_\_\_\_ et E.\_\_\_\_\_ ont affirmé que les manquements des agents avaient été signalés à la demanderesse, notamment par le personnel de la boutique M.\_\_\_\_\_. Malgré cela, la demanderesse n'a pris aucune mesure pour remédier à la situation, qui durait depuis plusieurs mois. Contrairement à ce qu'a admis la cour cantonale, ces circonstances, imputables à la demanderesse, étaient indubitablement de nature à détruire le rapport de confiance entre les parties. Partant, il sied d'admettre que la défenderesse avait des raisons fondées pour mettre fin aux contrats de mandat conclus avec la demanderesse.

3.2.3. Les éléments mis en exergue par la Cour de justice pour justifier son raisonnement (cf. consid. 4.2.1 de l'arrêt attaqué) ne résistent pas à l'examen.

3.2.3.1. La cour cantonale fait grand cas que la défenderesse a conclu avec la demanderesse le contrat du 28 juin 2011 concernant la surveillance de la boutique N.\_\_\_\_\_, alors qu'elle avait déjà reçu trois courriels de B.\_\_\_\_\_, les 6 octobre 2010, 11 novembre 2010 et 5 mai 2011, signalant les manquements des agents de surveillance. Pour l'autorité cantonale, cela démontrerait que la défenderesse n'avait alors pas perdu confiance en la demanderesse.

Si les contrats litigieux des 11 avril 2005 et 10 décembre 2009 avaient été conclus pour une durée initiale de deux ans, avec clause de renouvellement d'année en année, sauf résiliation donnée avec un préavis de quatre mois, le contrat du 28 juin 2011 a été conclu quant à lui seulement pour quatre mois et était reconductible de mois en mois, sauf préavis de résiliation de trois mois. Les modalités de ce contrat n'ont donc rien à voir avec les deux précédents au point de vue de la durée de l'engagement de la mandataire. Au contraire, la conclusion du contrat du 28 juin 2011 montre que la défenderesse ne souhaitait plus se lier pour une longue période avec la demanderesse et qu'elle lui donnait en quelque sorte une dernière chance.

3.2.3.2. Selon la cour cantonale, les dépositions de C.\_\_\_\_\_, de F.\_\_\_\_\_ et de G.\_\_\_\_\_, administrateur de J.\_\_\_\_\_, attesteraient que la défenderesse souhaitait baisser ses coûts en réduisant le nombre de ses prestataires dans le domaine de la sécurité.

D'après le résumé des dépositions testimoniales effectué par la cour cantonale, G.\_\_\_\_\_ a confirmé que la défenderesse avait le désir de réduire lesdits prestataires. Mais C.\_\_\_\_\_ a déclaré que c'est après que B.\_\_\_\_\_ a indiqué les nombreux problèmes rencontrés avec la demanderesse qu'a été prise la décision de résilier les mandats. F.\_\_\_\_\_ a affirmé pour sa part qu'il supposait que les mauvaises prestations de la demanderesse avaient été " l'élément déclencheur " de la volonté de la défenderesse de mettre fin aux contrats. Quant à D.\_\_\_\_\_, il a expressément certifié que la décision de résilier les mandats était fondée sur les manquements de la demanderesse. Partant, il ne résulte absolument pas de ces témoignages que la résiliation des mandats de surveillance a été mue par la seule intention de baisser les coûts d'exploitation de la défenderesse.

3.2.3.3. D'après la cour cantonale, la défenderesse a fait valoir des " raisons économiques " pour résilier les accords litigieux, comme l'a indiqué la demanderesse dans son courrier du 9 août 2011, lesquelles ont été vraisemblablement dévoilées lors de l'entrevue entre les parties du 22 juillet 2011. Les " raisons économiques " évoquées dans le courrier précité sont de simples affirmations d'une partie qu'aucun élément ne vient étayer. En revanche, il a été constaté que D.\_\_\_\_\_, qui était présent lors de la réunion du 22 juillet 2011, a déclaré que la raison de la résiliation des mandats résidait dans les mauvaises prestations de la demanderesse.

3.2.4. Il s'ensuit que la défenderesse pouvait se prévaloir de motifs sérieux pour résilier les deux contrats de mandat litigieux. Les résiliations ne sont donc pas intervenues en temps inopportun, de sorte que la demanderesse n'a droit à aucune indemnité, que ce soit sur la base de l'art. 404 al. 2 CO ou de l'art. 3 de ses conditions générales.

Le moyen de la défenderesse doit être admis, ce qui dispense le Tribunal fédéral d'examiner ses autres griefs, qui reposent sur la violation des art. 29 al. 2 Cst., 1, 18, 42 al. 1, 44 et 163 CO, ainsi que 8 CC.

4.

Invoquant une violation des art. 1 et 18 CO, subsidiairement de l'art. 9 Cst., la demanderesse Z.\_\_\_\_\_ reproche à l'autorité cantonale d'avoir procédé à une analyse erronée de l'art. 13 de ses conditions générales et de n'avoir pas retenu que la défenderesse, par des sollicitations actives, a

fait en sorte que l'agent de sécurité H. \_\_\_\_\_ la " suive " après la résiliation des contrats de mandat, en travaillant pour le compte de l'entreprise qui a obtenu tout de suite après les mandats de surveillance des boutiques. Elle prétend que la cour cantonale s'est exclusivement attachée à la lettre de l'art. 13, sans examiner la réelle et commune intention des parties, ni le but de cette clause, ni le contexte dans lequel s'inscrivait la relation contractuelle.

4.1. D'après l'art. 13 des conditions générales de la demanderesse, le Client s'engage, pendant la durée du contrat et pendant la durée d'une année après son terme ou sa résiliation pour quelque motif que ce soit, à ne pas solliciter directement ou indirectement les services ou d'engager un membre du personnel de la demanderesse, sous quelque forme que ce soit, pour des activités similaires offertes par la demanderesse à ses clients. En cas de violation de cet engagement, le Client accepte d'ores et déjà de verser à la demanderesse une indemnité de 20'000 fr., la réparation de tout dommage supplémentaire étant réservée ainsi que le droit pour la demanderesse d'exercer action en cessation de la violation des obligations du Client.

4.2. Les conditions générales, lorsqu'elles ont été incorporées au contrat, comme dans le cas présent, en font partie intégrante, si bien qu'elles doivent être interprétées selon les mêmes principes que les autres dispositions contractuelles (ATF 135 III 1 consid. 2 p. 6; 133 III 675 consid. 3.3 p. 681).

Lorsqu'il est amené à qualifier ou interpréter un contrat, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO). S'il y parvient, il pose une constatation de fait qui lie en principe le Tribunal fédéral conformément à l'art. 105 LTF. Si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou si leurs volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et les comportements selon la théorie de la confiance; il doit donc rechercher comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2). Le principe de la confiance permet d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même s'il ne correspond pas à sa volonté intime. L'application du principe de la confiance est une question de droit que le Tribunal fédéral peut examiner librement (art. 106 al. 1 LTF). Mais pour trancher cette question, il faut se fonder sur le contenu de la manifestation

de volonté et sur les circonstances, dont la constatation ressortit au fait. Les circonstances déterminantes à cet égard sont celles qui ont précédé ou accompagné la manifestation de volonté, mais non pas les événements postérieurs, à l'exemple du comportement adopté par les parties contractantes après qu'elles ont conclu l'accord (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2 p. 302; 133 III 61 consid. 2.2.1, 675 consid. 3.3 p. 681 s.).

Le sens d'un texte, apparemment clair, n'est pas forcément déterminant, de sorte que l'interprétation purement littérale est prohibée. Même si la teneur d'une clause contractuelle paraît limpide à première vue, il peut résulter d'autres conditions du contrat, du but poursuivi par les parties ou d'autres circonstances que le texte de ladite clause ne restitue pas exactement le sens de l'accord conclu. Il n'y a cependant pas lieu de s'écarter du sens littéral du texte adopté par les intéressés lorsqu'il n'existe aucune raison sérieuse de penser qu'il ne correspond pas à leur volonté (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1 p. 188; 135 III 295 consid. 5.2 p. 302; 133 III 61 consid. 2.2.1, 675 consid. 3.3 p. 681 s.).

4.3. L'autorité cantonale a relevé, au considérant 7.2 de l'arrêt critiqué, qu'il est établi et non contesté que la défenderesse n'a jamais embauché H. \_\_\_\_\_, qui a été engagé par I. \_\_\_\_\_ après avoir quitté la demanderesse. Cela posé, elle a considéré que rien dans le dossier ne permet d'établir que la défenderesse aurait effectué une démarche auprès de H. \_\_\_\_\_ dans le but de l'amener à quitter la demanderesse pour être ensuite engagé par la sous-traitante de J. \_\_\_\_\_, qu'aucun élément ne permet de retenir que la défenderesse aurait sollicité indirectement, par l'entremise de J. \_\_\_\_\_ et de I. \_\_\_\_\_, les services de H. \_\_\_\_\_ et que le simple fait que la défenderesse a peut-être appris que le prénommé, en qualité d'employé de I. \_\_\_\_\_, assurait la surveillance de boutiques lui appartenant, n'est pas suffisant pour admettre une violation de l'art. 13 des conditions générales. En l'espèce, à lire le considérant susmentionné de l'arrêt déféré, on ne sait si la cour cantonale a procédé à une interprétation subjective ou objective de l'art. 13 des conditions générales.

A supposer que la Cour de justice ait effectué une interprétation subjective de la clause en question, la demanderesse ne démontre pas qu'il était arbitraire de constater que la défenderesse n'a pas sollicité les services de H. \_\_\_\_\_, qui n'a du reste travaillé pour I. \_\_\_\_\_ (sous-traitante de J. \_\_\_\_\_, laquelle a été chargée par la défenderesse de surveiller les boutiques après la résiliation des mandats) que du 17 octobre 2011 au 3 décembre 2011, avant d'être derechef engagé par la

demanderesse. Elle ne formule que des critiques appellatoires irrecevables, faute de motivation (art. 106 al. 2 LTF), à l'encontre du constat de la cour cantonale.

A supposer que la Cour de justice ait procédé à l'interprétation objective de la clause en question, on ne discerne aucune violation de l'art. 18 CO. Selon le sens ordinaire des mots, solliciter quelque chose signifie demander cette chose " fortement et avec insistance " (cf. Le Grand Robert de la langue française, sous cette entrée, ch. 2). Or il n'a pas été constaté en fait que la défenderesse ait demandé en insistant que ledit employé se mette à son service après avoir quitté la demanderesse. Il n'a pas davantage été constaté que la défenderesse a fait pression sur son nouveau mandataire J. \_\_\_\_\_ pour que la sous-traitante de cette dernière (i.e. I. \_\_\_\_\_) engage H. \_\_\_\_\_. Le moyen sous toutes ces facettes est infondé.

5.

En définitive, le recours de la défenderesse doit être admis, alors que le recours de la demanderesse doit être rejeté. L'arrêt attaqué doit être annulé et il est prononcé que les conclusions de la demande sont entièrement rejetées.

Les frais judiciaires et les dépens de l'affaire 4A 680/2016 doivent être mis à la charge de la demanderesse, intimée dans cette cause, qui succombe (art. 66 al. 1, 68 al. 1 et 2 LTF).

Les frais judiciaires et les dépens de l'affaire 4A 686/2016 doivent être mis également à la charge de la demanderesse, recourante dans cette cause, qui succombe (art. 66 al. 1, 68 al. 1 et 2 LTF).

Vu l'issue de la querelle, la cause sera renvoyée à la cour cantonale pour nouvelle décision sur les frais et dépens de l'instance cantonale (art. 67 et 68 al. 5 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Les causes 4A 680/2016 et 4A 686/2016 sont jointes.

2.

Le recours de la défenderesse X. \_\_\_\_\_ SA est admis et le recours de la demanderesse Z. \_\_\_\_\_ Sàrl est rejeté; l'arrêt attaqué est annulé et il est prononcé que les conclusions de la demande sont entièrement rejetées.

3.

Les frais judiciaires pour les deux causes, qui sont arrêtés à 7'500 fr., sont mis à la charge de la demanderesse.

4.

La demanderesse versera à la défenderesse une indemnité de dépens totale de 9'000 fr.

5.

La cause est retournée à la cour cantonale pour nouvelle décision sur les frais et dépens de l'instance cantonale.

6.

Le présent arrêt est communiqué aux parties et à la Cour de justice du canton de Genève, Chambre civile.

Lausanne, le 12 juillet 2017

Au nom de la Ire Cour de droit civil  
du Tribunal fédéral suisse

La Présidente : Kiss

Le Greffier : Ramelet