

Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal

4D 30/2017

Arrêt du 5 décembre 2017

Ire Cour de droit civil

Composition
Mmes les Juges fédérales
Kiss, présidente, Klett et May Canellas.
Greffière: Mme Monti.

Participants à la procédure
A. _____ SA,
représentée par Me Olivier Constantin,
recourante,

contre

B. _____,
intimé.

Objet
contrat de mandat,

recours constitutionnel subsidiaire contre l'arrêt rendu
le 10 janvier 2017 par la Chambre des recours civile
du Tribunal cantonal du canton de Vaud
(n° 10 /JJ14.050583-161901).

Faits :

A.

A.a. Par «contrat de partenariat» du 23 mars 2011, le notaire B. _____ a chargé la société A. _____ SA de recouvrer une créance d'honoraires de 13'623 fr. 85 qu'il détenait envers son client C. _____, domicilié aux dernières nouvelles à Cape Town en Afrique du Sud.

Le notaire a choisi l'option « O. _____ », solution proposée par la société de recouvrement précitée «pour l'encaissement des créances à faible montant, sans aucun (sic) frais de traitement ou de dossier, ni aucun risque de frais avec des honoraires basés uniquement sur le résultat (...) ». Les conditions tarifaires pour cette option fixaient les honoraires de la société à 45% de la somme encaissée. Aucune taxe de traitement n'était prélevée; tous les frais externes tels que les débours de poursuite ou de faillite, les frais de tribunaux, les honoraires d'avocats ou d'agents d'affaires étaient assumés en intégralité par la société.

A.b. Par courrier du 13 septembre 2011, le notaire s'est plaint auprès de la société de recouvrement de la manière dont son dossier était traité. L'intéressée n'ayant pas donné de nouvelles, il lui a réadressé un courrier le 6 mars 2012 en demandant quel était l'avancement des démarches concernant son dossier.

Le 20 mars 2012, la société de recouvrement - qui avait délégué l'exécution de ce mandat à la société D. _____, basée en Allemagne - a répondu que son partenaire en Afrique du Sud n'avait pas eu de contact avec C. _____, dont l'adresse n'était plus correcte. En revanche, un contact avait pu être établi avec un membre de la famille, lequel avait refusé de donner l'adresse du débiteur, mais avait accepté de transmettre à celui-ci l'invitation à prendre contact avec le partenaire sud-africain. Ce dernier était sans nouvelles à ce jour.

A.c. Par courriel du 12 novembre 2012, la société de recouvrement a informé le notaire que d'après les indications de son partenaire à l'étranger, C. _____ n'était plus domicilié en Afrique du Sud.

Le 19 novembre 2012, le débiteur prénommé a adressé au notaire un courriel en anglais dans lequel il n'évoquait aucun contact avec A. _____ SA ou D. _____, ni directement, ni par l'intermédiaire de son entourage. En substance, il concédait devoir encore de l'argent au notaire, mais disait ne pas avoir les fonds nécessaires pour le payer en l'état. Il prétendait avoir perdu tout son argent en Suisse et avoir consacré ces dernières années à essayer de se réinstaller en Afrique du Sud avec sa famille. Aussi demandait-il au notaire d'envisager une forme d'arrangement et de lui faire savoir quelles conditions de paiement il était disposé à accepter.

Le 20 novembre 2012, le notaire a transféré ce courriel à la société de recouvrement en proposant de répondre lui-même à son débiteur et de lui accorder trois paiements échelonnés.

Sans nouvelles de la société, le notaire a adressé un courriel au débiteur le 27 novembre 2012, dans lequel il lui proposait de payer sa dette de 11'974 fr. 55 en trois versements répartis entre la fin de l'année 2012 et le 30 septembre 2013. Le débiteur a accepté cette proposition le 28 novembre 2012. Le notaire en a informé la société de recouvrement le 3 décembre 2012, en la priant «de bien vouloir laisser ce dossier en suspens».

Le débiteur s'est acquitté de la somme précitée en trois versements effectués les 28 décembre 2012 (3'992 fr.), 23 août 2013 (3'992 fr.) et 19 décembre 2013 (3'990 fr. 55).

La société de recouvrement n'a répondu au notaire que le 12 décembre 2012. Des échanges de correspondances s'en sont suivis, la société faisant valoir son droit à une pleine rémunération, que le notaire contestait.

Le 28 mai 2013, le représentant de la société de recouvrement a répondu comme il suit au notaire qui lui reprochait d'avoir été «incapable de retrouver [l]e débiteur»:

(...) je trouve inadmissible de votre part d'ignorer toutes les actions entreprises par nous-même et notre partenaire en Afrique du Sud. Or, il est évident que ce sont ces actions menées durant plus d'une année qui ont poussé le débiteur au paiement.

Aucun contact téléphonique n'a effectivement pu être établi avec Monsieur C. _____ directement, mais les nombreux courriers et plusieurs contacts téléphoniques réguliers avec son entourage direct, notamment familial, ont rappelé Monsieur C. _____ à son obligation.

(...) nos honoraires vous seront facturés conformément au contrat de partenariat qui nous lie. (...) »

A.d. Le 20 janvier 2014, la société de recouvrement a fourni, à la demande du notaire, une première liste des opérations effectuées dans son dossier (pièce 13). Selon ce document, les premières activités, intitulées «Contrôle et traitement» et «Saisie nouveau dossier», remontent au 20 janvier 2012. Il est notamment fait état d'une visite domiciliaire le 30 janvier 2012 et de plusieurs contacts avec le débiteur, par courriel et par téléphone.

Le 15 avril 2014, la société de recouvrement a fait parvenir au notaire une deuxième liste des opérations (pièce 133) qui ne correspond pas à la précédente.

B.

B.a. La société de recouvrement a saisi le Juge de paix du district de La Riviera - Pays-d'Enhaut (VD) d'une requête de conciliation le 2 juillet 2014. Après l'obtention d'une autorisation de procéder, elle a déposé une demande le 16 décembre 2014, concluant à ce que le notaire soit condamné à lui payer 5'819 fr. 65 plus intérêts.

La société de recouvrement a produit une troisième liste des opérations qu'elle qualifie de procès-verbal interne, dans laquelle sont recensées des opérations s'étendant du 7 septembre 2011 au 25 octobre 2013 (pièce 4).

Elle a par ailleurs fait procéder à l'audition de deux anciennes employées (E. _____ et F. _____). Ces témoins ne se souvenaient pas du dossier confié par le notaire et n'ont pu fournir que des renseignements d'ordre général sur la façon dont procédait leur employeuse. E. _____ a déclaré qu'un procès-verbal des opérations était habituellement établi dans les dossiers traités par la société de recouvrement et qu'il était complété au fur et à mesure des interventions.

B.b. Par décision du 4 octobre 2016, le Juge de paix a rejeté la demande à l'issue des considérants résumés ci-dessous.

Les parties s'étaient liées par un contrat de mandat au sens des art. 394 ss CO. L'instruction et le positionnement des parties révélaient qu'elles avaient la même interprétation du contrat, à savoir que la société de recouvrement avait droit à la rémunération prévue si son intervention - c'est-à-dire l'exécution du mandat - était à l'origine du paiement par le débiteur recherché. Ladite société n'avait pas prouvé qu'elle-même ou D. _____ aurait déployé une activité qui aurait permis d'établir des contacts avec C. _____, voire avec son entourage, respectivement n'avait pas prouvé que l'exécution du mandat par elle-même ou par D. _____ serait à l'origine des paiements effectués par le prénommé. Les listes d'opérations produites avaient été établies unilatéralement par les

employés de A. _____ SA ou de D. _____, celle-ci devant être rémunérée par celle-là. Les listes étaient contradictoires au vu des éléments différents qui en ressortaient, dont certains étaient impossibles. Ainsi, la liste transmise le 20 janvier 2014 (pièce 13) mentionnait des contacts directs avec le débiteur dès avril 2012 [sic!], alors que dans son courrier du 28 mai 2013, la société de recouvrement avait concédé que ni elle, ni D. _____ n'avaient

eu de contacts directs avec C. _____. L'audition des anciennes employées n'avait pas apporté d'élément pertinent puisqu'elles s'étaient contentées d'énoncer des généralités ou de se fonder sur le procès-verbal interne (pièce 4), qui ne pouvait que les avoir influencées.

Il ressortait ainsi des faits établis que la société de recouvrement n'avait entrepris que tardivement l'exécution du mandat et avait multiplié les opérations uniquement après que le notaire lui eut demandé le 3 décembre 2012 de laisser le dossier en suspens; or, un tel comportement était contraire aux obligations du mandataire ou de son substitut, qui devaient respecter les instructions du mandant. Les contacts directs avec le débiteur ne dataient que du mois de septembre 2013. En définitive, aucun élément ne démontrait une exécution du mandat qui serait à l'origine des paiements effectués par C. _____. Partant, la demanderesse n'avait pas droit à la rémunération prévue par le contrat du 23 mars 2011.

B.c. Le 10 janvier 2017, la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal vaudois a rejeté le recours stricto sensu (art. 319 CPC) formé par la société de recouvrement. La Chambre a rejeté le grief de constatation manifestement inexacte des faits en confirmant que la valeur probante des trois listes d'opérations fournies par la société demanderesse était insuffisante. Elle a notamment relevé que ces documents avaient été établis unilatéralement par la société de recouvrement ou par sa partenaire D. _____, qu'elle devait rémunérer; les pièces 13 et 133 [let. Ad supra] ne portaient pas d'en-tête et n'étaient pas datées, signées ou visées. Quant à la pièce 4 [let. Ba supra], elle ne comportait que des initiales non manuscrites au côté des opérations indiquées. Une lecture détaillée des trois listes confirmait qu'elles comportaient des opérations et dates différentes et entraient en contradiction les unes avec les autres. On ne pouvait admettre la prétendue complémentarité de la pièce 13 au regard des pièces 4 et 133. Par ailleurs, il n'était pas insoutenable d'inférer du courrier du 28 mai 2013 que ni la société de recouvrement, ni D. _____ n'avaient eu de contact direct avec le débiteur. Quant aux témoignages des ex-

employées, ils ne fournissaient que des généralités sur la méthode de travail au sein de la société de recouvrement, qui admettait elle-même que les témoins n'avaient plus souvenir du dossier ni du contenu des listes. Le premier juge pouvait dès lors conclure sans arbitraire à l'absence de preuve démontrant que le résultat escompté s'était produit grâce à l'intervention de la société de recouvrement ou à celle de sa partenaire. Le premier juge avait également considéré à juste titre que la société de recouvrement n'avait pas exécuté son mandat avec toute la diligence requise au vu des retards qui lui étaient imputables; or, cette mauvaise exécution, étayée par les pièces produites par le notaire, ne donnait pas droit à la rémunération prévue par le contrat.

C.

La société de recouvrement a saisi le Tribunal fédéral d'un recours constitutionnel subsidiaire à l'issue duquel elle requiert que le notaire soit condamné à lui payer 5'819 fr. 65, intérêts en sus.

Le notaire intimé a conclu au rejet du recours dans la mesure de sa recevabilité.

L'autorité précédente s'est référée à son arrêt.

Considérant en droit :

1.

1.1. La valeur litigieuse de cette affaire pécuniaire n'atteint pas le seuil de 30'000 fr. requis pour la recevabilité du recours en matière civile (art. 74 al. 1 let. b LTF). Par ailleurs, aucune des exceptions prévues par l'art. 74 al. 2 LTF n'est réalisée, comme l'admet la recourante. Cette voie de recours ordinaire est ainsi exclue, ce qui ouvre celle du recours constitutionnel subsidiaire (art. 113 LTF).

1.2. Comme l'indique son intitulé, ce recours peut être formé pour violation des droits constitutionnels (art. 116 LTF). Conformément au principe d'allégation (art. 106 al. 2 LTF en lien avec l'art. 117 LTF), le recourant doit indiquer quel droit ou principe constitutionnel a été violé par la décision attaquée, et dans quelle mesure, en présentant une argumentation claire et circonstanciée, si possible documentée. Des critiques simplement appellatoires ne sont pas admissibles (ATF 142 III 364 consid. 2.4 p. 368; 134 II 244 consid. 2.2; sous l'OJ, ATF 110 Ia 1 consid. 2a).

2.

2.1. La recourante se plaint d'arbitraire dans l'établissement des faits et dans l'application du droit fédéral.

Une décision est arbitraire au sens de l'art. 9 Cst. lorsqu'elle viole gravement une norme ou un principe juridique clair et indiscuté, ou contredit de manière choquante le sentiment de la justice et de l'équité. L'arbitraire ne résulte pas du seul fait qu'une autre solution serait concevable, voire préférable. Le Tribunal fédéral ne s'écarte de la solution retenue par l'autorité cantonale de dernière instance que si sa décision apparaît insoutenable, en contradiction manifeste avec la situation effective, adoptée sans motifs objectifs ou en violation d'un droit certain. Il ne suffit pas que les motifs de la décision soient insoutenables; encore faut-il que celle-ci soit arbitraire dans son résultat (ATF 141 III 564 consid. 4.1).

L'appréciation des preuves et l'établissement des faits sont arbitraires lorsque le juge s'est manifestement mépris sur le sens et la portée d'un moyen de preuve, lorsqu'il a omis, sans raison sérieuse, de tenir compte d'un moyen important propre à modifier la décision attaquée, ou encore lorsqu'il a tiré des déductions insoutenables à partir des éléments recueillis (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266; 136 III 552 consid. 4.2).

2.2. En l'occurrence, l'autorité précédente était saisie d'un recours stricto sensu, recevable pour violation du droit et/ou constatation manifestement inexacte des faits (art. 320 let. a et b CPC). Selon la jurisprudence, «manifestement inexacte» signifie arbitraire au sens de l'art. 9 Cst. (arrêt 4D 13/2015 du 3 juin 2015 consid. 5; cf. aussi ATF 133 II 249 consid. 1.2.2, concernant les art. 97 et 105 LTF). Le pouvoir d'examen de la Chambre des recours était donc limité à l'arbitraire s'agissant des faits retenus par le premier juge.

Dans une telle situation, le Tribunal fédéral examine librement la manière dont l'autorité cantonale de dernière instance a fait usage de sa cognition restreinte. Dans le cadre des griefs articulés par la partie recourante, il recherchera si c'est à tort que cette autorité a nié l'arbitraire dans l'appréciation opérée par le premier juge. En effet, il ne saurait y avoir une double limitation du pouvoir d'examen du Tribunal fédéral (interdiction de l'«arbitraire au carré»; arrêts 4A 683/2010 du 22 novembre 2011 consid. 2.1 et 4D 2/2008 du 28 mars 2008 consid. 2.2; arrêt précité 4D 13/2015 consid. 5).

3.

3.1. Selon la recourante, les juges cantonaux auraient rejeté à tort son grief d'arbitraire dans l'appréciation des preuves portée par le premier juge, en refusant d'accorder une valeur probante suffisante aux listes d'opérations produites et en ignorant leur caractère complémentaire. Les juges vaudois auraient en outre méconnu les déclarations de l'ex-employée E._____ sur la manière d'établir ces listes.

3.2. La recourante a produit en procédure une liste dactylographiée d'opérations effectuées entre le 7 septembre 2011 et le 25 octobre 2013 (pièce 4), qu'elle présente comme un procès-verbal tenu à l'interne. A côté de chaque opération figure une date et des initiales se rapportant à un collaborateur. Les deux ex-employées de la recourante ont dit ne pas se souvenir du dossier concernant le notaire. Lorsque ledit procès-verbal leur a été présenté, elles ont reconnu les initiales qui leur avaient été attribuées et qui figuraient à côté de plusieurs opérations. E._____ a expliqué qu'un tel document, destiné en règle générale à l'usage interne, était habituellement établi dans les dossiers traités par la recourante; il s'agissait d'un procès-verbal tenu par les collaborateurs au fur et à mesure de leurs interventions. A l'instar du premier juge, l'autorité précédente a pris ces déclarations comme des généralités sur la méthode de travail de la recourante. Ce faisant, elle n'a pas nié indûment une appréciation arbitraire, dès lors que les deux témoins avaient admis ne pas avoir de souvenir concret du dossier concernant le notaire.

La pièce 133, remise par la recourante au notaire le 15 avril 2014, est présentée par celle-ci comme un listing sommaire destiné au client à l'issue du mandat, et servant de support lors de l'établissement de la note d'honoraires. Cette liste reprend effectivement de façon plus sommaire les opérations énoncées dans le procès-verbal interne. Toutefois, comme le relève l'intimé, elle recense des opérations antérieures au 7 septembre 2011, plus précisément quatre «C ourrier[s] à débiteur» entre le 28 mars et le 21 juillet 2011. La recourante n'explique pas pour quel motif ces opérations n'apparaissent pas dans son procès-verbal interne, censé être plus détaillé et exhaustif, puisque recensant les opérations accomplies par un collaborateur.

Enfin, la pièce 13, transmise au notaire le 20 janvier 2014, est présentée comme le listing tenu par la partenaire D._____.

La recourante prétend que ces listes, en particulier celle de D._____, étaient aptes à prouver les opérations effectuées par elle ou ses substituts, mais ne dit mot sur les opérations précises qui

auraient été accomplies. L'arrêt attaqué évoque cependant une opération figurant dans la liste de D._____, à savoir que le débiteur aurait demandé en date du 12 novembre 2012 un paiement en mensualités; la recourante y voit la preuve du lien entre son intervention et le courriel du débiteur au notaire le 19 novembre 2012.

La liste de D._____ fait état de contacts avec le « débiteur» (emails, téléphones) dès le 7 février 2012, alors que la recourante, mise en cause pour son incapacité à retrouver le débiteur, a concédé ne pas avoir eu de contacts directs avec celui-ci, mais tout au plus avec son entourage (courrier du 28 mai 2013, dont la portée qui lui donnent les instances vaudoises n'est plus discutée à ce stade). On voit mal pour quelle raison D._____ aurait pris la peine de tenir une liste des opérations dans laquelle elle aurait omis d'opérer une précision importante consistant à distinguer entre le débiteur et son entourage. A cela s'ajoute que les données figurant dans ce listing - qu'elles se rapportent au débiteur ou à son entourage - étaient suffisamment importantes pour être communiquées à A._____ SA et devraient dès lors se retrouver dans le procès-verbal que cette société tenait au fur et à mesure des interventions. Or, il y est simplement mentionné que d'après D._____, un contact a été établi avec un membre de la famille qui refuse de donner l'adresse du débiteur (12.03.2012), respectivement avec le fils du débiteur, qui n'est pas du tout coopératif et «ne veut pas du tout aider»; le débiteur aurait quitté l'Afrique du Sud (16.05.2012; confirmation de ce dernier point le 22.08.2012). Le listing de D._____ prétend en revanche que le «débiteur» doit se rendre à Durban pour retrouver la preuve de son paiement (25.04.2012, 04.06.2012, 20.08.2012 notamment), qu'il a demandé une copie de son dossier (16.10.2012) et demande un paiement en mensualités (12.11.2012). Un autre exemple d'incohérence peut être mis en exergue: alors que le procès-verbal de la recourante mentionne la transmission du cas par email à D._____ le 27 septembre 2011 et l'obtention d'un accusé de réception le jour même, respectivement une confirmation du traitement du dossier le 16 décembre 2011, le listing de D._____ mentionne les opérations «saisie nouveau dossier» et «traitement» le 20 janvier 2012 seulement.

Au vu de tous ces éléments, l'autorité précédente, bien qu'elle ait brièvement motivé sa décision, était fondée à nier tout arbitraire dans l'appréciation des preuves opérée par le premier juge, en confirmant que les listes produites contenaient des contradictions et ne revêtaient donc pas l'aspect complémentaire plaidé par la recourante. Il n'y avait notamment aucun arbitraire à ne pas retenir une demande de paiement en mensualités présentée par le débiteur le 12 novembre 2012.

3.3. L'autorité précédente a conclu qu'il n'était pas arbitraire de considérer qu'aucun élément n'établissait une intervention de la recourante (ou de sa partenaire) qui serait à l'origine des paiements du débiteur, respectivement que la recourante avait exécuté le mandat tardivement, en multipliant les opérations après le 3 décembre 2012, date à laquelle le notaire lui avait pourtant demandé de laisser le dossier en suspens.

On ne voit pas que l'autorité précédente aurait nié à tort un arbitraire, alors que les constatations précitées sont la conséquence pure et simple de l'appréciation selon laquelle les listes d'opérations n'ont pas une valeur probante suffisante.

3.4. Sur la base de ces constatations de fait, l'autorité précédente a jugé que la recourante n'avait de toute manière pas exécuté le mandat avec la diligence requise, de sorte qu'elle ne pouvait pas prétendre à une rémunération.

Force est de constater qu'une telle analyse, fondée sur des faits qui lient l'autorité de céans, ne procède pas d'une violation arbitraire du droit fédéral, en particulier des art. 394 al. 3 et 398 al. 2 CO invoqués par la recourante. Celle-ci fonde du reste l'essentiel de son argumentation sur des faits non constatés dans l'arrêt attaqué, à savoir qu'elle aurait effectué le travail répertorié dans les listings produits. Cela suffit à clore toute discussion.

3.5. La recourante se plaint encore d'un renversement arbitraire du fardeau de la preuve (art. 8 CC). Comme l'a relevé l'autorité précédente, la critique porte en réalité sur le résultat de l'appréciation des preuves, qui ne ressortit pas à l'art. 8 CC (cf. ATF 128 III 271 consid. 2b/aa in fine p. 277; 117 II 387 consid. 2e). Au demeurant, les instances cantonales n'ont pas arbitrairement méconnu la portée de l'art. 8 CC en rappelant que la mandataire demanderesse devait prouver la réalisation des conditions contractuelles donnant droit au versement de la rémunération à laquelle elle prétendait (jgt de 1 re instance, p. 17), tandis que le mandant défendeur devait établir les circonstances dénotant une mauvaise exécution du contrat propre à exclure la rémunération convenue (arrêt attaqué, p. 16 consid. 5.3).

3.6. En évoquant sa qualité pour recourir, la recourante semble se prévaloir d'une violation de l'art. 2 al. 2 CC (prohibition de l'abus manifeste d'un droit; cf. art. 5 al. 3 Cst. relatif au principe de la bonne

foi), grief qui a été rejeté dans l'arrêt attaqué. Elle n'a cependant fourni aucune motivation à l'appui de ce moyen, qui est ainsi irrecevable pour ce motif déjà.

4.

En définitive, le recours doit être rejeté dans la mesure où il est recevable. Partant, la recourante supportera les frais de la présente procédure (art. 66 al. 1 LTF). Aucune indemnité de dépens n'est due au notaire intimé dès lors qu'il ne s'est pas fait représenter par un avocat (cf. art. 68 al. 1 et 2 LTF; ATF 133 III 439 consid. 4).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Le recours est rejeté dans la mesure où il est recevable.

2.

Les frais judiciaires, arrêtés à 2'000 fr., sont mis à la charge de la recourante.

3.

Le présent arrêt est communiqué aux parties et à la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal du canton de Vaud.

Lausanne, le 5 décembre 2017

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

La Présidente: Kiss

La Greffière: Monti