



4A_384/2018

Arrêt du 5 juillet 2019

Ire Cour de droit civil

Composition

Mmes les Juges fédérales

Kiss, présidente, Klett et May Canellas.

Greffière: Mme Monti.

Participants à la procédure

A. _____,

représentée par Me Albert Rey-Mermet,
recourante,

contre

Z. _____ SA,

représentée par Me Pierre-Dominique Schupp,
intimée.

Objet

mandat,

recours en matière civile contre l'arrêt rendu le 9 mai 2018 par la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal du canton de Vaud (n° 301; PT15.035448-180120).

Faits :

A.

A.a. Au début de l'année 2007, A. _____ en qualité de mandante et la société Z. _____ SA en tant que mandataire ont conclu un « mandat de gestion en assurances » par lequel la première confiait à la seconde « à titre exclusif et avec effet immédiat la gestion de son portefeuille d'assurances toutes branches ». Il était précisé que les prestations de la mandataire étaient décrites exhaustivement dans le cahier des charges annexé qui faisait partie intégrante du contrat. Il était en outre spécifié que le mandat « ne constituait pas un mandat de conseils en couverture de risques »; la responsabilité de la mandataire n'était engagée dans ce domaine que « si le mandant lui avait demandé, aux termes d'un mandat séparé, une analyse de sa situation d'assurances et des prestations de conseils en couverture de risques. »

Le cahier des charges annexé décrivait les activités de « reprise du dossier » comme suit : « (elles) consistent principalement dans les démarches à entreprendre pour notre

enregistrement en tant que courtier auprès des compagnies d'assurances concernées. Ces démarches sont complétées par l'enregistrement des polices correspondantes dans notre système informatique et la prise en charge des cas individuels en cours (...) ».

Sous le titre « Description des prestations régulières/Prix », il était en outre prévu ce qui suit:
« Outre les conseils de base liés aux polices d'assurances confiées, le mandat de gestion en assurances comprend les prestations de services suivantes:

- Domiciliation des polices d'assurances auprès de Z. _____ SA.
- Filtrage de la correspondance et de l'information.
- Mise à jour et gestion d'un inventaire des polices, répertoriant les différentes prestations assurées.
- Gestion des échéances des contrats.
- Renouvellement, adaptation et modification des contrats en collaboration avec le mandant.
- Appel d'offres, évaluation des offres, optimisation du rapport prestations/primes, négociation des primes.
- Contrôle des factures et des décomptes de primes.
- Soutien aux déclarations de sinistres (notamment par la mise à disposition avec l'accord du mandant de l'annonce automatique des cas de sinistres via notre Center).

Ces diverses tâches sont entièrement couvertes par les commissions d'assurances à recevoir et *ne feront donc pas l'objet d'une facturation séparée* .»

Dès la signature de ce contrat, la mandataire a géré toutes les assurances de la mandante dont elle avait connaissance et les a « domiciliées » chez elle. Depuis lors, la plupart des compagnies d'assurances se sont adressées directement à elle concernant, notamment, les négociations en lien avec la conclusion ou le renouvellement des polices d'assurance. Elle s'est également chargée de faire la comparaison entre les offres de divers assureurs avant de faire conclure à la mandante la police la plus adaptée et la plus favorable.

A.b. Dans ce cadre, la mandataire a négocié en février 2007 un contrat d'assurance « *inventaire du ménage* » auprès de l'assureur P. _____ SA (ci-après: la compagnie d'assurances). Pour arrêter la somme d'assurance afférente à cette police, elle a obtenu de la mandante un inventaire des biens situés à son domicile, lequel faisait état d'un « *Total sans oeuvres d'art (dossier séparé)* » de 3'653'436 fr. Sous la rubrique « *montres* », il était noté « *environ 40 modèles de marques diverses* », évaluées chacune à 10'000 fr., soit une valeur globale de 400'000 fr., sous celle afférente aux « *bijoux* » une valeur de 300'000 fr. et sous « *boutons de manchettes - divers* » un montant de 15'000 fr.

Le 24 mai 2007, la mandataire s'est adressée à la compagnie d'assurances en ces termes:

« Suite à l'entretien téléphonique que j'ai eu avec M. A.A. _____ je vous saurais gré de bien vouloir répondre à sa question ci-dessous sur mon adresse e-mail.

- Concernant la sécurité mécanique: dans les documents, il est fait mention que si l'assuré est absent et qu'il n'a pas fait usage de la sécurité mécanique, la couverture n'est pas accordée.

Il souhaite un document écrit (éventuellement un Email) de P. _____ SA pour savoir ce qu'ils entendent par sécurité mécanique. (...) »

Le 27 juin 2007, la mandante a signé auprès de la compagnie prénommée une proposition d'assurance contenant notamment le libellé suivant:

« Le/la soussigné (e) confirme par la signature de la présente proposition qu'il/elle a été renseigné (e) sur l'identité de l'assureur ainsi que sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 LCA). De même, il/elle confirme avoir reçu les informations écrites concernant l'intermédiaire (art. 45 LSA).

Le/la soussigné (e) propose à P. _____ SA de conclure les assurances désignées ci-avant, sur la base des conditions générales et d'éventuelles conditions spéciales ou conditions spéciales individuelles qui lui ont été remises.»

Le 20 juillet 2007, la compagnie d'assurances a émis la police correspondante pour la période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2012, période à l'issue de laquelle l'assurance a été renouvelée tacitement. Les deux documents (proposition et police) ont été établis à l'adresse

de « Madame A. _____, p.a. Z. _____ SA ». Les conditions générales d'assurances yyy, édition 2007, prévoyaient en particulier ce qui suit:

« 3.3.6 Prestations en cas de vol

1 En cas de vol simple au domicile assuré, une indemnité de Fr. 30'000.- au plus est allouée pour les bijoux dans les limites de la somme assurée pour l'inventaire du ménage si, au moment de la survenance du dommage, les bijoux n'étaient pas enfermés dans un meuble de sécurité selon chiffre 4 ou s'ils n'étaient pas portés ou surveillés personnellement par les personnes assurées;

2 la limitation des prestations selon chiffre 1 s'applique aussi en cas d'effraction au domicile assuré ou hors du domicile, si les bijoux n'étaient pas enfermés dans un meuble de sécurité selon chiffre 4 au moment des faits;

3 (...)

4 sont considérés comme des meubles de sécurité: les coffres-forts dépassant 100 kg ou les trésors emmurés; (...).»

Au début de l'année 2013, la mandante a souhaité inclure dans cette police le mobilier garnissant un autre appartement dont elle était propriétaire ainsi que les améliorations immobilières qui y avaient été apportées.

Le 6 février 2013, la compagnie d'assurances lui a transmis, par l'intermédiaire de la mandataire, une proposition d'assurance destinée à la conclusion d'une nouvelle police couvrant la période du 1er février 2013 au 30 juin 2022. Cette proposition a été visée par la mandataire le 6 février 2013 et signée par la mandante le 13 février 2013. Elle précisait ce qui suit:

«En signant la présente proposition, le proposant/la proposante confirme qu'il/elle a été informé-e de l'identité de l'assureur ainsi que des principaux éléments du contrat d'assurance (article 3 LCA). De même, il/elle confirme avoir reçu par écrit les informations relatives à l'intermédiaire (article 45 LSA).

Le proposant/la proposante propose à P. _____ SA de conclure les assurances précitées, sur la base des Conditions générales et, le cas échéant, de Conditions spéciales, qui lui ont été remises.»

Le 28 février 2013, la compagnie d'assurances a émis une police remplaçant la précédente et dont la somme était portée à 3'781'500 fr. Celle-ci contenait la précision suivante:

«l'étendue de la couverture d'assurance est déterminée par le contenu de votre police et par les dispositions correspondantes des Conditions générales 'yyy Assurances ménage et bâtiment', édition 10.2012».

Ce dernier document, qui est également accessible sur le site Internet de la compagnie d'assurances, comporte le passage suivant:

« A3 Prestations et sommes assurées

Dans la couverture de base inventaire du ménage, nous assurons les prestations mentionnées ci-après:

(...)

3 Bijoux

Au maximum CHF 30'000, dans les limites de la somme d'assurance de la couverture de base inventaire du ménage, en cas de vol simple au domicile et en cas d'effraction au domicile ou hors du domicile.

Cette limitation ne s'applique pas si, au moment de la survenance du dommage, les bijoux étaient portés ou surveillés personnellement par les personnes assurées ou s'ils étaient enfermés dans un meuble de sécurité. Sont considérés comme tels les trésors emmurés ou les coffres-forts dépassant 100 kg.

Nous répondons du contenu de coffres-forts et de trésors emmurés uniquement si ceux-ci sont fermés à clé et que les clés ou les codes sont conservés soigneusement, sont enfermés dans un contenant de qualité égale ou sont portés par les personnes assurées.

Les montres d'une valeur supérieure à CHF 5000 pièce sont également considérées comme des bijoux.»

A.c. Dans la nuit du 28 septembre 2013, un vol par effraction a été commis au domicile de la mandante. Des montres et des bijoux ont été dérobés. Ces objets ne se trouvaient pas dans le coffre-fort qu'elle possède dans cet immeuble.

Selon l'avis de sinistre adressé le 10 octobre 2013 à la compagnie d'assurances, le vol portait notamment sur des montres d'une valeur de 534'200 fr., divers bijoux totalisant 34'067 fr. et des boutons de manchette d'un montant de 20'000 fr.

La compagnie d'assurance a versé une indemnité de 74'420 fr. en tout et pour tout, dont 30'000 fr. au titre des bijoux et montres d'une valeur supérieure à 5'000 fr., dès lors que ces biens ne se trouvaient pas dans un « *meuble de sécurité* » au sens des conditions générales.

B.

B.a. Le 18 mars 2015, la mandante a saisi la Chambre patrimoniale du canton de Vaud d'une requête de conciliation dirigée contre la mandataire. La conciliation ayant échoué, elle a déposé le 19 août 2015 une demande concluant au paiement de 518'847 fr. plus intérêts.

Par jugement du 28 septembre 2017, la Chambre patrimoniale a rejeté cette demande. En substance, elle a considéré que la défenderesse était intervenue comme courtier mandataire sans assumer un mandat de conseil en couverture de risque et n'avait en l'occurrence aucune obligation d'attirer l'attention de la mandante sur la clause d'assurance selon laquelle les bijoux n'étaient pas assurés au-delà d'un certain montant s'ils n'étaient pas placés dans un coffre-fort. Ladite clause n'avait rien d'insolite.

B.b. Par arrêt du 9 mai 2018, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal vaudois a rejeté l'appel formé par la mandante. Les considérants de cet arrêt seront évoqués ci-après dans la mesure utile.

C.

La mandante saisit le Tribunal fédéral d'un recours en matière civile concluant derechef au paiement de 518'847 fr.

L'autorité précédente et la mandataire intimée n'ont pas été invitées à déposer des déterminations.

Considérant en droit :

1.

L'arrêt attaqué est une décision finale (art. 90 LTF) rendue en matière civile (art. 72 LTF) par un tribunal supérieur désigné comme autorité cantonale de dernière instance, lequel a statué sur recours (art. 75 LTF). La cause atteint la valeur litigieuse minimale de 30'000 fr. ouvrant la voie du recours en matière civile (art. 74 al. 1 let. b LTF). Exercé par la partie qui a succombé dans ses conclusions condamnatoires et qui a donc qualité pour recourir (art. 76 al. 1 LTF), le recours a été déposé dans le délai (art. 100 al. 1 LTF) et la forme (art. 42 LTF) prévus par la loi. Partant, il est recevable, sous réserve de l'examen des griefs particuliers.

2.

2.1. Le Tribunal fédéral applique le droit d'office (art. 106 al. 1 LTF). Eu égard, toutefois, à l'exigence de motivation contenue à l'art. 42 al. 1 et 2 LTF, dont l'irrespect entraîne l'irrecevabilité (art. 108 al. 1 let. b LTF), il n'examine d'ordinaire que les griefs invoqués, sauf en cas d'erreurs juridiques manifestes. Le Tribunal fédéral n'est pas tenu de traiter toutes les questions juridiques qui se posent, lorsque celles-ci ne sont plus discutées devant lui (ATF 142 III 402 consid. 2.6 p. 413; 140 III 115 consid. 2 p. 116). Par ailleurs, le Tribunal fédéral n'examine la violation d'un droit constitutionnel que si le grief a été invoqué et motivé de façon circonstanciée, conformément au principe d'allégation ancré à l'art. 106 al. 2 LTF (ATF 134 II 244 consid. 2.2; 133 II 396 consid. 3.2).

2.2. Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Il ne peut rectifier ou compléter les constatations de l'autorité précédente que si elles sont manifestement inexactes ou découlent d'une violation du droit au sens de l'art. 95

LTF (art. 105 al. 2 LTF). «Manifestement inexactes» signifie ici «arbitraires» (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe de l'allégation évoqué ci-dessus (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 ainsi 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).

L'appréciation des preuves est arbitraire lorsque le juge du fait n'a manifestement pas compris le sens et la portée d'un moyen de preuve, a omis sans raisons objectives de tenir compte des preuves pertinentes ou a effectué, sur la base des éléments recueillis, des déductions insoutenables. L'arbitraire ne résulte pas du seul fait qu'une autre solution serait concevable, voire préférable (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266; 136 III 552 consid. 4.2).

3.

3.1. Les parties sont liées par un contrat de mandat, ce que nul ne remet en cause. Devant l'autorité précédente, le litige portait sur la prétendue violation par la mandataire des devoirs découlant du « *mandat de gestion en assurances* ». La mandante prétendait que sa cocontractante lui avait transmis uniquement les documents nécessitant sa signature, à l'exclusion des conditions générales qu'elle aurait pourtant dû lui remettre. En outre, la mandataire aurait dû attirer son attention sur la clause des conditions générales spécifiant que les bijoux n'étaient couverts qu'à concurrence de 30'000 fr. s'ils ne se trouvaient pas enfermés dans un «meuble de sécurité», soit un coffre-fort. Finalement, la mandataire aurait violé son obligation d'optimiser le rapport prestations/primes en omettant de l'informer que les primes étaient trop élevées par rapport aux prestations prévues en cas de sinistre, eu égard au plafond de 30'000 fr. si les bijoux n'étaient pas conservés dans un coffre-fort. La mandataire ayant failli, elle devrait la dédommager pour le découvert lié au sinistre du 28 septembre 2013.

3.2. L'autorité précédente a considéré que la mandataire n'avait violé aucune de ses obligations contractuelles. Il était en effet avéré que les conditions générales avaient été transmises à la mandante. Pour le surplus, la mandataire s'était engagée à prodiguer à la mandante des conseils de base qui n'englobaient pas l'obligation d'attirer son attention sur la clause litigieuse des conditions générales. Celle-ci était au demeurant parfaitement claire et compréhensible pour tout un chacun. Elle était mise en évidence par un surlignage et sa portée ne pouvait être ignorée de la mandante. Quant à l'obligation d'optimiser le rapport prestations/prime, la mandante aurait dû alléguer et établir que les primes étaient disproportionnées par rapport aux prestations offertes, ce qu'elle n'avait pas fait. Partant, la responsabilité de la mandataire n'était pas engagée.

4.

La mandante critique certains pans de cette analyse, qui procéderait selon elle d'un établissement des faits contraire au droit fédéral et d'une violation de l'art. 398 al. 2 CO. Ces deux griefs principaux seront examinés tour à tour.

4.1. En premier lieu, la mandataire ne lui aurait pas transmis les conditions générales querellées, l'inverse ayant été retenu de manière insoutenable.

L'autorité précédente a constaté en fait que les conditions générales se rapportant aux deux polices d'assurance successives avaient bel et bien été remises à la mandante; en effet, tant dans la proposition d'assurance du 27 juin 2007 que dans celle du 6 février 2013, la mandante avait attesté, par sa signature, la remise desdites conditions.

Il n'y a là nul arbitraire dont la mandante serait fondée à se plaindre. La mention selon laquelle les conditions générales ont été remises est claire, et la mandante elle-même ne prétend pas que les propositions d'assurance étaient configurées de telle façon que ladite précision pouvait aisément passer inaperçue. Elle ne soutient pas à proprement parler que la compagnie d'assurance aurait omis de remettre les conditions générales à sa mandataire, laquelle lui a transmis les propositions d'assurance. Dans ces circonstances, l'appréciation des preuves n'a rien d'insoutenable.

La Cour d'appel a ajouté que cette conclusion était confortée par le fait qu'en mai 2007, l'époux de la mandante s'était enquis de la notion de «sécurité mécanique», en se référant à des «documents» prévoyant un refus de couverture s'il n'était pas fait usage d'une telle sécurité (cf. let. Ab *supra*). La Cour a vu là la démonstration que l'époux de la mandante avait en mains l'édition 2007 des conditions générales. Cet élément n'est toutefois pas décisif; la cour cantonale s'en est servi par surabondance, alors que sa conviction était déjà acquise sur la base d'une appréciation des preuves exempte d'arbitraire, fondée sur les deux propositions d'assurance précitées aux termes desquelles la mandante avait bien reçu les conditions générales querellées. Partant, celle-ci ne peut prétendre démontrer l'arbitraire de cette constatation de fait en plaidant que cet élément supplémentaire est dépourvu de force probante. Ceci clôt toute forme de controverse.

4.2. En deuxième lieu, la mandante soutient qu'en prenant appui sur une clause de la proposition d'assurance qui s'inscrit dans les rapports contractuels qu'elle a noués avec la compagnie d'assurances - ladite clause étant l'attestation de réception des conditions générales -, la cour cantonale aurait violé le principe de relativité des conventions (sur ce principe, cf. par exemple ATF 117 II 315 consid. 5b; ARIANE MORIN, in Commentaire romand, 2e éd. 2012, n° 40 ad art. 1 CO). Il n'en est rien. Il n'a pas échappé à l'autorité précédente qu'il s'agissait de déterminer, en fait, si la mandante avait reçu les conditions générales d'assurance, et non pas de s'interroger sur l'incorporation des conditions générales dans la relation contractuelle entre la mandante et la compagnie d'assurances. Dans cette optique, le document en cause est une pièce écrite sur laquelle les juges pouvaient parfaitement asseoir leur conviction. L'on ne décèle dès lors aucune violation du droit fédéral dans ce qui précède.

4.3. En troisième lieu, la mandante reproche aux juges cantonaux d'avoir retenu sans preuve et en dehors de toute allégation le fait que la mandataire lui avait remis les conditions générales.

Ce grief est infondé. Il incombait en effet à la mandante d'alléguer et de prouver que la mandataire avait violé l'une ou l'autre de ses obligations, dès lors qu'elle prétendait être indemnisée de ce fait (art. 8 CC). A ce titre, la mandante a allégué que sa cocontractante ne lui avait jamais communiqué les conditions générales avant la conclusion d'une quelconque police d'assurance ménage; elle ne lui avait réexpédié que les documents d'assurance sur lesquels sa signature devait obligatoirement figurer.

L'autorité précédente s'est fondée sur des pièces écrites, dont elle a déduit que les allégués n'étaient pas prouvés, la mandante ayant au contraire reçu les conditions générales. Cette appréciation des preuves est exempte d'arbitraire (consid. 4.1 *supra*), ce qui clôt la discussion.

5.

En droit, la mandante estime que la cour cantonale a violé l'art. 398 al. 2 CO en considérant que la mandataire n'avait pas violé son devoir de diligence et de fidélité.

5.1. Comme les conditions générales applicables au contrat d'assurance en cause ont bien été remises à la mandante, celle-ci ne saurait fonder sa prétention sur cette prétendue carence.

5.2. La mandante ne soulève aucun grief à l'encontre des considérants de l'arrêt attaqué selon lesquels la mandataire n'avait pas à attirer son attention sur la clause topique des conditions générales d'assurance, laquelle était d'ailleurs mise en exergue par un surlignage; une telle obligation n'émergeait pas à celle de prodiguer des conseils de base. Cette analyse n'étant pas remise en cause, il n'y a pas lieu d'en discourir.

5.3. Quant à l'obligation d'optimiser les prestations par rapport à la prime payée, la mandante ne s'en prend pas à l'argumentation des juges cantonaux qui est fondée sur l'absence d'allégations et de preuves relatives aux éléments de fait qui devraient sous-tendre ce moyen. La mandante se borne à affirmer de façon appellatoire que les primes étaient trop

élevées, sans s'attacher à démontrer en quoi l'analyse des juges vaudois serait erronée. Son moyen est ainsi irrecevable.

Partant, l'on ne décèle nulle violation du droit fédéral dans ce qui précède.

6.

En conclusion, le recours se révèle mal fondé et doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité, aux frais de son auteur (art. 66 al. 1 LTF). Aucuns dépens ne sont dus à l'intimée dès lors qu'elle n'a pas été invitée à se déterminer sur le recours.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

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

2.

Les frais de procédure, fixés à 8'000 fr., sont mis à la charge de la recourante.

3.

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 5 juillet 2019

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

La présidente: Kiss

La greffière: Monti