

COUR CIVILE

Ordonnance de mesures provisionnelles dans la cause divisant **J.**_____, à [...], et **GARAGE-CARROSSERIE S.**_____**SÀRL**, à [...], d'avec **N.**_____**SA**, à [...], **X.**_____**SA**, à [...], **L.**_____, à [...], **K.**_____, à [...], et **Q.**_____**ASSURANCES SA**, à [...].

Audience du 2 juillet 2014

Présidence de Mme BYRDE, juge délégué
Greffier : M. Cloux

Statuant immédiatement à huis clos, le juge délégué considère
:

Remarque liminaire :

En cours d'instruction, divers témoins ont été entendus dont notamment P._____, employé par N._____**SA** en qualité de responsable des experts automobiles pour la Suisse romande et le Tessin, qui a dans ce cadre autorité sur les intimés L._____ et K._____. Il a en outre eu connaissance des écritures. Pour ces motifs, ses déclarations ne seront retenues que si elles sont corroborées par d'autres éléments du

dossier ou si elles ne sont pas de nature à influencer le sort de la cause. Il en va de même des déclarations des parties elles-mêmes.

En fait :

1. a) Le requérant J._____ est titulaire de la raison individuelle Garage Carrosserie S., J._____, sise à [...]. Il est en outre associé-gérant avec signature individuelle de la requérante Garage-Carrosserie S._____Sàrl, dont le siège est à [...]. Ces deux entreprises ont notamment pour but l'exploitation d'un garage et d'un atelier de carrosserie.

b) L'intimée X._____SA est une société sise à [...] dont le but est notamment l'exploitation d'une entreprise d'assurances directes à l'exception de l'assurance-vie.

c) L'intimée N._____SA, également sise à [...], est une filiale de X._____SA et a en particulier pour but, en Suisse et à l'international, l'établissement d'expertises en tout genre, la gestion de dommage et le conseil dans ce dernier domaine. Les intimés K._____ et L._____ sont employés par N._____SA, respectivement en qualité de chef d'équipe pour [...] et de responsable du secteur de [...], tous deux étant en outre experts automobiles.

d) Q._____Assurances SA est une société ayant notamment pour but l'exploitation d'assurances selon la LCA (loi fédérale sur le contrat d'assurance; RS 221.229.1), à l'exclusion de l'assurance-vie.

R.Q._____SA et B.Q._____SA ont pour leur part un but identique, selon lequel elles visent principalement l'apport, en application du principe de mutualité, de prestations d'assurances contre les conséquences économiques de la maladie, de la grossesse, de l'invalidité et de la mort. Elles proposent en outre notamment une couverture

d'assurance directement ou à titre d'intermédiaires et sont des caisses maladie proposant l'assurance-maladie dans le cadre de la LAMal (loi fédérale sur l'assurance-maladie du 18 mars 1994; RS 832.10).

La fondation F.Q._____ vise quant à elle notamment à assurer un système de santé financièrement supportable et une couverture d'assurance bon marché. Elle a en particulier pour tâche de permettre la continuation des activités de la successeuse de la caisse maladie publique.

Ces quatre entités sont sises à la même adresse, à [...]. Six personnes sont habilitées à toutes les représenter, à chaque fois par signature collective à deux, parmi lesquelles H._____ (vice-président des conseils d'administration des trois sociétés et membre de la direction de la fondation) et T._____ (membre des trois conseils d'administration et de la direction de la fondation).

2. N._____SA emploie, pour la région [...], un chef d'équipe et neuf experts automobiles, chacun de ces derniers exécutant environ mille deux cent expertises par an, pour un total d'environ dix mille huit cent expertises. Les experts interviennent auprès d'environ quatre cents réparateurs - garagistes ou carrossiers - en Suisse romande. N._____SA établit entre trente et cinquante expertises par an concernant les requérants, le secteur correspondant étant confié à L._____.

La conduite des expertises pour X._____SA et Q._____Assurances SA peut être résumée comme suit. Lorsque l'assurance apprend l'existence d'un sinistre automobile pour lequel elle peut être appelée à indemniser son assuré ou un tiers lésé, elle fait appel à N._____SA pour expertiser l'ampleur du dommage et le coût de la réparation. Un expert se rend dans le garage où se trouve le véhicule accidenté et examine avec le réparateur s'il se justifie de réparer le véhicule. Si le véhicule est réparable, l'expert établit une première projection des coûts de réparation et soumet son résultat au réparateur.

En cas d'accord, les travaux sont exécutés, la facture du réparateur correspondant en principe au devis validé par l'expert. Des compléments et des adaptations peuvent intervenir par rapport au devis initial. Si le montant de la facture du réparateur dépasse celui prévu dans le devis de l'expert, l'assurance interpelle ce dernier afin de déterminer si ces divergences sont justifiées.

3. Dans le cadre de leurs activités, les requérants collaborent avec diverses compagnies d'assurance et leurs experts. Au moins depuis 2011, ils sont cependant régulièrement en conflit avec plusieurs grandes compagnies d'assurance et leurs experts, employés ou indépendants. Il s'agit notamment de D. _____ SA, de B. _____ SA, de G. _____ SA et des sociétés intimées.

Des employés de ces assurances ont été entendus comme témoins sur ces difficultés en audience de mesures provisionnelles du 18 juin 2014.

E. _____, chef du service des expertises automobiles de D. _____ SA, a en substance expliqué que son employeur tenait, depuis 2011, un dossier concernant ces difficultés, qui se sont limitées à des courriers d'avocat. Il a précisé que le dossier en cause était le seul pour l'ensemble de la Suisse. Selon lui, les coûts de réparation des requérants ne sont pas adaptés à ceux du marché, tant s'agissant de leur tarif horaire que du tarif journalier pour la location de véhicules de remplacement. Le requérant a en outre à plusieurs reprises prétendu, lors de l'envoi de ses factures, qu'un supplément lui avait été accordé par l'expert alors que cela n'était pas le cas. Il a encore relevé que le requérant affirme enregistrer ses conversations téléphoniques avec les experts et filmer ces derniers lorsqu'ils se trouvent dans la carrosserie. Finalement, il a déclaré qu'avant septembre 2013, lorsqu'il était encore expert indépendant, il travaillait pour plusieurs compagnies et entendait toujours parler en mal de la carrosserie S. _____.

N._____, employé depuis seize ans par B.____SA et responsable de ses experts pour la Suisse romande et Tessin, a pour sa part expliqué avoir eu souvent des litiges avec les requérants en trois ans. En outre, quatre experts indépendants avec lesquels son employeur collabore, les experts F._____, V._____, R._____ et B._____, refusent désormais de se rendre dans leur carrosserie. L'expert R._____ a été interdit de carrosserie en raison de divergences d'opinion; les experts F._____ et B._____ ont décidé de ne plus s'y rendre à la suite d'une série de courriels concernant des divergences de calculation. Quant à l'expert V._____, il a envoyé un courriel à l'assurance dans lequel il indique ne plus vouloir s'y rendre, pour les mêmes motifs. Les difficultés quant aux tarifs sont toutefois moins importantes lorsque N._____ procède au calcul des coûts sur place. Selon le témoin, le requérant menace parfois, dans ses courriels, d'ouvrir une poursuite contre l'assurance ou de présenter cette dernière au client comme refusant ses services. Il a déclaré savoir que plusieurs experts ont de sérieuses difficultés avec le requérant. Ces difficultés sont telles que B.____SA a décidé de s'en plaindre auprès de la Fédération romande des carrossiers. A cet égard, le témoin a déclaré ce qui suit :

" (...) Interpellé par Me Tschumy, je précise que B.____SA est intervenue le 19 novembre 2013 auprès du Président de la Fédération romande des carrossiers, [...]. Nous nous sommes plaints des problèmes rencontrés avec le requérant, notamment concernant l'irrespect des prescriptions des constructeurs, le fait que nos experts ont été filmés, le fait qu'ils refusent de se rendre chez lui, le fait qu'il y a des menaces de plaintes judiciaires et des emails agressifs lorsque des divergences apparaissent au sujet des devis et du coût de location, le fait que les factures transmises par le requérant sont systématiquement plus élevées que les expertises, notamment en raison du tarif de location, et le fait qu'il présente systématiquement la situation aux clients comme quoi B.____SA refusait des pièces et réparations dues. Nous concluons que la collaboration avec cette carrosserie n'était plus possible.

Interpellé par Me Damond quant aux suites de cette démarche, je réponds que [...], souhaitant un avis neutre, a proposé à B.____SA de nommer un expert indépendant en la personne de [...], à [...], qui aurait fonctionné aux frais de B.____SA. Il n'a pas encore été désigné. Je précise que j'ai subi des pressions sur ma personne, notamment en lien avec le fait d'avoir été filmé. Je n'avais jamais connu un tel mobbing en seize ans. J'en ai discuté avec le chef des experts de B.____SA, le service juridique ainsi que la

direction à [...]. C'est la raison pour laquelle nous avons saisi la Fédération romande des carrossiers."

W._____, expert depuis vingt-cinq ans auprès de G._____SA en charge de la région comprise entre [...], [...] et [...], a quant à lui exposé avoir avec le requérant des relations peu cordiales et tendues, mais respectueuses, des divergences existant au sujet des réparations, notamment sur la durée des travaux. Les requérants dépassent en effet les prescriptions de temps des constructeurs automobiles, sans que cela soit toujours justifié. Selon ce témoin, les négociations avec les requérants sont systématiques et plus dures qu'avec d'autres carrosseries; il sait en outre que d'autres experts ont eu des problèmes avec le requérant.

Ces litiges sont plus nombreux que ceux rencontrés avec d'autres réparateurs.

Sur la base de ces témoignage, il convient de retenir, en substance, que les requérants contestent régulièrement les devis des experts s'agissant du coût des réparations, que leurs prix pour la réparation ne sont pas adaptés aux tarifs du marché et qu'ils dépassent régulièrement les prescriptions de temps établies par les constructeurs automobiles, sans que cela soit toujours justifié. Par ailleurs, leur tarif journalier pour la mise à disposition de véhicules de remplacement est supérieur au prix du marché, la durée de location étant dans certains cas également excessive. Une fois établis, les devis ne sont généralement pas respectés, les requérants prétendant à tort, lors de l'envoi de leurs factures, que des suppléments ont été accordés par l'expert. Dans le cadre de ces contestations, J._____ adopte un discours agressif, voire menaçant, déclarant notamment aux experts que leurs conversations téléphoniques sont enregistrées et qu'il dispose d'images de leurs entretiens dans la carrosserie, qui est équipée d'un système de sécurité. Plusieurs experts, employés de compagnies d'assurances ou indépendants, ont refusé de se rendre dans la carrosserie des requérants ou y ont été interdits par le requérant lui-même.

Les relations des requérants avec les assurances et leurs experts ont donné lieu notamment aux incidents suivants.

4. Lors d'un échange de courriels des 20 et 21 décembre 2010 avec B._____, alors expert employé par N._____SA, le requérant s'est plaint des heures de travail admises dans un devis, notamment dans les termes suivants (sic) :

" (...) Donc je vous prie de bien profiter de l'argent que vous volés aux honetes commerçant et qu'avec cette argent vous fassiez bon usage en les utilisant sur l'achets des médicaments. (...)

Ps : Pour la prochaine fois ci s'est pour faire du travail comme celui-ci vous n'avez pas besoin de venir et des aujourd'hui je vous informe que je ne commencerais pas une seule voiture sans que l'on finalise avant. (...)"

Invité à reprendre contact avec l'expert, le requérant, par un second courriel du même jour, a précisé ce qui suit (sic) :

"(...) Je vous ai écrit cette email car je suis exaspéré de a chaque fois que j'ai a faire avec votre bureau N._____SA, j'ai toujours les mêmes problèmes, vous venez expertiser les véhicules vous ne prenez même pas le temps de demander notre opinion. Votre réponse habituelle est faite le véhicule fax nous la liste des pièces et le temps vous le mettez a votre façon.

Quand le véhicule est fini est livré les paroles disparaissent et vou permettez même de vous moquer de moi en me donnant 0.5 unités pour ce cas ci. Jai les photos ainsi que le dossier complet pour pouvoir faire une contre-expertise et vous prouver que votre expertise est simplement du bâclage. (...)"

5. Par courriel du 17 janvier 2011 à l'assurance I._____SA, L._____, relevant que des experts de N._____SA avaient été insultés à plusieurs reprises par le requérant et qu'aucun dialogue ne se trouvait à l'horizon, a proposé que les montants retenus dans les rapports d'expertise soient directement versés aux clients. Il a reçu la réponse suivante par courriel du 19 janvier 2011 :

" (...) nous metterions (sic) nos assurés dans l'embarras en leur versant directement le montant du dommage tel que tu le suggères.

Je propose plutôt que, dans les cas de désaccord avec ce réparateur, nous adressions au client un courrier l'informant de cette situation en lui précisant le montant du dommage que nous admettons et en lui suggérant soit de transiger avec son réparateur (s'il tient à travailler avec ce dernier) soit de donner le travail au concessionnaire de sa marque. (...)"

6. Le 28 novembre 2012, L._____ a transmis un rapport d'expertise à X._____SA concernant un véhicule Hyundai Getz.

Le 11 janvier 2013, il a informé K._____, par le journal de bord de ce dossier, qu'il avait eu un échange à ce sujet avec le requérant, qu'il a décrit dans les termes suivants :

" (...) Je viens à instant d'avoir un tel avec J._____ concernant ce dossier, après (sic) lui avoir rappelé les règles d'usage, "accord avant travaux" "remise en état du véhicule et non remise à neuf, je lui ai fait une proposition pour liquidation du dossier de CHF 300.- pour la M.O. et de CH 150.- pour la peinture.

Il n'a pas accepté cette proposition en me disant qu'il avait fait faire une expertise par un autre expert et qu'il manque environ CHF 1200.-

Dès lors qu'un accord à l'amiable n'a pas été possible, il m'informe que comme je suis malade "en arrêt maladie" je peux garder cet argent pour m'acheter des médicaments. (...)"

Le 14 février 2013, X._____SA a transmis à N._____SA un courrier de la requérante concernant le même dossier, demandant si la décision de L._____ devait être maintenue. K._____ l'a confirmé par message écrit du jour même, précisant notamment que le tarif accordé (réd. : pour un véhicule de remplacement) en cas d'immobilisation du véhicule était de 80 fr. par jour hors taxes.

7. Le 25 février 2013, X._____SA a confié à L._____ la tâche d'expertiser un véhicule Peugeot 205.

Par courrier du 26 février 2013, le requérant a informé L._____ du fait qu'il avait confié le contrôle des devis le concernant à

l'expert indépendant C._____, le priant de transmettre ses futurs devis directement à ce dernier.

C._____ a pris contact avec L._____ en lien avec la Peugeot précitée par courriel du 3 mars 2013, écrivant en particulier ce qui suit :

" (...) J'ai procuration du client pour le représenter pour le traitement de ce sinistre dommage total.

Au vu de ce qui précède, je te prie de bien vouloir me faire parvenir l'évaluation du véhicule détaillée en tenant compte des investissements avant signature de la « déclaration de cession » et ceci dans les meilleurs délais pour éviter des frais inutiles.

Remarques :
(...)

Frais supplémentaires à prendre en compte sur demande de J._____ :

- Prise en charge du véhicule CHF. 158.00 HT
- Frais de gardiennage CHF. 20.00/jour
- Location de véhicule CHF. 120.00/jour

(...)"

Le 7 mars 2013, L._____ a transmis son rapport d'expertise à X._____ SA.

Cette dernière a reçu le 11 mars 2013 une facture de la requérante s'élevant à 2'287 fr. 45, ce montant comprenant le prix de location d'un véhicule de remplacement par 1'680 fr. (14 jours à 120 fr., hors TVA) et les frais de gardiennage du véhicule par 280 fr. (14 jours à 20 fr., hors TVA). L'assurance a alors contacté la requérante pour l'informer que ces deux derniers montants ne correspondaient pas aux maxima admis par l'expert.

Par télécopie du 11 mars 2013, la requérante a déclaré maintenir sa facture, estimant que tous ses frais étaient justifiés. Interrogé par l'assurance, L._____ a confirmé le jour même que les montants admis dans ce dossier pour le gardiennage et pour le véhicule de

remplacement s'élevaient, hors taxes, à 200 fr. respectivement à 800 francs.

Par courriel du 15 mars 2013, X. _____ SA a informé le requérant qu'après soumission de sa facture à l'expert, elle confirmait le montant initialement retenu de 1'596 fr. 25. Le requérant a répondu le même jour dans les termes suivants (sic) :

" (...) Merci pour votre information, **(Se Pa votre expert que Fe le prix sur notre entreprise se mois le patron Pa votre expert ouvrée que commande je mois)**

Pouvez vous me dire sur quel droit luis se vasse ??????????????????
(...)"

8. Le 20 mars 2013, L. _____ a transmis à la requérante deux devis de réparation. Le premier concernait un véhicule Honda, pour lequel il a estimé le coût des réparations à 8'455 fr. 11. Le second avait pour objet un véhicule Volkswagen Passat, son estimation pour ce véhicule s'élevant à 3'294 fr. 52. Il a précisé dans ce second dossier qu'un protocole de géométrie serait nécessaire avant de prendre une décision.

Ces deux dossiers ont donné lieu, le 21 mars 2013, aux échanges de courriels suivants.

Dans un premier courriel concernant la Volkswagen Passat, la requérante a exposé avoir dépanné le véhicule et qu'elle facturerait ce service au prix de 380 fr. hors taxes. Elle a en outre relevé que l'amortisseur avant droit du véhicule était endommagé, de sorte qu'il fallait selon elle changer le roulement, le moyeu et le trapèze. Elle a au surplus écrit ce qui suit :

" (...) Si vous contestez ces réparations, nous vous informons que **nous nous déchargeons de toutes responsabilités quant à un éventuel accident ou dommage** succédant à cette non prise en charge.
Nous restons ainsi dans l'attente de votre confirmation écrite avant d'entamer les travaux. (...)"

Par un autre courriel relatif à la Honda, elle a informé L._____ qu'elle établirait son propre devis à des fins de comparaison. Elle a transmis son propre devis ultérieurement le même jour, soulignant qu'une position mentionnant la pose d'un capteur de parcage était à déduire.

L._____ a répondu par deux courriels séparés. Dans le premier, il a remercié la requérante pour sa remarque concernant la Volkswagen Passat, indiquant qu'il restait en attente du protocole de géométrie pour prendre une décision. Dans le second courriel se rapportant à la Honda, il a informé la requérante qu'il rendrait un rapport avec son calcul. Le requérant a répondu à ce second courriel le jour même, notamment dans les termes suivants (sic) :

" (...) Je vous enforme que j commence Pa le véhicule car vous fête chaque fois a votre façon, même Pa discounte avec nous, chaque jours se la même chose vous nu dite que vous rende le ra pore selon votre envie,(**pour des plus ores motives, de devis bâclés, je vous plu que vous a partir de maintenant vaine sur notre entreprise)**

Chaque jours que le véhicule reste don notre garage son 20frs jours H ttc depuis que entre le première jours care je laisse Pa partir son tire toute en claire . (...)"

9. a) Par appels téléphoniques des 22, 25 et 26 mars 2013, G._____, du garage [...] voisin de la carrosserie des requérants, à qui les réparations mécaniques de la Volkswagen Passat avaient été confiées, a informé L._____ de divers dégâts supplémentaires sur la carrosserie du véhicule. Ce dernier a modifié son devis par trois fois selon ces entretiens, informant à chaque fois la requérante le jour même par courriel. Le devis a ainsi été successivement augmenté à hauteur de 3'710 fr. 35, 4'067 fr. 24 et finalement 5'045 fr. 11. Les trois devis modifiés rappellent la nécessité d'un protocole de géométrie avant de faire le calcul final.

b) Par courriel du 26 mars 2013, L._____ a transmis à la requérante un nouveau devis concernant la Honda, dans lequel le coût des réparations a été augmenté à 9'364 fr. 26.

c) Par courriel du 5 avril 2013 relatif à la Volkswagen Passat, le requérant a confirmé le blocage du devis transmis par L._____ le 26 mars 2013, précisant qu'il facturerait en outre 1'440 fr. pour un véhicule de remplacement mis à disposition du 16 au 28 mars 2013 ainsi que des frais de dépannage par 480 francs. Il a établi la facture correspondante le même jour, TVA en sus, puis l'a transmise à X._____SA.

10. Par courriel du 15 avril 2013, X._____SA a informé K._____ de l'existence d'un litige l'opposant à la requérante en lien avec la Peugeot précitée (cf. *supra* ch. 7), notamment dans les termes suivants :

" (...) Sur la base de la réponse du 25 (recte : 15) .03.2013 de L._____, nous avons réglé la somme de 1'596 fr. 25 au garage précité.

Or ce dernier conteste le fait de s'être mis d'accord avec vous sur ce montant. (...)"

11. La requérante a transmis la facture des pièces pour la réparation de la Honda à L._____ par courriel du 16 avril 2013, précisant que deux moulures de pare-brise avaient dû être ajoutées à la liste en raison de dégâts survenus ultérieurement.

12. Le 17 avril 2013, la requérante a transmis un courriel à L._____ concernant la Hyundai Getz, indiquant avoir reçu dans ce dossier un paiement de 4'239 fr. 80 qui ne correspondait pas au montant de sa facture. Pensant s'être entendue avec l'expert sur le coût des réparations, elle a demandé à être renseignée sur le solde de sa facture, qui s'élevait à 1'717 fr. 10.

13. Interrogé le 19 avril 2013 par X. _____ SA dans le cadre du dossier concernant la Volkswagen Passat, L. _____ a exposé que le tarif journalier admis pour la location d'un véhicule de remplacement était celui de la concurrence, soit 80 francs.

14. Le 19 avril 2013, le requérant a envoyé à K. _____ un courriel ayant notamment la teneur suivante.

" (...) Suite au passage de L. _____ de ce jour (qui nous lit en copie), nous vous informons que notre décision préalable de renoncer à tout passage de sa part à notre garage est définitive.

Effectivement, au vu du ton employé à notre intention et de ses décisions plus que douteuses concernant la Hyundai Getz et la Honda, nous nous sommes aperçus qu'aucune ouverture de discussion et/ou de pourparler n'est possible. Notre métier ne consistant pas au marchandage de tapis, nous n'acceptons pas que L. _____ nous propose un prix initial à CHF 200.- puis CHF 450.- pour renoncer, au définitif, à tout versement d'indemnité !

Nous vous informons également, pour la bonne forme, qu'après hésitation sur un éventuel rabais de nos tarifs de location, nous maintenons nos tarifs à CHF 120.- par jour. (...)"

15. Le 13 mai 2013, la requérante a établi un devis des réparations pour un véhicule Mercedes-Benz, estimant leur coût à 3'246 fr. 16 et prévoyant, sur la base d'un tarif horaire de 158 fr., 8.10 heures pour les travaux de carrosserie et de mécanique, respectivement 7.40 heures pour la peinture. Ce devis inclut le remplacement de la grille du pare-chocs avant, la pièce coûtant 251 francs.

Le 14 mai 2013, L. _____, sur mandat de X. _____ SA, a expertisé ce véhicule, estimant le coût des réparations à 2'352 fr. 30. Il a prévu 5.10 heures de travail pour la carrosserie et la mécanique et 5.90 heures pour la peinture, au tarif horaire de 172 francs. Il n'a pas prévu le remplacement de la grille de pare-chocs.

Les travaux ont été exécutés selon le devis de L. _____ auprès de Garage [...], à [...], qui est le concessionnaire de la marque.

16. Le 23 mai 2013, une rencontre a été organisée dans les locaux de la carrosserie du requérant, qui a notamment reçu L._____, K._____ et P._____. Un procès-verbal a été établi le 30 mai 2013, qu'ils ont tous les quatre signé et qui a notamment la teneur suivante :

" (...) **Situation de départ**

Réclamations récurrente de la part de J._____, administrateur du Garage et carrosserie S._____ Sàrl à l'encontre de notre collaborateur L._____. Par e-mail du 19 avril 2013 (extrait : (...)) adressé à K._____ avec copie à L._____, J._____ a informé qu'il ne le voulait plus L._____ dans ses locaux.

En effet suite à plusieurs litiges, la communication est rompue entre la carrosserie et notre expert.

P._____ explique à J._____ qu'il a le choix d'accepter qui il veut dans ses locaux, mais que notre expert doit pouvoir examiner et expertiser les véhicules. Plusieurs possibilités s'offrent à notre collaborateur :

- prendre contact avec le client et expertise de son véhicule chez lui.
- Expertiser le véhicule aux alentours de la carrosserie.

(...)

J._____ explique que la collaboration et le dialogue sont difficiles, mais qu'à l'avenir, L._____ sera accepté dans son atelier et qu'il sera fait des efforts afin que tout se passe bien. (...)

Mesures pour le futur

1. Discussion au sujet des cas suivants en suspend (date à définir) :
(...)
L'ouverture à une discussion au sujet de ces cas n'est en aucun cas une garantie pour la prise en charge d'un supplément.
2. Pour les 2 prochaines expertises au Garage Carrosserie S._____, L._____ sera accompagné de K._____.
3. Pour la suite, les procédures décrites ci-dessous devront être impérativement respectées.
 - a. Discussion préalable de la méthode de réparation entre notre expert et J._____ avant le début des réparations :
 1. Méthode de réparation et temps de redressage
 2. Pièces à remplacer
 3. Eléments à peindre
 4. Coûts annexes (traitement, vhc de rempl. éventuel, dépannage, etc.)
 - b. Envoi du devis de l'expert à J._____.
 - c. En cas de différences constatées ou en cas de suppléments, J._____ prendra contact immédiatement avec L._____.

- d. Envoi du bulletin de livraison des pièces.
- e. Correction éventuelle et envoi du devis définitif au Garage Carrosserie S._____.

En cas de non-respect des directives ci-dessus de la part des 2 parties, N._____SA prendra les mesures qui doivent s'imposer. (...)"

17. Par courrier électronique du 24 mai 2013, le requérant a présenté ses excuses personnelles à L._____ pour ses courriels précédents concernant la Volkswagen Passat, soulignant qu'il s'agissait d'une erreur provenant des fichiers de la requérante. Il a au surplus écrit ce qui suit.

" (...) De plus, suite à l'entretien très constructif que nous avons eu hier avec messieurs K._____ et P._____, nous espérons que dès à présent, nos rapports professionnels pourront évoluer sereinement et qu'un rapport de respect et de confiance pourra s'établir entre vous et nos sociétés. (...)"

18. Le 6 juin 2013, L._____ a transmis un courriel à la requérante concernant les véhicules Honda et Hyundai Getz précités. Confirmant avoir reçu un appel téléphonique à ce sujet, il a exposé qu'il ne pouvait plus modifier les devis de ces deux véhicules, mais qu'il informerait les assurances de compléments convenus le matin même, par 718 fr. 71 pour la Honda et 444 fr. 45 pour la Hyundai Getz.

19. Le 23 août 2013, K._____ s'est rendu dans la carrosserie des requérants pour y expertiser un véhicule BMW Z4 assuré auprès de Q._____Assurances SA. Ce véhicule ayant subi deux sinistres, il a transmis à la requérante deux devis avec des estimations de coût hors taxes s'élevant à 3'027 fr. 88 respectivement 2'885 fr. 98.

Par courriel du même jour portant le logo et l'adresse de la requérante, le requérant a remercié K._____ pour ses devis, relevant qu'il avait oublié divers éléments qu'il a décrits dans les termes suivants (sic) :

" (...) je constate que vous a oublié de noter la dépose de 2 phares plus para-choques AV, peinture perlée sur le elle AV G IA même 2 bosses Pa une, me vue le tans que vous me donnée je piffer que vous le surprime sur le devis carre i donne Pa la temps de Prade la machine, pour le douzième devis j attend le prix de la garnisseur, pore le nettoyage des éclats de vitre je vais donne a un entreprisse pour le nettoyage. (...)"

Le requérant a envoyé un second courriel ultérieurement le même jour, indiquant avoir encore oublié de compter le nettoyage d'éclats de vitre à l'intérieur de la portière du véhicule.

K._____ a répondu à ces remarques le lendemain par deux courriels séparés, indiquant qu'il fallait seulement réparer le véhicule selon le devis établi sans ajouter des travaux. Il a souligné, dans son second courriel, que le compteur du véhicule affichait 198'000 km et non pas 198 km.

Le 4 septembre 2013, la requérante a adressé un courrier électronique à K._____, dans lequel il est notamment exposé ce qui suit (sic) :

" (...) 1. Concernant les éclats de vitre et rayures : nous avons toujours eu 1heure pour les nettoyages (qui n'est même pas suffisant), car il y a des endroits que nous devons démonter pour nettoyer.

Nous vous faisons parvenir une copie de quittance d'[...] à [...] pour le nettoyage des éclats de vitre, uniquement en surface (sans compter l'intérieur de la porte, etc...). Vous constaterez qu'eux-mêmes ont mis 1heure au tarif préférentiel de CHF 150.- ! Cependant, ce que nous trouvons étonnant, c'est que votre bureau d'expertise N._____SA indemnise à certaines carrosserie, pour les mêmes dégâts 5heures sans discussion alors que pour notre part, nous devons nous battre pour 30 minutes, trouvez-vous cette situation acceptable ?

Nous avons connaissance que cette carrosserie vous offre des services sur les véhicules privés de votre team (changement de pincés de freins - Passat) au coût de CHF 0.- Nous avons ces pièces par écrit et témoin.

Lors des expertises, ces carrosseries gonflent les factures afin de récupérer les montants offerts à votre team. Agissez-vous de la sorte avec nous afin de faire entendre que nous n'avons des problèmes relationnels non seulement avec L._____ mais également avec vous ?

Nous ne désirons pas abuser des tarifs mais uniquement obtenir ce qui est dû pour effectuer un travail correct, notre image en dépendant.

Devons-nous procéder de la même manière que les autres carrosseries afin d'obtenir les justes tarifs ?

Devons-nous monter hiérarchiquement pour faire entendre votre version ?

2. Divers : Vous savez, depuis notre réunion, que notre carrosserie dispose de caméra sonore avec enregistrement. Nous vous rappelons la conversation concernant le nettoyage de la BMW ou vous nous suggériez de changer de peinture car nous ne pouvions pas couper net. Heureusement, le représentant, [...], était présent et a discuté avec vous de ce sujet. Vous avez alors précisé que cela faisait 11ans que vous étiez chef chez [...] mais avez cependant accepté de faire le voyage comme demandé au départ et que vous aviez refusé sans l'appui de [...].

De plus, l'aile droite est en réparation et non en surface et démontage des phares avant et pare-chocs mais vous n'avez néanmoins pas accepté ceci. Concernant la Capot, elle est toujours en attente de réception, nous discuterons ensuite avec le garnisseur.

3. Voiture de location : pour information, nous avons reçu cette semaine, un paiement de CHF 120.- par jours pour une voiture de location... 1fois de temps en temps et d'autres pas...

Suite à cet exposé, comment procédons-nous ? Est-ce le nom de l'entreprise qui vous déplaît ou éventuellement notre faciès ? (...)"

Par courriel du 12 septembre 2013, K. _____ a répondu qu'il n'était pas acceptable qu'une carrosserie offre gratuitement ses services aux experts de N. _____ SA, demandant à recevoir plus d'information à ce sujet dans la mesure où les requérants disposaient de preuves. Il a en outre indiqué être en attente de l'appel du requérant pour liquider les deux dossiers concernant la BMW Z4.

La requérante a répondu le 13 septembre 2013 par un courriel ayant en particulier la teneur suivante (sic) :

" (...) Les preuves en notre possession étant confidentielles, nous les tiendrons à disposition en cas de nouveau litige et par l'intermédiaire de notre avocat et du siège social de X. _____ SA. Ne désirant pas en arriver à cette extrémité, nous espérons que les prochains cas saurons se régler de manière professionnelle et ouverte.

Si vous désirez avoir des noms de votre personnel pratiquant cette manière de faire, nous vous suggérons de vous adresser à eux directement, le dialogue étant la meilleure procédure.

Concernant la BMW, nous attendons encore la capote, le garnisseur n'étant pas disponible. Une fois tous les éléments en notre possession, nous ne manquerons pas de vous contacter par téléphone pour vous donner le prix des pièces...

Nous devons néanmoins vous exposer notre étonnement. Effectivement, lors de la réunion que nous avons eu concernant L._____, vous nous aviez spécifié que nous pouvions nous adresser à vous par mail et, lors de notre dernier téléphone, vous nous avez fait entendre que vous préféreriez être contacté par téléphone. De ce fait, nous ne savons plus réellement comment procéder.

De plus, la formule utilisée lors de notre entretien de cette semaine, vous nous avez fait entendre à J._____ que s'il n'était pas capable de passer l'aspirateur pour nettoyer les éclats de vitre, il aurait meilleur temps d'arrêter son métier. Qu'entendez-vous par là ?

D'autre part, nous vous remercions de bien vouloir nous éclairer sur le point 3 que vous n'avez pas relevé (...)"

Le 14 septembre 2013, la requérante a transmis à K._____ une quittance pour le paiement 150 fr. en contrepartie du nettoyage de l'intérieur et des vitres du véhicule, ainsi que deux factures concernant respectivement la capote du véhicule pour un montant de 3'304 fr. 80 et diverses pièces pour 623 fr. 25. La requérante a requis que les corrections correspondantes soient apportées aux devis établis.

Par courrier électronique du 18 septembre 2013, K._____ a transmis à la requérante un devis corrigé, l'estimation précédente de 2'885 fr. 98 hors TVA ayant été augmentée à 3'282 fr. 68, soit 3'545 fr. 29 TVA incluse. Dans un second courriel envoyé ultérieurement le même jour, il a envoyé un décompte final avec les mêmes montants, écrivant qu'il le transmettait à l'assurance selon ce qui avait été convenu lors d'un entretien téléphonique du jour même avec le requérant.

20. Par courriel du 23 septembre 2013, L._____ a informé P._____ et K._____ du fait qu'il avait été menacé verbalement par le requérant alors qu'ils se trouvait dans la carrosserie de ce dernier, décrivant notamment l'évènement dans les termes suivants :

" (...) Alors que j'examinais le véhicule (...), dans la cour de la carrosserie, avec son employé, j'ai entendu J._____ dire « un de

ces jours vous sortirez d'ici avec les jambes cassées » , inutile de dire que ces mots m'ont glacé le sang. (...)

En ce qui me concerne, ces paroles ont sur moi un effet paralysant, j'ai les jambes et les mains qui tremblent, les joues et le front qui chauffe. Mes sentiments sont mélangés entre peur, colère et impuissance. Après mure (sic) réflexion ce midi, je demande à ne plus me présenter chez ce réparateur ainsi qu'aux garages qui soustraient avec lui, car je crains de ne plus pouvoir faire mon travail dans de bonnes conditions et de manière objective.

De plus, je sollicite une assistance du service du personnel, pour m'aider à surmonter les émotions qui sont les miennes en ce moments, car je prends la menace de J._____ très au sérieux. (...)"

Le 24 septembre 2013, L._____ s'est rendu en consultation auprès de la société [...], qui propose des services de soutien et de conseil aux collaborateurs dans les domaines sociaux et de l'entreprise.

21. Par courriel du 8 octobre 2013, la requérante est revenue auprès de K._____ au sujet du véhicule BMW précité, écrivant en particulier ce qui suit (sic) :

" (...) Nous avons pris note de votre décision. Pour information, vous pouvez boucler votre dossier tel quel selon envie car nous ne désirons plus entrer dans votre petit jeu infantile. Sachez néanmoins que nous gardons les dossiers « litigieux » ouverts et à disposition de notre avocat afin de que ceux-ci soient revus par un expert indépendant pour évaluer les cas.

Nous restons dubitatifs devant le fait qu'il vous aura fallu presque 15 jours pour finaliser ce dossier, s'il y avait eu un véhicule de location, nous nous demandons comment auraient été réglé les frais.

De plus, suite à notre entretien du 26 septembre en nos locaux ou vous nous avez dit ne plus intervenir chez nous, nous sommes étonnés que L._____ ait été mandaté pour revenir. Dès lors, nous vous informons à notre tour qu'au vu des différends qui nous séparent, nous refusons également de vous recevoir.

Etant donné que vous avez transmis cette information (réd. : au garage) [...], nous considérons qu'il n'est pas possible de faire un retour en arrière. Merci d'en informer, comme vous nous aviez dit le faire, les assurances vous mandatant. (...)"

22. Les 10 et 24 octobre 2013, L._____ s'est rendu auprès de la société [...] pour deux nouvelles consultations.

23. Le 4 novembre 2013, L. _____ a expertisé un véhicule Ford ka, pour lequel il a estimé le coût des réparations à 3'812 fr. 63. Ce devis a par la suite été augmenté à 5'272 fr. 89.

24. Le 5 novembre 2013, V. _____, expert indépendant, a envoyé un courriel aux compagnies d'assurance avec lesquelles il collaborait, les informant qu'il refuserait de conduire des expertises dans la carrosserie des requérants, pour les motifs suivants (sic) :

" (...) Il n'y a malheureusement pas d'autre solution car il faut toujours plus, les demandes sont sans fin et souvent pas justifiées, selon les standards de réparation actuel.

Je ne vais pas me rendre malade pour un carrossier qui manifestement ne veut pas travailler avec les règles usuels d'expertises. Je pense qu'il préfère rester dans une opposition malsaine qui ne me convient pas et que je ne partage pas. (...)"

25. Dans un courriel à K. _____ du 13 novembre 2013, L. _____ a relevé des éléments troublants dans quatre dossiers concernant les requérants, notamment dans les termes suivants (sic) :

" (...) [...]: Devis de la carrosserie Carrosserie S. _____ CHF 3463.47, mon calcul CHF 1500.- TTC prenant en compte CHF 250.- pour exécution du travail un samedi afin d'annuler les frais de chômage.

[...] (réd. : dossier Volkswagen Passat) : Dans mon calcul il y a deux géométries « une avant et une après » G. _____ m'a confirmé que la première géométrie n'a pas été faite, puisqu'il était visible que l'amortisseur présentait un plis. Cependant la Carrosserie S. _____ à facturé selon rapport mon rapport. De plus sur ce dossier il facture 12 jours de location à 120.- alors qu'il y a 3 jours à 80.- Le montant du dépannage est aussi trop élevé.

[...](réd. : dossier Mercedes-Benz): Devis S. _____ à CHF 3'242.16 TTC avec un tarif horaire de CHF 158.-, finalement les travaux ont pu être exécutés chez le concessionnaire, respectivement Garage [...] pour un montant de CHF 2'352.29 avec un tarif horaire de CHF 172.-

[...]: Calcul dommage de grêle à CHF 2'396.46 TTC et un devis de la carrosserie S. _____ de CHF 6'993.25 TTC (...)"

26. Le 15 novembre 2013, M._____, détenteur de la Ford ka précitée (cf. *supra* ch. 24), assuré auprès de X._____SA, a signé une déclaration qui a notamment la teneur suivante :

" (...) Je soussigné, M._____, né le [...] et domicilié [...] déclare avoir mandaté Garage-Carosserie S._____Sàrl, [...] pour effectuer les travaux nécessaires à la remise en état de mon véhicule et d'avoir été contacté ultérieurement par monsieur L._____, expert auprès de N._____SA, [...] - afin de critiquer ledit garage et de fortement me déconseiller de m'y rendre.
Ce dernier m'a également dit qu'il refusait de s'y rendre pour effectuer son expertise et que si je perdurai (sic) dans ma décision, il faudrait trouver un autre lieu afin qu'il honore son mandat. (...)"

Entendu en qualité de témoin en audience de mesures provisionnelles du 18 juin 2014, M._____ a exposé que le document précité avait été préparé par le requérant, qui le lui avait soumis pour signature. S'agissant du contenu de cette déclaration, il a précisé que son interlocuteur, qui s'était présenté comme L._____, lui avait demandé pourquoi il avait amené sa voiture chez le requérant, affirmant que ce dernier était cher, et lui avait proposé d'aller dans un autre garage; il a répondu qu'il s'agissait d'un garage Ford et que sa voiture était une Ford. Le témoin a déclaré que les choses n'étaient pas allées plus loin et qu'il n'avait pas reçu de pression de son assureur.

Le témoignage de M._____ s'écartant de la déclaration écrite, il prévaut sur cette dernière, dont il n'est pas le rédacteur.

[...], également client des requérants, a signé une déclaration datée du 15 novembre 2013, dont les caractéristiques (typographie; mise en page; formulation) indiquent qu'elle a également été rédigée par le requérant, l'intéressé n'ayant toutefois pas été entendu comme témoin, il n'a pas confirmé sa déclaration en audience. Au vu de ce qui précède, il ne sera pas tenu compte des éléments de fait relatés dans cette pièce.

27. Le 15 novembre 2013, P._____ a adressé aux experts de N._____SA un courriel détaillant diverses mesures prises à l'égard du requérant, dont la teneur est notamment la suivante :

" (...) En raison de profondes divergences entre la Carrosserie S._____, [...], et nos experts, il n'est plus envisageable d'envoyer ceux-ci dans cette carrosserie. En effet, après de nombreuses tentatives de conciliation avec J._____, administrateur de la Carrosserie S._____, il n'est pas possible de trouver un terrain d'entente entre les parties en présence. Les décisions et mesures prises d'entente avec J._____ ne sont malheureusement pas respectées. De plus, menaces, tentatives d'intimidation, refus de collaborer avec certains de nos experts sont les pratiques quotidiennes de ce monsieur. Dès lors, la collaboration s'avère impossible et des mesures doivent être prises.

Dès lors et pour chaque expertise mandatée auprès de la carrosserie S._____, notre expert prendra contact avec le client, respectivement le lésé, pour lui proposer un rendez-vous en dehors du terrain de la carrosserie S._____ afin de pouvoir chiffrer avec exactitude le montant du dommage. Dès le montant des réparations établi, proposition sera faite au client de lui verser le montant des réparations en totalité et de demander au client de régler sa créance auprès de la carrosserie S._____ à la fin des réparations. Si le véhicule est déjà dans la carrosserie, notre expert demandera à ce qu'il soit déplacé sur un terrain public, à proximité de l'entreprise, afin que celui-ci puisse procéder à l'établissement du devis de réparation.

Je vous demande également de mandater une expertise pour chaque cas de sinistre annoncé par cette carrosserie.

Il n'est pas dans l'habitude de notre société de devoir mettre en place de telles mesures. En effet, nous avons toujours privilégié le dialogue et la collaboration. Dans le cas qui nous préoccupe, cela se révèle tout à fait impossible. (...)"

Après ces évènements, L._____ et K._____ expliquaient aux détenteurs de véhicules venus confier des réparations aux requérants qu'ils rencontraient des problèmes avec ce réparateur, l'accès à la carrosserie leur étant notamment interdit; ils précisait que l'expertise devait toutefois avoir lieu pour que les assurances entrent en matière, de sorte qu'il fallait déplacer le véhicule dans un endroit neutre, au domicile du détenteur ou chez le concessionnaire de la marque du véhicule, où se détermine la valeur du marché; ils ajoutaient qu'un devis pouvait éventuellement être demandé au concessionnaire, le montant retenu par ce dernier représentant la limite de ce que l'expert accepterait; le détenteur pourrait cependant librement choisir la carrosserie en charge

des travaux, l'indemnisation lui étant le cas échéant directement versée. En cas de questions de la part des détenteurs, L. _____ et K. _____ les informaient du fait que les requérants pratiquaient des tarifs supérieurs aux prix du marché, véhicule de remplacement compris.

Plusieurs véhicules ont ainsi été expertisés dans le garage [...] de G. _____. Afin de ne plus devoir déplacer, en vue de leur expertise, les véhicules de leurs clients confiés aux requérants pour les travaux de carrosserie, le garage [...], à [...], a cessé de sous-traiter ces travaux auprès des requérants, ce qui représentait une perte d'activité d'une dizaine de véhicules par an.

Les requérants ont perdu un autre client régulier, la société [...] SA, qui leur confiait chaque année entre vingt et trente véhicules pour réparation.

28. Par courrier du 19 novembre 2013, B. _____ SA a demandé au Président de la Fédération des Carrossiers Romands d'user de son influence à l'égard du requérant, décrivant notamment ce qui suit :

"(...) La Carrosserie S. _____ n'est pas disposée à respecter les prescriptions de temps des constructeurs, lorsqu'un expert établit une expertise, celle-ci est rejetée dans son ampleur. Toutes les discussions entre réparateur et expert-autos sont filmées et enregistrées. B. _____ SA ne peut plus envoyer certains experts automobiles indépendants chez ce réparateur, car ils ne veulent plus ou ne peuvent plus pénétrer dans l'entreprise.

Lorsque surviennent avec ce carrossier des discussions en relation avec le montant des réparations et qu'un accord s'avère difficile, des menaces de plainte judiciaire sont systématiquement brandies et des e-mails très agressifs envoyés. Le carrossier se fait signer des procurations par les clients communs afin de pouvoir, au nom du client, se quereller avec les assurances. Il présente les assureurs au client, comme si elles se refusaient à lui rembourser la main-d'œuvre et les pièces dues.

Les factures de réparation qui nous parviennent sont systématiquement plus élevées que les expertises. Des voitures de remplacement de la catégorie inférieure nous sont facturés dans les cas de responsabilité civile à raison de CHF 120.-/jour et les jours de location dépassent toujours la durée effective des réparations. (...)"

29. La requérante a échangé plusieurs courriels avec l'expert indépendant V._____ (cf. *supra* ch. 24) dans le cadre d'un dossier impliquant l'assurance O._____SA. Le 19 novembre 2013, elle lui a notamment écrit ce qui suit :

"(...) Nous sommes étonnés de constater que vous avez octroyé une porte à changer alors qu'elle n'a quasiment rien. Rien qui nécessite de la changer. Comment cela se fait-il ? Si nous n'avions pas préparé la porte avant que la voiture ne vienne nous ne l'aurions pas changée. Nous la gardons néanmoins pour montrer à O._____SA votre manière de procéder à l'appui de photos.

Nous vous précisons, ci-dessous, les points manquants en surplus à votre devis : (...)

Dès lors, nous attendons votre devis avec les corrections nécessaires. Pour la porte du S-Max qui était dans un état délabré, vous refusez de la changer et ne nous donnez qu'à redresser, selon, de plus, vos propres critères de temps. Nous ne comprenons vraiment pas cette attitude alors que, de plus, vous essayez de nous faire passer pour les mauvais dans cette histoire...

N._____ a pris contact avec nous vendredi 8 novembre qui nous a dit que vous aviez informé les assurances que vous ne désiriez plus intervenir chez nous. Nous espérons que vous aurez l'obligeance de nous dire pourquoi votre attitude est aussi incorrecte vis-à-vis de nous et espérons également que vous ne nous critiqueriez pas de la même façon que vous avez critiqué monsieur [...] de [...], qui est en train de se mettre à dos toutes les assurances.

Nous sommes navrés de constater que vous entrez dans le jeu sinistre des pressions exercées par les assurances... Vous n'êtes pas sans savoir que nos garages sont équipés de caméra visuelles et audio depuis toujours, comme spécifié sur nos portes. (...)"

30. Le 9 décembre 2013, [...], client des requérants, a adressé un courrier à X._____SA. Il s'y plaint en substance du fait que, le 4 décembre 2013, L._____ ait exigé que le véhicule soit déplacé hors de la carrosserie des requérants pour expertiser son véhicule; jointe à ce sujet le jour même par téléphone, X._____SA a en outre soutenu cette position.

31. Le 6 janvier 2014, [...], employé des requérants, leur a envoyé un courrier ayant notamment la teneur suivante :

" (...) J'accuse réception de votre lettre du 20 décembre 2013 concernant la résiliation de mon contrat au 31 janvier 2014. C'est avec regret que je quitterai votre garage suite au litige vous opposant aux experts et à la perte des mandats de vos partenaires. J'ai pris un grand plaisir à travailler parmi vous. Si dans le futur, votre situation devait s'améliorer, c'est très volontiers que je réintégrerai votre équipe. (...)"

32. Le 8 janvier 2014, L. _____ a transmis à G. _____ un rapport d'expertise relatif à la réparation, par les requérants, d'un véhicule Hyundai i20. Les coûts étaient estimés à 3'015 fr. 67, sur la base d'un tarif horaire de 158 francs. Ce montant incluait l'achat et la pose d'un nouveau collant publicitaire pour 531 fr. 60.

Le même jour, G. _____ a signé, au nom du garage [...] Sàrl, une déclaration se rapportant aux réparations de la Passat du mois de mars 2013 (cf. *supra* ch. 9). Il y confirme en particulier que L. _____ a admis des réparations supplémentaires par rapport à son devis initial, précisant au surplus que ces suppléments correspondaient à l'avis de Garage-Carosserie S. _____ Sàrl.

33. Le 8 janvier 2014, le requérant a reçu un courriel expédié depuis l'adresse [...]@Q. _____ .ch, où il est notamment écrit ce qui suit (traduction de l'allemand) :

" (...) N. _____ SA ne procédera pas à des expertises dans le Garage S. _____. Cela a déjà été préalablement communiqué par N. _____ SA.

Veillez inscrire le véhicule dans un autre garage, afin que nous puissions effectuer une expertise. Les factures ne seront pas acceptées sans expertise. Nous ne pouvons pas non plus accepter de coûts supplémentaires, car vous aviez connaissance depuis novembre 2013, qu'aucune expertise ne serait effectuée dans votre garage.

Salutations amicales

[...]
Assurance-dommage

Q. _____ SA
(...)"

Un courriel non daté, ne comprenant pas le nom du destinataire, a en particulier la teneur suivante.

" (...) Suite à notre téléphone du 10 janvier 2014, je vous envoie ce mail concernant le Garage S. _____ à [...] avec lequel N. _____ SA et nous-mêmes avons déjà rencontré des problèmes. N. _____ SA nous a confié, qu'il n'accepterait plus d'expertise dans ce garage. Nous vous prions donc de déplacer votre véhicule dans un autre garage afin que l'expert puisse évaluer le dégât.

Q. _____ ne prend pas en charge les frais de déplacement du véhicule.

Meilleures salutations

[...]

Assurance-dommages

Q. _____ SA
(...)"

34. Dans un courrier aux requérants du 9 janvier 2014, [...], anciennement employé des requérants, a écrit ce qui suit :

" (...) J'ai bien pris note de la résiliation de mon contrat au 31 décembre 2013. Après tant d'années de collaboration, c'est avec tristesse que j'apprends que le travail n'est plus suffisant pour garder tout votre personnel. Si à l'avenir les problèmes avec les experts devaient cesser et que vos partenaires devaient revenir, j'espère que vous me laisserez la chance de revenir auprès de vous. (...)"

35. Le 29 janvier 2014, X. _____ SA a reçu une facture de 3'404 fr. 05 établie par la requérante le 24 janvier 2014, qui comprend les montants suivants :

- 2'792 fr. 30 de frais de réparations;

- 360 fr. pour trois jours de location d'un véhicule de remplacement
- 252 fr. 18 pour la TVA.

La requérante a précisé ce qui suit :

" Cette facture reste ouverte, l'expert n'ayant pas calculé le bon montant. La différence manquante vous sera facturée ultérieurement (selon litige en cours)"

36. Le 5 février 2014, L. _____ a expertisé un véhicule Audi Q5 et a envoyé son rapport par courriel à G. _____, estimant le coût des réparations à 1'321 fr. 88. Se fondant sur un tarif horaire de 158 fr., il a compté 1.90 heures pour la carrosserie et la mécanique et 2.10 heures pour les travaux de peinture, soit un total de 4 heures.

Le requérant a contesté ce devis auprès de K. _____ par courriel du 12 février 2014 portant le nom et le logo de la requérante, notamment dans les termes suivants :

" (...) Nous nous permettons de vous faire parvenir le rapport reçu par le garage [...] de L. _____ concernant le véhicule mentionné.

Pensez-vous que ce rapport soit en adéquation avec la réalité (voir photos en annexes) ? Ce rapport a été établi par un maîtrisé, comme vous aimez nous le faire savoir. En toute honnêteté, qu'en pensez-vous ?

Lors de l'un de nos entretiens téléphoniques, vous m'avez bien fait entendre que mon seul défaut était de corriger les devis... cela laisse perplexe au vu du rapport concerné, compte tenu de la réparation visible à effectuer ! Rendez-vous compte de l'énormité de la situation passée et actuelle !

L. _____ a demandé au garage [...] qui pratique le tarif de CHF 168.- de l'heure. Nous sommes étonnés par cette question au vu de la rapidité avec laquelle vous communiquez les informations entre vous. Pour précision, il s'agit de nos carrosseries, comme nous vous l'avons indiqué dans notre dernier courriel. (...)"

Le 13 février 2014, le véhicule a été expertisé une seconde fois par le garage [...], concessionnaire Audi à [...], qui a estimé le coût des réparations à 1'697 fr. 35. Sur la base d'un tarif horaire de 174 fr., le

garage a compté 1.70 heures de travail pour la mécanique et la carrosserie et 2.50 heures pour les travaux de peinture, soit un total de 4.20 heures.

La requérante a établi son propre devis le 17 février 2014, estimant un le coût des réparations de 2'057 fr. 32. Elle a prévu 2.40 heures de travail pour la carrosserie et la mécanique et 4 heures pour la peinture, au tarif horaire de 168 francs.

37. Le 18 février 2014, L._____ a transmis son rapport d'expertise final concernant la Hyundai i20 à X._____SA, ayant arrêté les coûts de réparations à 2'631 fr. 43. Le tarif horaire retenu dans ce devis est de 168 francs.

38. Le 27 février 2014, le détenteur de l'Audi Q5, [...], a adressé un courrier à X._____SA, dont la teneur est en particulier la suivante :

" (...) Votre expert, L._____, a bâclé son travail en rendant un rapport inexact et en ne donnant pas de nouvelles à mon garagiste.

J._____ a envoyé toutes les photos à K._____ en lui demandant de bien vouloir évaluer le devis de L._____. Il m'a montré le mail, mais il n'a jamais eu de réponse.

Vous avez tenté de me faire croire que le changement de pièces aurait été moins cher que de réparer, J._____ m'a démontrés le contraire ! De plus, il ne s'agissait pas uniquement d'un spoiler mais de tout un kit spécial.

Vous devriez le sa voir étant en possession du devis, des photos et de la facture de J._____. (...)"

39. Le 18 mars 2014, X._____SA a reçu une facture de 680 fr. de la société [...] relatif à la vente et la pose d'un autocollant publicitaire sur le véhicule Hyundai i20 précité.

40. Par courrier du 9 avril 2014 adressé à " Q._____", la requérante s'est plainte qu'une facture concernant la BMW Z4 n'avait pas été payée malgré divers rappels, alors que deux autres factures relatives au même sinistre avaient été réglées sans discussion.

41. Le 6 mai 2014, L._____, a informé X._____SA que la facture de la requérante concernant la Hyundai i20 n'était pas exacte, expliquant notamment ce qui suit :

" (...) Le calcul se trouvant en document digital 6 n'est pas le calcul final, mais le calcul avant réparation. Dans ce calcul, qui a été transmis à la carrosserie, il y avait un montant provisoire pour les colants publicitaires de CHF 500.- H.T.
Dans le calcul final, le tarif horaire est augmenté "sur demande du carrossier et sans justificatif pertinent de CHF 10.- par heure, et les colants ont été déduits, car le détenteur s'est occupé lui-même de mandater une autre entreprise pour la pose des colants publicitaires "facture séparée [...] transmise ultérieurement par le détenteur".
(...)"

42. Le 16 juin 2014, à la demande des requérants, C._____ a établi quatre devis de réparations concernant des véhicules précédemment expertisés par L._____ (cf. *supra* ch. 15, 24, 32 et 36). Il a appliqué un tarif horaire de 168 francs.

Pour la Mercedes-Benz expertisée le 23 mai 2013, il a estimé le coût des réparations à 2'935 fr. 95, comptant 6.70 heures pour les travaux de carrosserie et de mécanique et 7.70 heures de travail pour la peinture.

Il a fixé le coût des réparations de la Ford ka expertisée le 4 novembre 2013 à 7'163 fr. 22, précisant que le panneau latéral gauche du véhicule devait être remplacé et que le tarif horaire retenu par L._____ était de 140 fr. au lieu de 168 fr., divers compléments étant en outre nécessaires.

S'agissant de la Hyundai i20 expertisée le 8 janvier 2014, il a évalué le coût des travaux à 3'155 francs.

Le coût des réparations de l'Audi Q5 expertisée par L. _____ et par le concessionnaire Audi, les 5 et 13 février 2014, a été estimé à 2'062 fr. 30, comprenant 2.40 heures de travaux de carrosserie et de mécanique et 4.30 heures de travaux de peinture.

Dans les devis concernant la Mercedes-Benz, la Hyundai i20 et l'Audi Q5, C. _____ mentionne que les montants figurant sur les devis établis par L. _____ et par le concessionnaire Audi sont insuffisants pour une remise en état dans les règles de l'art. Dans la mesure où les devis en cause ont été établis *a posteriori* par C. _____, à la demande des requérants et alors que la procédure était déjà pendante, ils ne sont pas susceptibles d'établir, même au degré de la vraisemblance, la prétendue insuffisance des devis de L. _____.

43. a) Par requête de mesures provisionnelles du 13 mars 2014, les requérants ont pris la conclusion suivante, avec suite de frais et dépens :

" Q. _____ SA, X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____, cessent de dénigrer J. _____, GARAGE S. _____ et Garage-Carrosserie S. _____ Sàrl, sous peine de sanction ressortant de l'article 292 CPS".

Les requérants ont précisé avoir l'intention de faire valoir des prétentions au fond pour un montant supérieur à 100'000 francs.

Les intimés N. _____ SA, X. _____ SA, L. _____ et K. _____, par leur conseil commun, se sont déterminés sur cette requête le 4 juin 2014, concluant, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions des requérants.

Le 2 mai 2014, après que la requête eut été précisée dans le délai imparti et que l'avance de frais eut été déposée, la requête ainsi

qu'une citation à comparaître en audience du 18 juin 2014 ont été notifiées à Q._____SA par l'intermédiaire de H._____ et T._____, à l'adresse commune de Q._____Assurances SA, B.Q._____SA, R.Q._____SA et F.Q._____.

Par déterminations du 13 juin 2013 (recte : 2014) de son conseil, le "Groupe Q._____" a conclu, avec suite de frais et dépens, à l'irrecevabilité des conclusions en ce qui concerne Q._____SA, subsidiairement à leur rejet.

Le Juge délégué de la Cour civile ayant attiré l'attention des requérants sur le fait que Q._____SA ne figurait pas au Registre du commerce, ceux-ci ont précisé, par télécopie du 16 juin 2014, qu'ils entendaient agir contre Q._____Assurances SA. Cette dernière a reçu copie de cet avis.

b) Lors de l'audience du 18 juin 2014, Q._____Assurances SA a produit une procuration du 16 juin 2014 par laquelle elle mandate son conseil pour la représenter dans la présente procédure. Les témoins C._____, M._____, P._____, [...], G._____, E._____, N._____, V._____ et W._____ ont été entendus.

Lors de la reprise de l'audience de mesures provisionnelles du 2 juillet 2014, les parties ont été entendues. Interpellés sur le point de savoir si la valeur litigieuse de 30'000 fr. était atteinte, les requérants ont expliqué que la perte de 150'000 fr. de chiffre d'affaires alléguée dans leur requête était en réalité une perte de bénéfice. Les intimés ont pour leur part admis la compétence *ratione valoris* de la Cour civile et, donc, du juge délégué, tout en contestant l'existence du dommage allégué.

En cours d'audience, K._____ a admis s'être rendu peu auparavant dans la carrosserie des requérants pour y expertiser un véhicule, afin de diminuer le dommage résultant de son immobilisation. Il a en outre expliqué que, pour la durée de la présente procédure, les cas concernant cette carrosserie ont été confiés à un autre collaborateur de

N._____SA, [...]; celui-ci se rend sporadiquement dans la carrosserie, notamment pour expertiser des véhicules portant des plaques de garage.

En droit :

I. a) Les requérants se plaignent du fait que L._____ et K._____ auraient recommandé à plusieurs assurances ainsi qu'à des clients de ne plus travailler avec leur carrosserie (all. 9). Ils reprochent en outre aux intimées X._____SA et Q._____Assurances SA d'avoir conseillé à leurs clients de ne plus leur confier la réparation de leurs véhicules et d'avoir indiqué que celles-ci ne seraient dans ce cas pas prises en charge (all. 10-11); ces deux assurances auraient au surplus fait pression sur leurs clients (all. 14).

Invoquant une violation de la LCD (loi fédérale contre la concurrence déloyale du 19 décembre 1986; RS 241), ils concluent à la cessation du dénigrement par l'ensemble des intimés.

b) Les intimés N._____SA, X._____SA, L._____ et K._____ contestent avoir incité leurs clients ou d'autres assureurs à ne pas s'adresser aux requérants pour les réparations de véhicules ou à faire appel à d'autres réparateurs.

Ils soutiennent en outre que N._____SA, K._____ et L._____ ont seulement informé les détenteurs de véhicules des problèmes rencontrés avec les requérants et des prix qu'ils pratiquent, sans pour autant dénigrer ces derniers.

c) Q._____Assurances SA conteste pour sa part avoir été valablement attraité dans la présente procédure, exposant que l'intimée désignée sous le nom de Q._____SA est une personne morale sans existence juridique. Elle invoque l'irrecevabilité de la requête dans la mesure où elle est concernée.

Elle adhère subsidiairement à la position des autres intimés, ayant selon elle uniquement mis en œuvre l'obligation des lésés de réduire leur dommage.

II. a) En vertu de l'art. 5 CPC (Code de procédure civile du 19 décembre 2008; RS 272), le droit cantonal institue une juridiction compétente pour statuer en instance cantonale unique sur les litiges relevant de la LCD lorsque la valeur litigieuse dépasse 30'000 fr. (al. 1 litt. d); cette compétence s'étend aux mesures provisionnelles requises avant litispendance (al. 2).

Lorsque l'action ne porte pas sur le paiement d'une somme d'argent déterminée, le tribunal détermine la valeur litigieuse si les parties n'arrivent pas à s'entendre sur ce point ou si la valeur qu'elles avancent est manifestement erronée (art. 91 al. 2 CPC). Pour déterminer la valeur litigieuse, il faut apprécier le dommage que les intimés pourraient causer dans l'avenir et auquel les mesures provisionnelles sollicitées pourraient obvier (TF 4A_119/2011 du 28 juin 2011 c. 1.6).

Au vu du préjudice financier de 150'000 fr. que les requérants allèguent avoir d'ores et déjà encouru et de l'absence de contestation de la compétence *ratione valoris* par les intimés, il faut considérer que la valeur litigieuse du cas d'espèce est supérieure à 30'000 francs. Certes, les requérants n'apportent aucun élément comptable susceptible d'étayer la perte de chiffre d'affaire alléguée, ni n'ont fait entendre de témoins sur ce point. Ils rendent cependant vraisemblable une perte de clientèle (cf. *supra* ch. 27), ce qui - indépendamment de savoir si celle-ci est due à un dénigrement des intimés - peut justifier que la valeur litigieuse dépasse 30'000 francs. La cause relève dès lors de l'instance cantonale unique selon l'art. 5 al. 1 litt. d CPC.

b) Dans le canton de Vaud, cette instance est la Cour civile (art. 74 al. 3 LOJV - loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979; RSV 173.01). Celle-ci étant une autorité collégiale, le juge unique

qu'elle désigne est compétent pour statuer sur les affaires soumises à la procédure sommaire (art. 43 al. 1 litt. e CDPJ - Code de droit privé judiciaire vaudois du 12 janvier 2010; RSV 211.01), qui comprennent notamment les mesures provisionnelles (art. 248 let. 2 CPC).

La compétence du Juge délégué est ainsi donnée.

III. Les requérants ont produit diverses déclarations écrites de tiers, datées respectivement du 15 novembre 2013 et des 6, 8 et 9 janvier 2014 (cf. *supra* ch. 26, 31, 32 et 34). Ces moyens de preuve appellent les remarques préliminaires suivantes.

L'art. 254 CPC prévoit qu'en procédure sommaire, la preuve est rapportée par titres (al. 1), d'autres moyens de preuve étant admissibles, notamment lorsque leur administration ne retarde pas sensiblement la procédure (al. 2 litt. a). La doctrine admet qu'une déclaration écrite de témoins soit recevable en procédure sommaire avec simple valeur de titre, dans la mesure où seule doit être établie la vraisemblance des faits allégués (Bohnet *in* Bohnet/Haldy/Jeandin/Schweizer/Tappy (éd.), CPC commenté, Lausanne 2011, n. 3 ad art. 254 CPC; Dolge *in* Spühler/ Tenchio/Infangen (éd.), Basler Kommentar Schweizerische Zivilprozessordnung, 2^e éd. 2013, n. 12 ad art. 177 CPC; ci-après: Basler Kommentar ZPO).

Les pièces produites par les requérants sont ainsi recevables, leur valeur probante ayant au surplus été appréciée au cas par cas.

IV. Il sied en premier lieu d'examiner le grief d'irrecevabilité soulevé par l'intimée Q._____Assurances SA. Celle-ci soutient qu'elle ne savait pas quelle entité était désignée dans la requête sous le nom de "Q._____SA", raison pour laquelle elle n'aurait pas pu préparer sa défense. Elle prétend également que la rectification intervenue le 16 juin

2014, deux jours avant l'audience, lui laissait trop peu de temps à cet effet.

a) Le tribunal interpelle les parties lorsque leurs actes ou déclarations sont peu clairs, contradictoires, imprécis ou manifestement incomplets et leur donne l'occasion de les clarifier et de les compléter (art. 56 CPC).

Il est en outre de jurisprudence constante que les qualités des parties peuvent être rectifiées lorsqu'une erreur affecte la dénomination de l'une d'elles (ATF 131 I 57 c. 2.2, SJ 2005 I 312). La rectification peut s'opérer lorsqu'il n'existe aucun doute quant à l'identité de la partie concernée mais que sa désignation, dans les actes du procès, est entachée d'une erreur rédactionnelle (TF 4A_167/2007 du 29 août 2007 c. 2.2). La rectification est possible si tout risque de confusion peut être écarté (TF 4A_129/2014 du 1^{er} mai 2014 c. 2.5). Elle peut avoir lieu d'office (TF 5A_372/2011 du 4 octobre 2011 c. 2.1).

En vertu de l'art. 2 CC, chacun est au surplus tenu d'exercer ses droits selon les règles de la bonne foi (al. 1), l'abus manifeste d'un droit n'étant pas protégé (al. 2). Ces principes régissent non seulement le droit civil fédéral mais aussi le droit de procédure civile (ATF 132 I 249 c. 5 et 6 et réf. cit., rés. *in* SJ 2007 I 85). Ils ont du reste été intégrés à l'art. 52 CPC.

b) A la lecture de la requête, les représentants de l'intimée, qui sont également actifs au sein de B.Q._____SA, R.Q._____SA et de la fondation F.Q._____, pouvaient d'emblée comprendre quelle société était visée, dans la mesure où seule Q._____Assurances SA est active dans le domaine de l'assurance privée couvrant les sinistres automobiles. On relèvera de plus que l'intimée utilise elle-même la dénomination "Q._____SA" dans la signature des courriels de ses collaborateurs. Il résulte en outre de l'état de fait que l'adresse électronique du collaborateur [...] se termine par "Q._____.ch", sans qu'il soit possible de déterminer par quelle société du groupe il est employé. L'intimée crée

ainsi elle-même une incertitude quant à sa raison sociale. Elle ne saurait par conséquent se prévaloir de bonne foi d'une désignation inexacte en procédure, alors que les requérants ont repris le nom utilisé par l'intimée dans leurs relations professionnelles.

Au vu de ces éléments, il n'existe aucun risque de confusion, si bien que la requête a été valablement rectifiée le 16 juin 2014. Elle est par conséquent recevable.

L'intimée pouvant et devant, de bonne foi, comprendre qu'elle était désignée par la requête notifiée le 2 mai 2014, elle a disposé de tout le temps nécessaire pour préparer sa défense. Elle a de plus formellement mandaté son conseil à réception de la rectification de sa raison sociale, intervenue deux jours avant l'audience. Ainsi, même dans l'hypothèse où l'intimée aurait nourri des doutes sur la société désignée, elle a eu la possibilité, depuis le 3 mai 2014, de se faire assister avant l'audience. De fait, elle était assistée lors de la première audience. Celle-ci a de plus été suspendue et reprise le 2 juillet 2014, offrant à la partie un délai supplémentaire de près de deux semaines pour sa défense.

V. Les mesures provisionnelles et la procédure à suivre sont régies par les art. 261 ss CPC, les anciennes dispositions de cette nature figurant dans le droit matériel ayant été abrogées (Hohl, Procédure civile II, 2^e éd. Berne 2010, n. 1734 p. 316).

a) À la teneur de l'art. 261 al. 1 CPC, le tribunal ordonne les mesures provisionnelles nécessaires lorsque le requérant rend vraisemblable qu'une prétention dont il est titulaire remplit les conditions suivantes : cette prétention est l'objet d'une atteinte ou risque de l'être (litt. a) et que cette atteinte risque de lui causer un préjudice difficilement réparable (litt. b).

Un fait ou un droit est rendu vraisemblable lorsque, au terme d'un examen sommaire, sur la base d'éléments objectifs, ce fait ou ce

droit est rendu probable, sans pour autant qu'il soit exclu que les faits aient pu se dérouler autrement ou que la situation juridique se présente différemment (Bohnet, op. cit., n. 4 ad art. 261 CPC). Les parties sont tenues de collaborer à l'administration des preuves (art. 160 al. 1 CPC). L'intimé peut dans ce cadre lui-même alléguer des faits contredisant les conclusions du requérant, ces faits étant également soumis à l'exigence de vraisemblance (Sprecher, Basler Kommentar ZPO, op. cit., n. 71 ad art. 261 CPC).

aa) Le requérant doit rendre vraisemblable que sa prétention fait l'objet d'une atteinte illicite actuelle ou imminente, soit que l'intimé adopte, poursuive ou reprenne effectivement le comportement incriminé dans un proche avenir (Schlosser, Les conditions d'octroi des mesures provisionnelles en matière de propriété intellectuelle et de concurrence déloyale *in sic!* 2005 pp. 339 ss sp. p. 344). Le requérant doit ainsi rendre vraisemblable qu'il est atteint ou menacé dans ses droits (Hohl, op. cit., n. 1756 p. 322).

Si l'intimé rend toutefois vraisemblable qu'il s'est comporté de manière compatible avec les intérêts du requérant et qu'il n'a pas d'intentions qui leur soient contraires, le requérant perd tout intérêt à être protégé (Sprecher, op. cit., n. 22 ad art. 261 CPC).

bb) Le requérant doit par ailleurs rendre vraisemblable qu'il subit ou risque de subir un préjudice difficilement réparable, cette notion pouvant comprendre un trouble (Bohnet, La procédure sommaire, Cas clair - Mesures provisionnelles - Mise à ban *in* Procédure civile suisse, les grands thèmes pour les praticiens, Neuchâtel 2010, n. 87 p. 220; ci-après : La procédure sommaire). Un tel préjudice existe lorsque la mise en œuvre des droits du requérant serait mise en péril s'il en était réduit à les faire valoir dans le cadre d'une procédure ordinaire (Schlosser, op. cit., p. 347). Le risque de préjudice difficilement réparable implique l'urgence, de sorte que si le requérant tarde trop, sa requête risque d'être rejetée, dans le cas où le tribunal conclut qu'une procédure introduite à temps aurait abouti à un jugement au fond dans des délais équivalents (Bohnet, La procédure

sommaire, n. 86 p. 220). Le préjudice difficilement réparable doit découler de l'atteinte subie, ce qui implique l'existence d'un lien de causalité adéquat entre les deux (Sprecher, op. cit., n. 10 ad art. 261 CPC).

cc) Les mesures requises doivent finalement respecter le principe de la proportionnalité (Sprecher, op. cit., n. 10 ad art. 261 CPC). Il convient d'être particulièrement restrictif lorsque la mesure consiste en une exécution anticipée du jugement à venir. Dans un tel cas, les chances de succès du requérant dans la procédure au fond doivent être évaluées soigneusement et proportionnellement au préjudice encouru par le requis (Bohnet, La procédure sommaire, nn. 90 et 98, pp. 221 et 223).

VI. Les requérants se fondent en l'espèce sur les dispositions en matière de concurrence déloyale, se prévalant en particulier d'un dénigrement.

L'art. 9 al. 1 litt. b LCD prévoit que celui qui, par un acte de concurrence déloyale, subit une atteinte dans sa clientèle, son crédit ou sa réputation professionnelle, ses affaires ou ses intérêts économiques en général ou celui qui en est menacé, peut notamment demander au juge de la faire cesser, si elle dure encore. Conformément au CO (loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le code civil suisse, Livre cinquième: Droit des obligations; RS 220), il peut intenter des actions en dommages-intérêts et en réparation du tort moral, ainsi qu'exiger la remise du gain selon les dispositions sur la gestion d'affaires (art. 9 al. 3 LCD).

Le dénigrement est un acte de concurrence déloyale défini par les dispositions suivantes.

aa) Selon le régime général de l'art. 2 LCD, tout comportement ou pratique commerciale qui est trompeur ou qui contrevient de toute autre manière aux règles de la bonne foi et qui influe sur les rapports entre concurrents ou entre fournisseurs et clients est déloyal et illicite. Seuls sont interdits les actes économiquement pertinents

(*Wirtschaftsrelevant*), soit ceux visant l'activité indépendante du lésé ou de ses concurrents injustement avantageés; cet avantage doit en outre être en lien avec le marché concerné (*Marktbezug*). L'atteinte doit encore avoir une influence sur la concurrence (*Wettbewerbsrelevanz*), ce qui est le cas lorsqu'elle a des effets perceptibles sur le marché en avantageant ou désavantageant une entreprise dans sa lutte pour attirer la clientèle. S'il n'est pas nécessaire que l'auteur de l'acte soit lui-même un concurrent ni qu'il ait la volonté d'influencer l'activité économique, l'acte doit cependant être objectivement propre à avantager ou désavantager une entreprise dans sa lutte pour acquérir de la clientèle, ou à accroître, respectivement diminuer ses parts de marché (TF 4A_313/2007 du 27 novembre 2008 c. 3.1). Ces conditions s'appliquent non seulement à l'art. 2 LCD, mais aussi aux cas spécifiques détaillés aux art. 3 à 8 LCD (Jung *in* Handkommentar zum Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berne 2010, nn. 10 ss ad art. 2 LCD; ci-après : Handkommentar UWG).

bb) Le dénigrement est spécifiquement régi par l'art. 3 al. 1 litt. a LCD, selon lequel agit de façon déloyale celui qui, notamment, dénigre autrui, ses marchandises, ses oeuvres, ses prestations, ses prix ou ses affaires par des allégations inexactes, fallacieuses ou inutilement blessantes.

Sont visées les déclarations de l'intimé à des tiers, quelle que soit leur forme, qui soient aptes à dénigrer le lésé ou ses prestations (Spitz *in* Handkommentar UWG, nn. 10, 26 et 29 ad art. 3 litt. a LCD). Un propos est dénigrant lorsqu'il rend méprisable le concurrent et ses marchandises, notamment. Tout propos négatif ne suffit pas : il doit revêtir un certain caractère de gravité. Une allégation n'est pas déjà illicite du seul fait qu'elle dénigre un concurrent; il faut encore qu'elle soit inexacte - c'est-à-dire contraire à la réalité -, fallacieuse - soit exacte en elle-même, mais susceptible, par la manière dont elle est présentée ou en raison de l'ensemble des circonstances, d'éveiller chez le destinataire une impression fautive - ou encore inutilement blessante, - à savoir qu'elle donne du concurrent, respectivement de ses prestations au sens large, une image négative, outrancière, que la lutte économique ne saurait

justifier (ATF 124 III 72 c. 2b/aa, SJ 1998 I 487; TF 5A_585/2010 du 15 juin 2011 c. 7.3 et réf. cit.). Cette appréciation doit se faire à l'aune de la perception du destinataire moyen n'ayant pas d'idée reçue (Spitz, op. cit., n. 49 ad art. 3 litt. a LCD).

cc) L'art. 3 litt. a LCD prévaut sur l'art. 2 LCD, la clause générale intervenant néanmoins à titre supplétif, notamment lors de déclarations faites directement au lésé. Celles-ci ne sont toutefois illicites que si elles remplissent les conditions posées par l'art. 3 litt. a LCD (Spitz, op. cit., n. 10 ad art. 3 litt. a LCD).

VII. Les requérants prétendent être les victimes de divers agissements des intimés qui s'apparenteraient à un dénigrement au sens de l'art. 3 LCD (cf. all. 9 ss).

a) Ils font grief aux intimés L._____ et K._____ d'avoir indiqué à plusieurs assurances, ainsi qu'à des clients, qu'il ne fallait plus travailler avec leur carrosserie (all. 9). Les intimés L._____ et K._____ seraient l'auteurs d'une cabale à leur encontre (all. 13). En outre, les assurances intimées Q._____Assurances SA et X._____SA auraient aussi contacté les clients des requérants pour les dissuader d'amener leur véhicule dans leur carrosserie (all. 10).

b) Ces reproches sont complètement infondés, pour ne pas dire téméraires. L'instruction a révélé en substance que c'est le requérant qui est responsable du conflit qui l'oppose aux assurances et à leurs experts, et que c'est pour résoudre ces conflits et rendre tout de même possible la réparation par les requérants des véhicules de leurs assurés que X._____SA et N._____SA ont dû prendre des mesures d'information à leur clientèle, mesures au demeurant adéquates et proportionnées.

Pour s'en convaincre, il faut rappeler le contexte (cf. *infra* c. VII b) aa)), analyser les mesures prises par ces intimées (cf. *infra* c. VII b) bb))

et voir de quelle manière ces mesures ont été traduites dans les faits (cf. *infra* c. VII b) cc)).

aa) Les témoignages concordants des responsables des services d'expertise automobiles des trois grandes compagnies d'assurance que sont B. _____ SA, D. _____ SA et G. _____ SA rendent vraisemblable que le requérant et sa carrosserie contestent quasiment systématiquement les devis établis par leurs experts, que ceux-ci soient leurs employés ou qu'ils soient indépendants, en soutenant qu'ils sont trop bas. Cette situation, qui est qualifiée d'absolument unique en Romandie voire même en Suisse par plusieurs responsables de ces services, concerne surtout le tarif de location des véhicules de remplacement, mais aussi la durée des réparations prescrite par les constructeurs, que le requérant ne respecte pas à dires de témoins.

L'attitude revendicatrice, oppositionnelle et à certains égards menaçante du requérant - et notamment le fait qu'il prétende enregistrer et filmer ses interlocuteurs, qu'il adresse à ceux-ci des courriels au ton rageur qui trahissent son impulsivité et qu'il les menace d'en référer à son avocat - a conduit plusieurs experts automobiles pourtant très expérimentés à refuser de se rendre dans sa carrosserie. Ainsi en va-t-il des experts, F. _____, B. _____ et V. _____. Quant à l'expert R. _____ et à l'intimé L. _____, c'est le requérant lui-même qui leur a interdit de se rendre dans sa carrosserie. En particulier, l'intimé L. _____ allègue que, lors de leur dernière entrevue le 23 septembre 2013, le requérant aurait menacé de lui "casser les jambes", propos qui sont contestés par l'intéressé, ce dernier admettant avoir parlé de "casser les jambes", mais en visant les siennes. En l'occurrence, au vu des déclarations des témoins, qui soulignent tous le caractère très conflictuel des relations que le requérant entretient avec les experts automobiles mandatés par les assurances, et de la teneur et du ton des courriels de celui-ci, il paraît tout à fait possible que ce dernier ait proféré de telles menaces; quoi qu'il en soit, le fait que l'employeur de l'intimé L. _____, l'intimée N. _____ SA, ait immédiatement pris des mesures pour que les expertises puissent se dérouler à l'extérieur de la carrosserie litigieuse,

avec les conséquences négatives en terme d'image que ces mesures pouvaient induire auprès de sa clientèle, et le fait que l'intimé L. _____ ait dû bénéficier d'un soutien psychologique en raison des menaces qu'il prétend avoir reçues de la part du requérant accréditent grandement la réalité de ladite menace; quant à l'explication donnée par le requérant lors de son interrogatoire, selon laquelle il aurait dit à l'intimé L. _____ "qu'il fallait arrêter de me casser les jambes", elle n'emporte pas la conviction. Au stade des mesures provisionnelles, il faut ainsi retenir pour vraisemblable que le requérant a proféré la menace en question.

Enfin, pour se convaincre du caractère très aigu de la situation créée par le requérant, il faut citer, à titre d'exemple, les cas de deux experts entendus comme témoins, qui n'ont au demeurant aucun lien entre eux ni avec les parties intimées. Ces deux témoins, qui ont eu affaire directement au requérant dans le cadre de leur travail d'expert automobile, mentionnent les conséquences pour leur santé de ladite situation. N. _____, mécanicien sur poids lourds de formation et qui travaille en qualité d'expert automobile auprès de B. _____ SA, a conclu son témoignage en disant qu'il n'avait "jamais connu un tel mobbing en seize ans". Quant à V. _____, expert indépendant également entendu comme témoin, il a adressé le 5 novembre 2013 un courriel aux compagnies d'assurance de la place, dans lequel il les informait qu'il ne pourrait dorénavant plus conduire d'expertise dans les locaux des requérants; il y relevait ce qui suit : "Je ne vais pas me rendre malade pour un carrossier qui manifestement ne veut pas travailler avec les règles usuelles d'expertises. Je pense qu'il préfère rester dans une opposition malsaine qui ne me convient pas et que je ne partage pas"; au sujet de cette décision, il a précisé lors de son audition que les divergences non justifiées quant à l'estimation des coûts entre le requérant et lui devenaient "ingérables", au point qu'il avait pris la décision d'écrire à ses clients, dont les assurances O. _____ SA et Y. _____ SA, ainsi que G. _____ SA et B. _____ SA, qu'il ne souhaitait plus se rendre sur place; il a conclu en disant : "toute la profession a des problèmes avec le requérant".

Comme il n'apparaît pas que ces deux témoins, comme du reste tous les autres experts automobiles entendus comme témoins ou comme parties dans la présente affaire, soient du genre à se laisser impressionner ni à se laisser perturber outre mesure par une situation de conflit normale, il faut en conclure que le conflit induit par le comportement du requérant était devenu en l'espèce "hors norme".

bb) Cette situation très critique a conduit B. _____ SA à interpeller le Président de l'Association romande des carrossiers par courrier du 13 novembre 2013, qui a décidé de mettre en œuvre un expert neutre pour enquêter sur les plaintes de l'assurance. De son propre aveu, le requérant a démissionné de cette association, de sorte que cette procédure a pris fin.

Le comportement du requérant a également conduit I. _____ SA, au début 2011 déjà, à proposer à N. _____ SA qu'en cas de désaccord avec le requérant, cette société adresse au client un courrier l'informant de cette situation, en lui précisant le montant du dommage admis et en lui proposant soit de transiger avec le requérant (s'il tenait à travailler avec lui) soit de donner le travail au concessionnaire de la marque.

Quant à l'intimée N. _____ SA, elle a connu des problèmes au moins depuis 2011 avec le requérant; celui-ci ayant interdit l'accès de sa carrosserie à l'intimé L. _____, elle conclut avec lui une médiation le 23 mai 2013, mais sans que la situation ne s'apaise durablement; suite notamment aux menaces subies par l'intimé L. _____ dans les locaux de la carrosserie le 23 septembre 2013, l'intimée N. _____ SA a pris des mesures destinées à sauvegarder, d'une part, les intérêts de ses experts et, d'autre part, ceux des compagnies d'assurance qui la mandatent. Ces mesures figurent dans un courriel que P. _____, responsable des experts automobiles au sein de l'intimée N. _____ SA pour la Suisse romande et le Tessin, a adressé à ses experts le 15 novembre 2013; ce courriel a la teneur suivante :

"En raison de profondes divergences entre la Carrosserie S._____, [...], et nos experts, il n'est plus envisageable d'envoyer ceux-ci dans cette carrosserie. En effet, après de nombreuses tentatives de conciliation avec J._____, administrateur de la Carrosserie S._____, il n'est pas possible de trouver un terrain d'entente entre les parties en présence. Les décisions et mesures prises d'entente avec J._____ ne sont malheureusement pas respectées. De plus, menaces, tentatives d'intimidation, refus de collaborer avec certains de nos experts sont les pratiques quotidiennes de ce monsieur. Dès lors, la collaboration s'avère impossible et des mesures doivent être prises.

Dès maintenant, et pour chaque expertise mandatée auprès de la carrosserie S._____, notre expert prendra contact avec le client, respectivement le lésé, pour lui proposer un rendez-vous en dehors du terrain de la carrosserie S._____ afin de pouvoir chiffrer avec exactitude le montant du dommage. Dès le montant des réparations établi, proposition sera faite au client de lui verser en totalité et de demander au client de régler sa créance auprès de la carrosserie S._____ à la fin des réparations. Si le véhicule est déjà à la carrosserie, notre expert demandera qu'il soit déplacé sur un terrain public, à proximité de l'entreprise, afin que celui-ci puisse procéder à l'établissement du devis de réparation.

Je vous demande également de mandater une expertise pour chaque cas de sinistre annoncé par cette carrosserie.

Il n'est pas dans l'habitude de notre société de devoir mettre en place de telles mesures. En effet, nous avons toujours privilégié le dialogue et la collaboration. Dans le cas qui nous préoccupe, cela se révèle tout à fait impossible. (...)"

cc) P._____ et M._____, ainsi que les intimés L._____ et K._____, ont été entendus en qualité de témoins respectivement de parties sur la manière dont les mesures décidées par l'intimée N._____SA ont été traduites dans les faits.

aaa) P._____ a déclaré (ad all. 63) que les intimées X._____SA et N._____SA expliquaient aux clients qu'elles ne pouvaient pas se rendre dans la carrosserie mais que le véhicule devait être expertisé, et précisait qu'ils seraient indemnisés directement et qu'ils étaient libres d'aller dans la carrosserie de leur choix. Le témoin a ajouté que le requérant avait refusé à plusieurs reprises - par exemple pour une Nissan et une BMW - de laisser sortir les véhicules de sa carrosserie. Interpellé sur le point de savoir si les experts s'étaient limités à informer les détenteurs de véhicules des problèmes rencontrés avec la carrosserie S._____, il a déclaré (ad all. 83) : "Nous ne pouvons pas entrer dans les

détails quand nous expliquons la situation aux clients. C'est particulier, notamment pour les gens dont c'est le premier sinistre. Ce n'est pas l'image que souhaite donner X._____SA. C'est contraire à tous nos principes, mais c'est la seule solution. Je ne sais pas ce que le requérant leur expliquait car ce sont des clients communs. Nous expliquons aux clients que nous avons des problèmes avec cette carrosserie. Nous précisons que nous sommes interdits d'accès dans cette carrosserie et que nous devons tout de même faire des expertises". A la question de savoir si les intimés experts avaient empêché un lésé de faire réparer son véhicule auprès des requérants ou incité un lésé à aller dans une autre carrosserie, ce témoin a déclaré (ad all. 84) que ce n'était en tout cas pas les ordres qui avaient été donnés, et que du reste, cela contreviendrait aux intérêts de X._____SA qui laisse ses clients réparer leur véhicule dans le garage de leur choix.

Quant aux intimés K._____ et L._____, ils ont confirmé avoir suivi les instructions données par leur employeur.

bbb) Les requérants ont produit deux déclarations similaires datées du 15 novembre 2013, préparées par le requérant et signées par M._____ et [...], aux termes desquelles ceux-ci disent avoir été contactés par l'intimé L._____ aux fins de critiquer le garage S._____ et de fortement leur déconseiller de s'y rendre. Comme relevé dans la partie "En fait" de l'ordonnance (cf. *supra* ch. 26), le témoin M._____ n'a confirmé que partiellement le contenu du document qu'il a signé, et relevé que l'intimé L._____ lui avait demandé pourquoi il avait amené sa voiture chez le requérant, affirmant qu'il était cher et lui proposant d'aller dans un autre garage; puis, comme le témoin lui avait répondu que sa voiture était une Ford et que le garage en question était un garage Ford, l'intimé n'était pas allé plus loin et, en particulier, n'avait pas exercé de pression sur lui. Pour les motifs exposés dans la partie "En fait", la déclaration signée par l'autre client ne peut pas être tenue, à elle seule, pour probante (*ibidem*).

ccc) Dans ces conditions, et au vu des autres témoignages, il faut retenir, sous l'angle de la vraisemblance, que les intimés L._____ et

K. _____ ont expliqué aux clients qu'ils rencontraient des problèmes avec le requérant, l'accès à la carrosserie leur étant notamment interdit, mais qu'ils précisait que, comme une expertise devait avoir lieu pour que les assurances entrent en matière, il fallait déplacer le véhicule dans un endroit neutre, par exemple au domicile du détenteur, auprès d'un concessionnaire de la marque ou dans le garage voisin; ils ajoutaient à l'attention du client qu'un devis pouvait être demandé au concessionnaire et que le montant retenu par celui-ci constituerait la limite supérieure, mais qu'ils demeuraient libres de choisir la carrosserie en charge des travaux, le montant devisé leur étant cas échéant directement versé à titre d'indemnité. En cas de question des clients, les experts les informaient que les requérants pratiquaient des prix supérieurs aux prix du marché, notamment pour la location du véhicule de remplacement (cf. *supra* ch. 27).

dd) Quant aux reproches faits à l'intimée Q. _____ Assurances SA, ils ne reposent que sur deux pièces non signées (P5 et 6) dont ne saurait rien déduire, si ce n'est que Q. _____ Assurances SA, pour les expertises qu'elle a confiées à N. _____ SA relatives aux véhicules dont les détenteurs étaient clients des requérants, a apparemment adhéré au mode de faire adopté par N. _____ SA. Ce qui est dit plus haut au sujet de X. _____ SA et de sa filiale N. _____ SA vaut ainsi *mutatis mutandis* pour Q. _____ Assurances SA.

c) En conclusion, l'intimée X. _____ SA, sa filiale l'intimée N. _____ SA (ainsi que les employés de celle-ci K. _____ et L. _____), et l'intimée Q. _____ Assurances SA ont certes informé leurs clients qu'elles rencontraient des problèmes avec les requérants, tant au niveau de l'accès à la carrosserie qu'au niveau de l'estimation des coûts. L'instruction a toutefois amplement démontré que ces problèmes étaient réels et que les affirmations données aux clients, notamment sur le fait que les prix pratiqués par le requérant étaient souvent supérieurs au marché, étaient exactes. Quant à la manière dont ces informations étaient données, il n'est pas rendu vraisemblable qu'elle était de nature à éveiller une impression fautive ou inutilement blessante auprès des clients, mais

au contraire qu'elle se limitait objectivement au strict nécessaire pour permettre de réaliser l'expertise.

A cela s'ajoute le fait que, comme déjà dit, les problèmes en cause ont pour origine principale le comportement du requérant lui-même. Celui-ci ne saurait donc se plaindre du caractère négatif de certains propos tenus à son égard, dès lors que, non seulement ceux-ci correspondent à la vérité mais sont l'aboutissement d'une situation extrême qu'il a lui-même créée.

Dans ces circonstances, les requérants échouent à rendre vraisemblable et *a fortiori* à rendre hautement vraisemblable que les intimés X._____SA, N._____SA, K._____, L._____ et Q._____Assurances SA ont commis à leur encontre un dénigrement au sens de l'art. 3 al. 1 litt. a LCD, ni du reste un quelconque autre acte de concurrence déloyale. Partant, faute d'acte illicite, les conclusions prises à titre provisionnel dans leur requête du 13 mars 2014, telle que corrigée le 10 avril 2014, ne peuvent qu'être rejetées. Dans ces conditions, il n'est pas nécessaire d'examiner la condition de l'urgence ou du dommage difficile à réparer. Au demeurant, faute d'acte illicite et par conséquent de lien de causalité naturel et adéquat entre un tel acte et l'éventuel préjudice subi par les requérants, les intimés ne sauraient être condamnés à indemniser ledit préjudice.

VIII. En vertu de l'article 106 alinéa 1 *principio* CPC, les frais, qui comprennent les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC), sont mis à la charge de la partie succombante. Les frais judiciaires sont compensés avec les avances fournies, la partie à qui incombe la charge des frais restituant à l'autre partie les avances que celle-ci a fournies (art. 111 al. 1 et 2 CPC).

En l'espèce, les frais judiciaires sont arrêtés à 2'677 fr. 60 pour les requérants, solidairement entre eux (1'800 fr. à titre d'émolument de justice et 877 fr. 60 pour l'audition des témoins), et à 909 fr. 60 pour les

intimés X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____, solidairement entre eux (pour l'audition des témoins). Ces frais sont compensés par les avances fournies. Ils sont mis à la charge des requérants qui succombent, solidairement entre eux. Ceux-ci restitueront dès lors aux intimés X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____, solidairement entre eux, leur avance de frais, par 909 fr. 60.

Les intimés X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____, solidairement entre eux, ont en outre droit à un montant de 5'250 fr. à titre de dépens (art. 3 al. 1 à 3, 6 et 19 al. 2 TDC), soit 5'000 fr. à titre de défraiement de leur conseil et 250 fr. de débours (art. 95 al. 3 let. a et b CPC), à la charge des requérants, solidairement entre eux. L'intimée Q. _____ Assurances SA, qui a déposé des déterminations de moindre ampleur, a droit à un montant de 3'150 fr. à ce même titre, également à la charge des requérants, solidairement entre eux.

IX. Les décisions prises en instance cantonale unique selon les art. 5 ss. CPC doivent, en vertu de l'art. 112 LTF, être communiquées par écrit. Une communication orale suivie d'une motivation écrite selon les art. 239 al. 1 et 2 CPC est exclue. La réserve du droit cantonal prévue à l'art. 112 al. 2 LTF ne s'applique pas non plus, le domaine de la procédure civile ne relevant plus du droit cantonal (Stahelin *in* Sutter-Somm/Hasenböhler/Leuenberger (éd.), ZPO-Kommentar, 2^e éd. 2013, n. 38 ad art. 239 CPC; Oberhammer, Basler Kommentar ZPO, n. 10 ad art. 239 CPC; Gasser/Rickli, Schweizerische Zivilprozessordnung, Kurzkomentar, Zurich 2010, n. 4 ad art. 239 CPC; *contra* : Tappy *in* Bohnet et *alii*, op. cit., nn. 24-25 ad art. 239 CPC). Par conséquent, la présente ordonnance est motivée d'office.

**Par ces motifs,
le juge délégué,
statuant à huis clos et
par voie de mesures provisionnelles :**

- I. Rejette la requête de mesures provisionnelles déposée le 13 mars 2014 par les requérants J. _____ et Garage-Carosserie S. _____ Sàrl à l'encontre des intimés N. _____ SA, X. _____ SA, L. _____, K. _____ et Q. _____ Assurances SA.

- II. Arrête les frais judiciaires de la procédure provisionnelle à 2'677 fr. 60 (deux mille six cent septante-sept francs et soixante centimes) à la charge des requérants, solidairement entre eux, et à 909 fr. 60 (neuf cent neuf francs et soixante centimes) à la charge des intimés X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____, solidairement entre eux.

- III. Met ces frais à la charge des requérants, solidairement entre eux.

- IV. Dit que ces frais sont compensés avec les avances versées, à hauteur de 2'677 fr. 60 (deux mille six cent septante-sept francs et soixante centimes) pour les requérants et de 909 fr. 60 (neuf cent neuf francs soixante) pour les intimés X. _____ SA, N. _____ SA, K. _____ et L. _____.

- V. Condamne les requérants, solidairement entre eux, à verser aux intimés X. _____ SA, L. _____ et K. _____, créanciers solidaires, le montant de 6'159 fr. 60 (six mille cent cinquante-neuf francs et soixante centimes) à titre de dépens et de restitution d'avance de frais.

VI. Condamne les requérants, solidairement entre eux, à verser à l'intimée Q. _____ Assurances SA le montant de 3'150 fr. (trois mille cent cinquante francs) à titre de dépens.

Le juge délégué :

Le greffier :

F. Byrde

L. Cloux

Du

L'ordonnance qui précède, lue et approuvée à huis clos, est notifiée, par l'envoi de photocopies aux conseils des parties.

La présente ordonnance peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF et 90 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Le greffier :

L. Cloux