Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}

4A_182/2014

Arrêt du 16 juillet 2014

Ire Cour de droit civil

Composition
Mmes et M. les Juges fédéraux Klett, présidente,
Kolly et Kiss.
Greffière : Mme Monti.

Participants à la procédure
1. A._____,
2. B._____,
représentées par Me Albert von Braun,
recourantes,

contre

C._____ SA, représentée par Me Raymond Didisheim,
intimée.

Objet
contrat d'entreprise; résiliation,

recours en matière civile contre l'arrêt rendu
le 13 décembre 2013 par la Cour d'appel civile
du Tribunal cantonal du canton de Vaud.

Faits :

A.

A.a. A._____ et B._____ souhaitaient réaménager la cuisine de leur villa. Le 19 septembre 2007, elles se sont rendues au Comptoir suisse où elles ont visité le stand tenu par la société C._____ SA. Celle-ci, sur la base des plans de la villa, a dessiné les plans d'une cuisine adaptée à l'espace disponible et présenté une projection imagée en trois dimensions. Les deux propriétaires de la villa (ci-après: les maîtres) ont signé le jour même un contrat portant sur la fourniture et la pose d'une cuisine pour un prix total de 45'000 fr., TVA comprise. La livraison était prévue pour mars 2008, moyennant un délai de commande de 10 semaines. Les conditions générales au verso du contrat précisaient que "le délai de livraison de la commande totale débute dès les dernières modifications enregistrées et dès la remise des plans techniques acceptés par le client".
Un acompte total de 18'000 fr. a été versé, le second versement datant du 24 octobre 2007.
Le 28 février 2008, les maîtres ont commandé divers appareils électroménagers auprès d'une société tierce; la livraison était prévue pour juillet 2008.
Dans le courant du mois d'avril, un représentant de C._____ SA s'est rendu au domicile des maîtres pour contrôler les mesures de la villa. Un plan a été établi le 29 avril 2008. Les maîtres ne l'ont pas signé, au motif qu'il différait du plan du 19 septembre 2007. Selon l'expert mis en oeuvre dans la procédure ouverte en 2008 (infra, let. B), les dimensions du mur séparant la cuisine du salon n'étaient pas les mêmes. Le bloc de meubles intégrant le frigo ne comprenait que trois éléments de cuisine au lieu des quatre prévus initialement; de surcroît, l'emplacement du frigo et des armoires était inversé. Enfin, les meubles sous le plan de travail ne comportaient que deux tiroirs extérieurs, au lieu de trois sur le plan initial.
Le 5 mai 2008, C._____ SA a demandé aux maîtres de lui communiquer une date approximative pour la pose de la cuisine. Les intéressées ont indiqué la date du 14 juillet 2008 et exigé "des

nouvelles par rapport à ce qui avait été demandé".
C._____ SA a pris note de la date de pose souhaitée, tout en demandant aux maîtres de lui accorder un rendez-vous le 2 ou 3 juin 2008, afin de contrôler les plans. Les maîtres ont pris des dispositions en vue des travaux.
De nouveaux plans ont été réalisés les 11 et 18 juin 2008. Ils n'ont pas été signés par les maîtres, qui persistaient à soutenir qu'ils ne correspondaient pas au plan du 19 septembre 2007. L'expert judiciaire a confirmé qu'il subsistait des erreurs d'alignement.

A.b. Le 28 juin 2008, C._____ SA a soumis aux maîtres des plans corrigés, adressés par courrier électronique.
L'une des maîtres a répondu en ces termes par courriel du 29 juin 2008:

" (...) les modifications semblent conformes, mais ce n'est pas facile de lire un plan sur l'écran et impossible de les imprimer.
Contactez-nous dès que vous avez un délai pour la pose.
Je vous ai joint une lettre que je vous ai faxée ce dimanche. (...) ".
La lettre en question contenait notamment les propos suivants:

"Suite à notre entretien de vendredi 27 juin 2008, je vous suis reconnaissante de ne pas avoir nié le fait que la date des travaux devaient [sic!] bien débuter le 14 juillet 2008, comme nous l'avions dit oralement (...) lors de [l]a prise de mesure le 15 avril 2008 et de la confirmation par mail du 8 mai 2008. Date que nous vous avions également reprécisée le 3 et 4 juin 2008 lorsque nous sommes venues dans vos locaux pour la confirmation de notre commande. (...)
(...) nous avons pensé que les plans proposés et signés au comptoir, était [sic!] ce que nous allions recevoir. Nous avions compris que quelqu'un viendrait simplement pour vérifier l'exactitude des mesures.
Suite à votre venue du 15 avril pour effectuer les mesures et à nos entretiens, nous avons dû revenir sur plusieurs de nos choix, puisque nous avons appris finalement que notre cuisine n'était pas une cuisine sur mesure, comme cela avait été alors présenté au comptoir en septembre 2007 lors de notre commande.
Heureusement que Monsieur D._____ [administrateur de C._____ SA, réd.] est revenu chez nous le jeudi soir 26 juin 2008 sinon nous aurions été sans cuisine plusieurs semaines... puisque nous pensions que tout avait été commandé pour cette date.
Comme je vous l'ai expliqué, le report de la date des travaux a engendré une succession d'événements non seulement pour nous mais également pour tous les professionnels à qui nous avions confirmé le début des travaux.
(...) (...)
J'ai bien compris que vous regrettiez tout cela, cependant maintenant c'est nous qui sommes dans les soucis de délais.
C'est pourquoi, avant de signer les plans que vous nous avez faits parvenir par mail ce samedi, nous voudrions connaître la date de début possible pour vous des travaux. Il faudra que nous reprenions contact avec toutes ces personnes pour refaire un plan de déroulement.
Lors de notre discussion, je vous ai également fait part de mon étonnement et de mon agacement quant à la plus-value que vous nous facturez."
Le 1er juillet 2008, C._____ SA a envoyé le courriel suivant:

" (...) Nous vous confirmons que l'usine nous confirme la semaine 31 pour la livraison. Nous vous confirmerons la date du début de pose dans quelques jours dans cette semaine. Nous avons fait tout notre possible pour raccourcir le délai. (...)
PS J'ai bien lu attentivement votre fax et votre désarroi."
Ladite société a ensuite adressé aux maîtres une lettre du 3 juillet 2008:

"Nous vous remettons le plan définitif et corrigé de votre cuisine.
Nous avons diminué les plus-values en fonction des dernières modifications. Nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer le contrat de plus-values, le listing de meubles, le plan et les élévations signés.
Notre fournisseur nous confirme la livraison pour la 31ème semaine. Dès réception, nous vous aviserons du jour du début de la pose dans cette semaine."
Le contrat joint à ce courrier facturait 1'800 fr. de plus-values, notamment pour une "armoire lave-vaisselle plus haute" et pour "tous les tiroirs intérieurs soit 20 pièces". Au bas du document figurait la mention suivante: "la commande a été passée et aucun changement n'est possible".
Le 7 juillet 2008, C._____ SA a envoyé aux maîtres des devis de travaux d'électricité et de

menuiserie à signer pour acceptation.
Le 11 juillet 2008, elle leur a adressé le courrier électronique suivant:

"Suite à l'envoi de nos offres pour les travaux d'électricité et de plafond, nous n'avons toujours pas de vos nouvelles.
Dès lors, nous vous prions de bien vouloir nous donner des nouvelles d'ici le 14.07.2008. Passé ce délai, nous [ne] pourrons pas vous assurer les travaux.
Par la même occasion et de manière à ne pas retarder l'exécution de votre commande, nous vous prions de nous renvoyer signé (sic!) le contrat de plus-value, les plans, le listing."
Par courriel du 15 juillet 2008, C._____ SA a réitéré sa requête en ces termes:

" (...) De manière à ne pas retarder l'exécution de votre commande et la pose de votre cuisine, nous vous prions de bien vouloir nous retourner le contrat de plus-value, le listing des meubles, les plans ainsi que les travaux d'électricité et de plafonds si acceptation."
Le 16 juillet 2008, C._____ SA a adressé aux maîtres un courrier les informant que leur agencement de cuisine serait livré le 29 juillet 2008 et que les travaux de pose auraient lieu entre le 30 juillet et le 4 août 2008. Elle les invitait à payer en deux temps un solde de 29'618 fr. 95, le coût total de l'ouvrage étant désormais de 47'618 fr. 95.
Le 18 juillet 2008, les maîtres, représentées par leur avocat, ont écrit à C._____ SA un courrier communiqué par fax, courrier simple et courrier recommandé, ayant la teneur suivante:

"Mes clientes estiment avoir été trompées et invoquent expressément la lésion, l'erreur et le dol.
(...)
Mes clientes n'ont plus confiance en votre société. Elles vous informent, compte tenu des incertitudes qui subsistent, et du fait que vous n'avez pas respecté le terme fixe du 14 juillet, qu'elles se départissent du contrat signé le 19 septembre 2007.
Vous trouverez ci-joint un bulletin de versement au moyen duquel vous pourrez procéder au remboursement de l'acompte de CHF 18'000.- (...)."
C._____ SA n'a jamais remboursé cette somme.

A.c. Le 3 décembre 2008, les maîtres ont fait notifier à C._____ SA un commandement de payer portant sur le montant de 18'000 fr.
Le 12 décembre 2008, C._____ SA a également introduit des poursuites contre les maîtres à raison de 29'124 fr. 80.

B.

B.a. Les maîtres ont ouvert action contre C._____ SA le 23 décembre 2008, en concluant au paiement de 18'000 fr. plus intérêts et à la mainlevée définitive de l'opposition formée par la défenderesse dans la poursuite en cours.
C._____ SA a conclu au rejet. A titre reconventionnel, elle a requis le paiement de 29'618 fr. 95 plus intérêts et la mainlevée des oppositions formées par les maîtres dans les poursuites en cours. Par la suite, elle a augmenté ses conclusions en exigeant les sommes supplémentaires de 450 fr. pour des frais de manutention et de 135 fr. par mois dès le 1er septembre 2008 jusqu'à jugement définitif et exécutoire, à titre de frais d'entreposage du matériel déjà commandé.

B.b. Une expertise judiciaire a été mise en oeuvre. Dans son rapport du 30 juin 2010, l'architecte désigné explique notamment que le modèle de cuisine proposé aux maîtres comporte des meubles composés de paniers coulissants plutôt que des traditionnels portes et tiroirs; ces paniers présentent l'apparence extérieure de deux tiroirs, mais à l'intérieur se trouvent en fait trois tiroirs coulissants. L'expert y voit la source de l'incompréhension entre les parties: C._____ SA n'a pas su expliquer ce problème aux maîtres, lesquelles n'ont pas facilité la mise au point du projet définitif. L'expert considère que hormis ce point, C._____ SA a exécuté le contrat dans les règles de l'art. En comparant le plan-esquisse initial du 19 septembre 2007 et les plans finaux datés du 28 juin 2008, l'expert constate que la disposition et la configuration sont respectées; il relève une différence au niveau des tiroirs, provenant du problème mentionné ci-dessus. Les plus-values facturées peuvent selon lui se justifier; à la demande des clientes, des tiroirs coulissants supplémentaires ont été prévus dans la face d'agencement située contre la paroi séparant la cuisine du salon. L'expert s'est rendu dans les dépôts de C._____ SA où il a
constaté que les éléments d'agencement commandés au fournisseur étaient entreposés dans les emballages d'origine comprenant des étiquettes avec le nom des maîtres et la date de sortie d'usine, soit le 24 juillet 2008.

B.c. Le 27 mai 2011, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a rendu un premier jugement, par lequel il admettait l'action principale des maîtres et rejetait l'action reconventionnelle de C._____ SA.
Cette décision a été annulée par le Tribunal cantonal vaudois. Celui-ci a en substance jugé que les conditions d'une résiliation anticipée selon l'art. 366 al. 1 CO ou d'une résiliation immédiate selon l'art. 108 ch. 3 CO n'étaient pas réalisées; les maîtres ne pouvaient se prévaloir de leur déclaration de résiliation, sans fixation préalable d'un délai convenable, pour refuser tout paiement et répéter ce qu'elles avaient déjà payé. Le congé devait être converti en résiliation ordinaire, avec les effets prévus par l'art. 377 CO.

B.d. Le 26 février 2013, le Président du Tribunal civil a rendu un nouveau jugement, par lequel il a rejeté l'action des maîtres et admis l'action reconventionnelle de C._____ SA à concurrence de 13'695 fr. 15 plus intérêts, les oppositions formées par les maîtres dans les poursuites en cours étant levées à concurrence de ce montant. Le juge a relevé que la coopération et l'information entre parties n'avaient pas été optimales, et qu'il s'en était suivi une perte de confiance ayant conduit les maîtres à résilier le contrat. La date pour la pose de la cuisine avait été maintes fois reportée, et les maîtres avaient dû demander à plusieurs reprises des modifications de plans qui ne constituaient pas des nouveautés, mais une mise en conformité avec ce qui avait été demandé au départ; cela justifiait de procéder à une réduction de 10 % sur l'indemnisation de l'entrepreneur.
Pour déterminer celle-ci, le Président s'est fondé sur la facture de 47'618 fr. 95 présentée le 16 juillet 2008 par C._____ SA et sur les constatations de l'expert quant au matériel commandé. Ont été retenus en sus 450 fr. à titre de frais de manutention, soit au total 48'068 fr. 95. Sur ce montant ont été débités 8'450 fr., montant correspondant au coût du plan de travail, qui n'avait pas été commandé. Subsistait ainsi un solde de 39'618 fr. 95, sur lequel le juge a procédé à une réduction de 20 %, pour tenir compte du fait que le travail de pose n'avait pas été effectué (- 10 %), et du rôle joué par l'autre partie dans la résiliation du contrat (- 10 %). Les maîtres étaient ainsi redevables de 31'695 fr. 15, soit 13'695 fr. 15 après déduction de l'acompte de 18'000 fr.

B.e. Les maîtres ont formé appel devant le Tribunal cantonal, en réitérant les conclusions prises dans leur demande, tendant au paiement de 18'000 fr. et à la mainlevée de l'opposition formée par la partie adverse; elles ont requis le rejet de toutes autres conclusions.
C._____ SA a conclu au rejet de l'appel principal et, par voie de jonction, au paiement de 29'611 fr. 95, de 450 fr. et d'une mensualité de 135 fr. dès le 1er septembre 2008 jusqu'à jugement définitif et exécutoire, ainsi qu'à la mainlevée définitive des oppositions. Les maîtres ont conclu au rejet de l'appel joint.
Par arrêt du 13 décembre 2013, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal a rejeté les deux appels et confirmé le jugement attaqué. Elle a considéré que le premier juge n'avait pas abusé de son pouvoir d'appréciation en limitant à 10 % la réduction pour le rôle joué par l'entrepreneur dans la résiliation, les responsabilités dans les reports de date étant partagées. Elle a concédé que C._____ SA avait exécuté la commande sans avoir obtenu la signature des maîtres sur les plans proposés; toutefois, par leur attitude "quelque peu ambiguë et passive", les maîtres avaient pu laisser penser qu'elles étaient d'accord avec les plans remis.

C.
Les maîtres saisissent le Tribunal fédéral d'un "recours" dans lequel elles concluent à ce que C._____ SA soit condamnée à leur payer 18'000 fr. plus intérêts et à ce que l'opposition formée par celle-ci dans la poursuite en cours soit définitivement levée, toutes autres conclusions étant rejetées. Des pièces ont été produites à l'appui du recours.
L'intimée C._____ SA n'a déposé aucune réponse, bien qu'ayant été invitée à se déterminer. L'autorité précédente se réfère à son arrêt.

Considérant en droit :

1.

1.1. La cause relève de la matière civile au sens de l'art. 72 al. 1 LTF. La valeur litigieuse minimale pour former un tel recours est de 30'000 fr. (art. 74 al. 1 let. b LTF). Sont déterminantes les conclusions restées litigieuses devant l'autorité précédente (art. 51 al. 1 let. a LTF). L'art. 53 al. 1 LTF interdit d'additionner le montant d'une demande reconventionnelle à celui de la demande principale. Toutefois, lorsque le Tribunal fédéral est saisi d'un recours portant sur les deux demandes dont une seule (mais une au moins) atteint la valeur litigieuse minimale, il peut connaître de l'entier du

litige, pour autant que les conclusions des deux demandes s'excluent (cf. art. 53 al. 2 LTF). Cette attraction de compétence, qui ne déroge pas à l'interdiction du cumul des montants réclamés de part et d'autre, vise à éviter des jugements contradictoires (cf. arrêt 4A_473/2010 du 25 janvier 2011 consid. 1.1, in PJA 2012 711).
En l'occurrence, la demande principale déposée par les maîtres d'ouvrage tend au remboursement de l'acompte déjà versé; l'action reconventionnelle vise à indemniser l'entrepreneur pour la part d'ouvrage déjà exécutée, respectivement les frais encourus. Ces conclusions sont dans un rapport d'exclusion. Devant l'autorité précédente, la demande principale n'atteignait pas le seuil minimal de 30'000 fr., mais tel était en revanche bien le cas de la demande reconventionnelle. Le recours porte sur les deux demandes, de sorte que les prévisions de l'art. 53 al. 2 LTF sont réalisées. Les autres conditions de recevabilité du recours en matière civile sont satisfaites.

1.2. Le recours peut être formé pour violation du droit fédéral, que l'autorité de céans applique en principe d'office (art. 95 let. a et art. 106 al. 1 LTF). Elle est liée par les faits retenus dans l'arrêt attaqué (art. 105 al. 1 LTF) et par ceux du jugement de première instance, dans la mesure où ils ont été repris au moins implicitement par le tribunal supérieur (cf. ATF 129 IV 246 consid. 1; sous la LTF, cf. par ex. arrêt 4A_247/2013 du 14 octobre 2013 consid. 1.1).

2.

2.1. Devant le Tribunal fédéral, les recourantes ne contestent pas que la résiliation relève de l'art. 377 CO. Ce point est dès lors acquis (cf. art. 42 al. 2 et 108 al. 1 let. b LTF; ATF 140 III 115 consid. 2 p. 116).

2.2. L'art. 377 CO permet au maître, tant que l'ouvrage n'est pas terminé, de se départir du contrat en payant le travail fait et en indemnisant complètement l'entrepreneur. Il s'agit d'un droit discrétionnaire: le maître doit pouvoir librement renoncer à faire exécuter l'ouvrage, quel que soit son motif (ATF 69 II 139 consid. 4a p. 142 et 4b p. 144; PETER GAUCH, Der Werkvertrag, 5e éd. 2011, n° 523; TERCIER ET ALII, Les contrats spéciaux, 4 e éd. 2009, nos 4798 s. et 4804).
L'entrepreneur a le droit d'être remboursé pour la matière fournie et rémunéré pour tous les travaux nécessaires à l'exécution de l'ouvrage, y compris les travaux préparatoires, jusqu'au moment de la résiliation; dès cet instant, il doit interrompre ses travaux (Gauch, op. cit., n° 536; François Chaix, in Commentaire romand, 2e éd. 2012, n° 10 ad art. 377 CO). La jurisprudence, en accord avec la doctrine majoritaire, admet que dans certaines circonstances, l'indemnité de l'art. 377 CO puisse être réduite, voire supprimée (arrêt 4C.393/2006 du 27 avril 2007 consid. 3.3 et les réf. citées).

3.

3.1. Les recourantes reprochent au Tribunal cantonal de n'avoir accordé aucune importance au fait que l'intimée avait passé commande auprès de son fournisseur alors qu'elles n'avaient toujours pas signé les plans d'exécution. Le tribunal aurait arbitrairement constaté qu'elles avaient eu une attitude passive et ambiguë pouvant laisser penser qu'elles acceptaient les plans remis.

3.2. Les recourantes critiquent l'interprétation objective, fondée sur le principe de la confiance, que la cour cantonale a faite de leur comportement. Il s'agit d'un grief de droit, que l'autorité de céans examine sans être restreinte à l'arbitraire (cf. par ex. ATF 138 III 659 consid. 4.2.1).

3.3. Les parties peuvent fixer contractuellement le moment à compter duquel l'entrepreneur doit commencer l'exécution de l'ouvrage (cf. par ex. GAUCH, op. cit., n° 673 p. 268).
En l'occurrence, les maîtres ont déclaré approuver les conditions générales, lesquelles précisaient que le délai de livraison de la commande totale débutait dès les dernières modifications enregistrées et dès la remise des plans techniques acceptés par le client. L'expert judiciaire a par ailleurs tenu les propos suivants: "il faut savoir que dans toute commande d'agencement de cuisine il est toujours d'usage que ce n'est qu'à partir du moment (sic!) où le client a signé les plans définitifs que les travaux de fabrication peuvent débuter. Avec pour conséquence de permettre de déterminer la date de livraison et d'apprécier, d'entente avec les parties et selon l'avancement des travaux préparatoires, la date d'intervention sur le chantier pour la pose de l'agencement" (jgt de première instance, p. 116). Au moment de qualifier juridiquement le contrat, le juge de première instance a relevé que l'intimée devait établir des plans qui devaient être validés par les maîtres.
Les parties ont donc convenu que l'exécution de l'ouvrage à proprement parler (i.e. la commande des éléments de cuisine auprès du fournisseur, puis les travaux de pose) pouvait débuter à compter du moment où les maîtres acceptaient les plans de la cuisine. Se pose la question de l'existence d'un

tel accord, nonobstant le fait que les maîtres n'ont pas apposé leur signature sur les plans.

3.4. L'intimée a présenté aux recourantes des plans qu'elles n'ont pas signés, au motif qu'ils ne correspondaient pas au plan initial. Le 28 juin 2008, l'intimée leur a soumis un nouveau jeu de plans, par courrier électronique. Les recourantes ont répondu le lendemain 29 juin que les plans "semblaient" désormais conformes, mais qu'il était difficile de les lire à l'écran. Elles ont déploré avoir dû modifier plusieurs de leurs choix initiaux après avoir appris que la cuisine ne serait pas faite sur mesure. Elles ont ensuite énoncé tous les inconvénients que leur occasionnait le report de la date des travaux, agendée au 14 juillet 2008, en avertissant qu'elles ne signeraient pas les plans avant de connaître une date possible pour le début des travaux d'installation. Enfin, elles ont exprimé leur "agacement" quant à la facturation de plus-values.
La partie adverse ne pouvait pas, de bonne foi, interpréter ce courrier comme une autorisation d'exécuter les plans. Les maîtres les ont approuvés "prima facie", en évoquant des difficultés de lecture. Elles ont de surcroît critiqué la facturation de plus-values, sans qu'on sache l'importance et les motifs de celles-ci. Or, un tel grief est par nature susceptible d'influer sur l'approbation des plans et la volonté de faire exécuter l'ouvrage avec un surcoût. Vu les diverses récriminations émises, l'entrepreneur devait comprendre que l'acceptation des plans - et donc l'accord quant à l'exécution de l'ouvrage - ne dépendait pas uniquement de la communication d'une date de pose la plus proche possible de l'échéance non respectée.
Le 3 juillet 2008, après avoir annoncé que la date de pose pourrait intervenir à la fin juillet-début août, l'intimée a adressé aux maîtres le plan de cuisine "définitif et corrigé" et un contrat relatif aux plus-values, dont elle indiquait avoir baissé le montant en fonction des dernières modifications. Elle confirmait la livraison du fournisseur pour la fin du mois; le contrat joint en annexe mentionnait que la commande avait été passée.
Ce courrier et ses annexes étaient source de confusion. D'une part, l'intimée soumettait aux maîtres des plans sur papier - plus lisibles - et une réduction des plus-values, en sollicitant leur approbation par l'apposition d'une signature sur les documents; d'autre part, elle laissait entendre que la commande avait déjà été passée, sans qu'on comprenne si elle se référait uniquement aux éléments de plus-value ou à l'ensemble de la cuisine.
Dans cette situation de confusion, créée par l'intimée elle-même, elle ne pouvait dans le doute présupposer l'accord des maîtres, dont elle demandait une preuve expresse qu'elle n'a jamais obtenue. L'on pourrait même voir dans le courrier du 11 juillet 2008 un signe qu'elle n'a pas interprété le silence des maîtres comme une acceptation: déplorant l'absence de nouvelles, elle a invité les maîtres à signer les plans et le contrat de plus-value afin de ne pas retarder l'exécution de la commande. Elle signifiait ainsi clairement qu'à défaut d'obtenir leur signature, elle ne pourrait pas aller de l'avant. Elle a encore tenu les mêmes propos le 15 juillet 2008, avant d'envoyer le 16 juillet une facture finale dans laquelle elle précisait la date des travaux de pose, suite à quoi les recourantes ont réagi rapidement.
Dans ces circonstances, il est contraire au droit fédéral de considérer que l'intimée pouvait de bonne foi se sentir habilitée à débuter l'exécution de l'ouvrage et à passer commande des éléments de cuisine auprès de son fournisseur. L'avis de l'expert, selon lequel l'intimée a agi dans les règles de l'art sous réserve d'un manque d'explications sur la question des tiroirs, ne lie pas le juge lorsqu'il s'agit de trancher des questions juridiques telles que le moment auquel l'exécution de l'ouvrage devait débuter, ou encore l'interprétation objective du comportement d'une partie. De même, il importe peu que les derniers plans remis soient conformes à ce qui avait été initialement prévu, sous réserve du problème irrémédiable des tiroirs, qui, encore une fois, n'a pas été présenté correctement. Les recourantes n'étaient pas tenues d'approuver ces plans et d'ordonner ainsi l'exécution de l'ouvrage, disposant d'un droit discrétionnaire à résilier le contrat.
L'intimée peut donc tout au plus être indemnisée pour le travail préparatoire accompli avant qu'elle ne passe indûment commande des éléments de cuisine. Il appartiendra à la cour cantonale de déterminer ce montant, étant entendu que les recourantes n'ont pas à supporter les modifications de plans en tant qu'elles représentaient une simple mise en conformité avec les choix initiaux.

3.5. Les autres griefs soulevés par les recourantes se trouvent privés d'objet. Point n'est besoin de se prononcer sur la recevabilité des pièces produites à l'appui du recours, étant rappelé que la production de pièces nouvelles est en principe proscrite (art. 99 al. 1 LTF; ATF 139 III 120 consid. 3.1.2).

4.
Les recourantes obtiennent gain de cause sur le principe. L'intimée voit la décision attaquée modifiée à son détriment et doit ainsi être considérée comme la partie qui succombe, bien qu'elle aie renoncé à se déterminer (cf. par ex. arrêt 4A_56/2010 du 4 mai 2010 consid. 3; BERNARD CORBOZ, in

Commentaire de la LTF, 2 e éd. 2014, n° 38 ad art. 66 LTF); en conséquence, elle supportera les frais de la présente procédure et versera une indemnité de dépens aux recourantes (art. 66 al. 1; art. 68 al. 1, 2 et 4 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.
Le recours est admis. L'arrêt attaqué est annulé et la cause renvoyée à l'autorité précédente.

2.
Un émolument judiciaire de 2'000 fr. est mis à la charge de l'intimée.

3.
L'intimée versera aux recourantes, créancières solidaires, une indemnité de 2'500 fr. à titre de dépens.

4.
Le présent arrêt est communiqué aux mandataires des parties et à la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal du canton de Vaud.

Lausanne, le 16 juillet 2014

Au nom de la Ire Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse
La Présidente : La Greffière :

Klett Monti