



POUVOIR JUDICIAIRE

C/15769/2012

ACJC/996/2015

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des baux et loyers

DU LUNDI 7 SEPTEMBRE 2015

Entre

A_____, domiciliée 1_____ (GE), recourante contre un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 5 juin 2014, comparant par Me François Bellanger, avocat, rue de Hesse 8-10, 1204 Genève, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

1) B_____ domiciliée 1_____ (GE),

2) C_____, domicilié 2_____ (VD), intimés, représentés tous les deux par l'ASLOCA, rue du Lac 12, case postale 6150, 1211 Genève 6, en les bureaux de laquelle ils font élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 09.09.2015.

EN FAIT

- A. a.** Par jugement du 5 juin 2014, le Tribunal des baux et loyers a réduit de 10% le loyer (hors frais accessoires) de l'appartement de six pièces loué par B_____ et C_____, situé dans l'immeuble sis 1_____ à _____ (GE), du 14 décembre 2010 au 8 mars 2011 (ch. 1 du dispositif), condamné A_____ à rembourser à B_____ et C_____ le trop-perçu en découlant (ch. 2), débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 3) et dit que la procédure était gratuite (ch. 4).

En substance, les premiers juges ont considéré que le défaut d'insuffisance de chauffage invoqué par les locataires était établi, qu'il avait été porté à la connaissance de la bailleresse le 14 décembre 2010 et résolu par des travaux effectués le 8 mars 2011 et que la sensation de froid qui avait régné dans l'appartement durant le défaut de chauffage, ainsi que les fluctuations de température ressenties durant toute la période concernée, justifiaient l'octroi d'une réduction de loyer de 10%.

b. Par acte adressé au greffe de la Cour de justice (ci-après : la Cour) le 11 juillet 2014, A_____ (ci-après : la recourante ou la bailleresse) a formé recours contre ce jugement, dont elle a sollicité l'annulation et, cela fait, conclu, principalement, au déboutement des locataires de leurs conclusions en réduction de loyer et en paiement relativement au défaut de chauffage, subsidiairement, à l'annulation des chiffres 1 et 2, à l'octroi d'une réduction de loyer de 5% aux locataires, du 14 décembre 2010 au 21 février 2011, encore plus subsidiairement, à l'annulation des chiffres 1 et 2, à la réduction du loyer de 5% pour le défaut de chauffage et au renvoi de la cause à l'autorité inférieure pour complément d'instruction sur la question de la durée de la réduction, soit le moment auquel D_____ aurait pu remédier au défaut de chauffage si les époux B_____ et C_____ n'avaient pas fait obstruction à l'intervention de cette entreprise, et au déboutement d'B_____ et C_____ de toutes autres ou contraires conclusions dans tous les cas.

c. Par écritures déposées le 15 septembre 2014 au greffe de la Cour, B_____ et C_____ (ci-après : les intimés ou les locataires) ont conclu au rejet du recours et au déboutement de la recourante de toutes autres ou contraires conclusions.

d. Les parties ont été informées de ce que la cause était gardée à juger par communication de la Cour du 11 novembre 2014, la recourante n'ayant pas fait usage de son droit de réplique.

Les faits pertinents de la cause peuvent être résumés comme suit :

- B. a.** Les parties sont liées par contrat du 30 janvier 2003, portant sur la location d'un appartement de six pièces sur deux niveaux, avec jardin et deux places de stationnement, situé dans l'immeuble sis 1_____ à _____ (GE).

b. Le bail a été conclu pour une durée initiale d'un an et quinze jours, soit du 16 mars 2003 au 31 mars 2004, s'étant par la suite renouvelé d'année en année, conformément aux clauses du contrat.

c. Le loyer a été fixé pour la dernière fois par procès-verbal de conciliation du 15 septembre 2010, à 38'820 fr. par an, charges non comprises, dès le 31 mars 2010. Les acomptes provisionnels pour charges de chauffage et eau chaude et les frais accessoires introduits en sus, fixés à respectivement 200 fr. et 40 fr. par mois, par avis de majoration de loyer ou d'autres modifications du bail du 12 août 2009, n'ont pas été modifiés par ce procès-verbal.

d. Par courrier adressé par télécopie à la régie en charge de la gestion de l'immeuble le 14 décembre 2010, les locataires ont invoqué un défaut de chauffage, précisant que cette installation dysfonctionnait depuis quatre jours et que la température de l'appartement se situait entre 15° et 16°, maintenue grâce à des feux de cheminée. Ils ont demandé que le nécessaire soit fait pour résoudre ce problème, dans la journée, et indiqué l'adresse e-mail de C_____ pour communication des heures d'intervention.

e. Par télécopie adressée à la régie le 20 décembre 2010, les locataires ont signalé qu'une personne était intervenue une semaine auparavant et avait réussi à réenclencher le chauffage "en manuel", de sorte qu'en deux ou trois jours, de 15° à 16°, ils étaient passés à 27°. Le vendredi suivant, le chauffage avait à nouveau arrêté de fonctionner et la température avait rechuté à 16°. Ils avaient deux enfants malades en raison de ces changements de température. Ils demandaient que ce problème soit résolu de façon définitive avant les fêtes de Noël et communiquaient à nouveau l'adresse électronique de C_____ pour communication des heures de l'intervention.

f. Par télécopie du 22 décembre 2010, les locataires s'adressaient à nouveau à la régie pour lui signaler que le chauffage ne fonctionnait toujours pas, la température de l'appartement se situant entre 15° et 16°. Ils avaient à présent trois enfants malades et souhaitaient un retour de la part de la régie le jour même sur les actions qui allaient être entreprises. A nouveau, le courrier électronique professionnel de C_____ était communiqué à la régie.

g. Par courrier adressé à la régie le même jour, D_____, intervenue dans l'appartement, lui adressait un devis pour des travaux à entreprendre sur les vannes du système hydraulique (avec indication : "*vanne 3 voies l'envers*"), pour un montant total, toutes taxes incluses, de 1'829 fr. 20.

h. Le 23 décembre 2010, la régie a été relancée par un courriel du locataire qui indiquait n'avoir pas de nouvelles relativement au problème de chauffage et ne pouvoir être sans chauffage pendant les fêtes de sorte qu'il ne restait qu'un après-midi pour résoudre le problème.

i. Par courriel du même jour, la régie indiquait avoir reçu un devis de l'entreprise D_____ et remettait aux locataires la copie d'une demande de contre-offre faite à l'entreprise E_____ à la demande de la propriétaire. Elle leur demandait de prendre contact avec cette entreprise tout en signalant qu'elle serait fermée durant les fêtes de Noël.

j. Le 3 janvier 2011, les locataires se sont adressés à la régie par télécopie, indiquant que le problème d'insuffisance de chauffage était toujours d'actualité et qu'ayant pris contact avec la société E_____, ils n'avaient toujours reçu aucun courrier, mail ou fax de sa part, l'entreprise ne pouvant de toute façon pas intervenir avant le 5 janvier 2011. Ils demandaient que le nécessaire soit fait au plus vite, en communiquant à nouveau l'adresse électronique professionnelle de C_____.

k. Le même jour, la régie a répondu par courrier électronique, en adressant aux locataires copie du bon de travail transmis à l'entreprise E_____. Vu le montant des travaux devisés par l'entreprise D_____, la propriétaire avait requis une contre-offre. La régie demandait encore aux locataires s'ils souhaitaient que le technicien passe chez eux à leur convenance afin de faire des relevés de température.

l. Le 20 janvier 2011, un autre bon pour travaux était adressé aux locataires par courrier électronique, de manière à ce que l'entreprise D_____ intervienne chez eux pour modifier le système hydraulique selon les travaux devisés.

m. Par télécopie adressée à D_____ le 21 février 2011, les locataires lui demandaient d'intervenir la semaine même pour la réparation du chauffage. Malgré leurs appels, elle n'avait jamais repris contact pour fixer une date d'intervention. Ils indiquaient le numéro de téléphone du domicile et mentionnaient qu'une personne y était présente à plein temps durant toute la semaine.

n. Les parties ont eu, pendant plusieurs semaines un échange fourni de correspondances relativement aux problèmes de chauffage, chacune campant sur sa position en tenant l'autre responsable du retard pris pour y remédier.

o. Le 14 juin 2011, F_____, habitante d'un immeuble voisin, a établi une attestation confirmant avoir constaté pendant la période des fêtes de Noël 2010 que la température des pièces, y compris de la salle de bains, de l'appartement des locataires, était environ de 10° et 11°.

p. Par requête adressée à la Commission de conciliation en matière de baux et loyers le 16 juillet 2012, les locataires ont sollicité une réduction de leur loyer de 30% du 14 décembre 2010 au 23 mars 2011, en raison du problème d'insuffisance de chauffage dans leur appartement, ainsi qu'une réduction de loyer de 10% du 1^{er} août 2011 au 24 mars 2012, en raison d'une problématique de réception des

chaînes télévision relative aux fréquences françaises, la condamnation de la baille-
resse au remboursement des sommes correspondantes, ainsi que de la facture de
G_____ du 28 décembre 2011, en 130 fr., avec intérêts à 5% dès le 1^{er} janvier
2012.

q. Une audience de conciliation a eu lieu le 16 octobre 2012, lors de laquelle,
aucun accord n'ayant pu intervenir entre les parties, une autorisation de procéder a
été délivrée aux locataires.

r. Ces derniers ont introduit leur requête par devant le Tribunal des baux et loyers
le 19 octobre 2012.

s. Dans sa réponse du 30 janvier 2013, la bailleresse a contesté l'existence des dé-
fauts et conclu au rejet des demandes de réductions formulées par les locataires
qui devaient être déboutés également de leur demande en paiement et de toutes
autres ou contraires conclusions.

t. Lors de l'audience du 11 avril 2013, les parties ont persisté dans leurs conclu-
sions.

La locataire a déclaré que le chauffage était tombé en panne vers mi-décembre
2010 et qu'elle en avait immédiatement avisé la régie qui n'avait envoyé une en-
treprise qu'après Noël et uniquement pour effectuer un devis. Par la suite, la bail-
leresse avait demandé un deuxième devis. La réparation avait été effectuée en
mars 2011, selon ses souvenirs.

La bailleresse a exposé avoir été informée par la régie le 22 ou 23 décembre 2010
de ce qu'un problème de chauffage existait dans l'appartement des locataires et
qu'un devis avait été effectué. Celui-ci s'élevant à plusieurs milliers de francs, elle
avait souhaité obtenir un contre-devis. La régie lui avait indiqué ne pas pouvoir
accéder à l'appartement des locataires soit pour faire faire des devis, soit pour faire
faire des travaux. Elle n'était pas au courant du détail des interventions de la régie
de sorte qu'il fallait entendre une personne de la régie à ce sujet.

u. Le 12 septembre 2013, deux témoins ont été entendus par le Tribunal.

F_____, a déclaré avoir habité un immeuble voisin, en face des locataires qui
étaient de bonnes connaissances. Elle a confirmé être l'auteure de l'attestation du
14 juin 2011, faite à la demande de la locataire, ainsi que le contenu de cette
attestation. Elle ne se souvenait pas de la date précise à laquelle elle avait fait ses
constatations mais se rappelait que la locataire s'était plainte à plusieurs reprises
qu'il faisait froid dans son appartement. Elle avait même amené ses enfants pour
qu'ils se réchauffent chez elle.

A deux occasions durant cette période, elle s'était rendue au domicile des loca-
taires et avait apporté un thermomètre à sonde qu'elle avait sur son balcon. Après

l'avoir posé dans une pièce de l'appartement et après quelque temps, elle avait constaté que la température se situait entre 10° et 11°. La locataire l'avait également fait monter à l'étage où se trouvait la salle de bains. La même opération avait été effectuée et la température était également de 10° à 11°. Elle avait constaté que le thermomètre mural qui se trouvait chez les locataires indiquait même une température inférieure à 10°. Elle confirmait qu'il faisait froid dans toutes les pièces de l'appartement, tant au rez qu'au 1^{er} étage. A sa connaissance, cette situation avait duré plusieurs semaines, avant et après Noël 2010. Chez elle, la température était normale. En arrivant chez les locataires, on sentait nettement qu'il faisait froid. Pourtant c'était la même chaudière qui desservait les appartements et elle n'avait pas entendu d'autres habitants se plaindre du froid.

Quand elle s'était rendue chez les locataires, il y avait un feu dans la cheminée. La locataire était là avec ses enfants qui portaient des écharpes et étaient protégés par des couvertures. Lorsqu'elle s'était rendue chez les locataires, elle était restée une bonne demi-heure.

H_____, responsable de service après-vente auprès de l'entreprise D_____, a confirmé l'intervention qui avait eu lieu dans l'immeuble 1_____, à fin 2010, début 2011. Il avait été appelé le 14 décembre 2010 par les locataires au sujet d'un manque de chauffage. Un de ses collègues s'était rendu sur place pour effectuer des recherches et avait constaté que le chauffage fonctionnait mal, c'est-à-dire que la température était insuffisante, en raison d'un défaut hydraulique de l'installation qui affectait la sous-station de l'appartement en cause uniquement. Lui-même avait établi un devis pour une modification du système hydraulique, envoyé à la régie le 22 décembre 2010.

Le 20 janvier 2011, il avait reçu l'acceptation par la régie des travaux à effectuer. Souhaitant exécuter les travaux tout de suite après réception du bon, il avait eu des problèmes pour contacter les locataires. Après plusieurs essais infructueux, il avait envoyé un fax le 21 février 2011 à la locataire. Il avait pu effectuer les travaux le 8 mars 2011. Ces travaux avaient eu lieu dans la sous-station technique de l'appartement. Il ne se souvenait plus si celle-ci était située dans l'appartement ou en dehors de celui-ci. Même si l'intervention avait eu lieu en dehors de l'appartement, il était nécessaire que le locataire soit présent pour vérifier que cela fonctionnait et qu'il n'y avait pas de fuite.

La régie avait mandaté son entreprise au début janvier 2011 pour enregistrer les températures dans l'appartement. Il supposait que c'était pour disposer d'une preuve technique vis-à-vis du propriétaire.

Même s'il avait reçu le bon de la régie le 22 décembre, il n'aurait pas pu effectuer les travaux avant début janvier car l'entreprise était fermée pendant les fêtes de fin d'année. Par ailleurs, il ne s'agissait pas d'une panne complète du chauffage. Seule

une zone de l'appartement était concernée, ce qui ressortait du rapport établi par son collaborateur.

Il était exact que son collaborateur avait réenclenché le chauffage en mode manuel ce qui avait eu pour effet de porter le débit à 100° et entraîné une température excessive dans tout l'appartement. Lorsqu'on était passé à nouveau du mode manuel au mode automatique, il avait constaté que le chauffage ne fonctionnait pas. A moins d'une panne générale du chauffage ou d'une panne de secteur, il était très peu probable que la température de l'appartement soit tombée à 10° ou 11°. Aucune mesure de température n'avait été effectuée. La chaudière centrale n'avait pas de problème. Il était toutefois possible que des pannes surviennent dans les deux zones desservies par la chaudière. Il n'avait pas pu exécuter le bon du 4 janvier 2011 et poser un enregistreur de température puisqu'il n'avait pu entrer en contact avec les locataires que début mars.

A teneur du devis fourni par l'entreprise E_____, celle-ci avait fait globalement les mêmes constats que lui-même et préconisait également une correction hydraulique. Depuis l'intervention du début 2011, il n'y avait plus eu de problème.

v. Le 16 janvier 2014, le Tribunal a entendu d'autres témoins.

I_____, administrateur de la régie J_____ en charge de la gestion de l'immeuble, a déclaré ne pas pouvoir répondre à la question de savoir à quelle date la régie avait été informée par les locataires d'une panne de chauffage dans leur appartement. Le devis de l'entreprise D_____ avait été reçu par la régie peu avant Noël puisqu'il l'avait soumis à la propriétaire avant Noël.

L'ordre d'effectuer les travaux avait été donné aux alentours du 20 janvier 2011. Dans l'intervalle, la propriétaire avait souhaité obtenir un contre-devis. Le contre-devis de l'entreprise E_____ du 13 janvier 2011 avait été transmis à la bailleuse. Trois jours plus tard, l'ordre avait été donné à l'entreprise D_____ d'exécuter les travaux. L'entreprise D_____ avait fait état de sa difficulté à contacter les locataires pour pouvoir accéder à leur appartement.

K_____, employé auprès de la régie J_____, a indiqué s'être occupé du problème de réception des chaînes TV dans l'appartement des locataires, en ayant été informé par téléphone.

Il n'était pas facile de convenir d'un rendez-vous avec les locataires. Il n'avait pas de numéro de téléphone pour les joindre, ni d'adresse électronique. La locataire lui adressait des fax sur lesquels le numéro d'émission n'apparaissait pas. La locataire avait communiqué l'adresse e-mail professionnelle de son mari. Toutefois, les époux étaient séparés. Il n'avait jamais obtenu de réponse au courriel envoyé à cette adresse. Lorsqu'il adressait un courrier postal à la locataire, elle les contactait en retour.

w. Sur quoi, le Tribunal a prononcé la clôture de l'administration des preuves et a ordonné l'ouverture des plaidoiries finales, en fixant aux parties un délai au 14 février 2014 pour déposer leurs plaidoiries écrites au greffe du Tribunal.

x. Par plaidoiries finales déposées au Tribunal des baux et loyers le 14 février 2014, les parties ont persisté dans leurs conclusions respectives et repris en leur faveur les éléments ressortis de l'instruction de la cause.

EN DROIT

1. **1.1.** Le recours est recevable contre les décisions finales, incidentes et provisionnelles de première instance qui ne peuvent faire l'objet d'un appel (art. 319a CPC).

L'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC). Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable si la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

La valeur du litige est déterminée par les conclusions (art. 91 al. 1 CPC). Est relevante la situation du litige prévalant au dernier état des conclusions de première instance (art. 308 al. 2 CPC; JEANDIN in CPC, Code de procédure civile commenté, Bâle, 2011, n° 13 ad art. 308 CPC).

En l'occurrence, la valeur litigieuse s'élève à un peu plus de 5'500 fr. La valeur litigieuse étant ainsi inférieure à 10'000 fr., seule la voie du recours est ouverte.

- 1.2.** Le recours, écrit et motivé, doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision contestée (art. 311 al. 1 CPC).

Le recours ayant été déposé dans le délai et suivant la forme prescrits par la loi (art. 130, 131, 321 al. 1 CPC), il est ainsi recevable.

- 1.3.** Saisie d'un recours, la Cour revoit, en droit, la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 320 let a CPC; JEANDIN, op. cit., n. 2 ad art. 320 CPC).

2. **2.1.** Aux termes de l'art. 256 al. 1 CO, le bailleur est tenu de délivrer la chose louée à la date convenue, dans un état approprié à l'usage pour lequel elle est louée et l'entretenir dans cet état.

La chose louée est défectueuse lorsqu'elle ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise ou lorsqu'elle ne présente pas une qualité sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu (ATF 135 III 345 consid. 3.2 et réf. citées). En l'absence de précisions dans le bail, l'usage est apprécié objectivement selon toutes les circonstances du cas d'espèce, soit notamment le montant du loyer, la destination de l'objet loué, l'environnement des locaux, l'âge de l'immeuble et son état apparent, les normes

usuelles de qualité et les règles de droit public applicables, ainsi que les usages courants (CORBOZ, Les défauts de la chose louée, in SJ 1979 p. 130 ss; LACHAT, Le bail à loyer, Lausanne 2008, p. 216 ss). Le locataire doit compter, selon le cours ordinaire des choses, avec la possibilité de certaines entraves mineures inhérentes à l'usage de la chose qui ne constituent pas un défaut. En revanche, si l'entrave est plus importante et sort du cadre raisonnable des prévisions, elle devient un défaut (SJ 1985 p. 575).

Selon l'art. 8 CC, il appartient au locataire qui se prévaut d'un défaut de la chose louée d'en prouver l'existence (LACHAT, op. cit., ch. 11.1.4, p. 248).

2.2. Conformément aux art. 259a et ss CO, lorsqu'apparaissent des défauts qui ne sont pas imputables au locataire et auxquels il ne doit pas remédier à ses frais, ou lorsque le locataire est empêché d'user de la chose conformément au contrat, il peut exiger du bailleur, notamment, une réduction proportionnelle de loyer. Cette réduction peut être exigée à partir du moment où le bailleur a eu connaissance du défaut et jusqu'à l'élimination de ce dernier (art. 259a al. 1 let. b, art. 259d CO). Pour justifier une réduction de loyer, l'usage de la chose doit être restreint d'au moins 5%, sous réserve des atteintes permanentes où la jurisprudence admet une restriction de 2% (ATF 135 III 347; SAVIAUX, Réduction de loyer, Chantier dans le voisinage de l'objet loué, in Cahiers du bail, 1/13, p. 4).

Il appartient au locataire de prouver que le bailleur avait connaissance du défaut, ainsi que la date de cette connaissance (LACHAT, op. cit., p. 260; BONHET/MONTINI, Droit du bail à loyer, Commentaire pratique, n. 11-12 ad art. 259d CO). L'essentiel est que le bailleur ait connaissance du défaut, peu importe qu'il l'ait appris personnellement, ou qu'il en ait été informé par l'un de ses auxiliaires, ou par le locataire lui-même.

2.3. S'agissant du calcul de la quotité de la réduction de loyer, il y a lieu de procéder selon la méthode dite "proportionnelle" : on compare l'usage de la chose louée, affectée de défauts, avec son usage conforme au contrat, exempt de défauts. En d'autres termes, il s'agit de réduire le loyer d'un pourcentage identique à la réduction effective de l'usage de la chose, de façon à rétablir l'équilibre des prestations entre les parties (ATF 130 III 504 consid. 4.1 et 126 III 388 consid. 11c; LACHAT, op. cit., p. 257).

La pratique reconnaît au juge un large pouvoir d'appréciation dans la détermination de la quotité de la réduction du loyer (LACHAT, op. cit., p. 258). Une appréciation en équité est admise, par référence à l'expérience générale de la vie, au bon sens et à la casuistique. Tel est le cas notamment des nuisances d'intensité variable se prolongeant sur une longue période, car les preuves de l'intensité des nuisances et l'entrave à l'usage ne peuvent être fournies au jour le jour (BONHET/MONTINI, op. cit., n. 19 ad art. 259d CO et réf. citées). A cet égard, le juge doit apprécier objectivement la mesure dans laquelle l'usage convenu se trouve limité, en tenant

compte des particularités de chaque espèce, au nombre desquelles la destination des locaux prévue dans le contrat joue un rôle important (arrêts du Tribunal fédéral 4C.219/2005 du 24 octobre 2005 consid. 2.4 et 4C.377/2004 du 2 décembre 2004 consid. 3.3).

Le Tribunal fédéral a confirmé un taux de réduction de 16% retenu par la Cour cantonale qui s'était fondée sur les réductions prononcées par la pratique en cas de ventilation ou de chauffage défectueux et qui oscillent entre 25% et 10% (arrêt du Tribunal fédéral 4C.335/2003 du 11 mai 2004 consid. 4.2).

La Cour a admis une réduction de loyer de 20% pour l'insuffisance de chauffage d'un logement (la température fluctuant entre 15° et 20°) durant trois ans (ACJC/1336/2000 du 21 décembre 2000, cité in BOHNET/MONTINI, op. cit., n. 67 ad art. 259d CO, p. 390).

La Cour a également octroyé une réduction de 10% pour des températures oscillant durant la saison froide entre 16° et 18° (environ 13° au lieu des 15° à 16°) (ACJC/290/2005 du 14 mars 2005, cité in BOHNET/MONTINI, op. cit., p. 380).

2.4. Dans un premier grief, la recourante reproche au Tribunal d'avoir retenu de manière manifestement incompatible avec le résultat des enquêtes qu'une température inférieure à 18° avait été établie dans l'appartement des locataires et qu'il existait par conséquent un défaut de chauffage.

Les témoins ont confirmé que l'installation de chauffage de l'appartement des intimés était affectée d'un défaut qu'il convenait de réparer pour que la température des locaux puisse à nouveau être conforme.

La nécessité de procéder à des travaux sur l'installation de chauffage n'a d'ailleurs pas été contestée par la bailleresse, ni par le régisseur.

Il est exact que les températures précises régnant dans les différentes pièces du logement n'ont pas été établies par la production d'un relevé technique.

Toutefois, deux témoins ont attesté du fait que la température des lieux était insuffisante (en particulier F_____ et H_____).

Lorsqu'elle s'est rendue sur place, F_____ est restée suffisamment longtemps pour avoir une impression correcte de l'insuffisance des températures. Les résultats des thermomètres qu'elle a elle-même amenés et de celui qui était déjà présent dans le logement, qu'elle avait pu lire en personne, corroboraient une température entre 10° et 11° minimum. Elle avait constaté cela aussi bien au rez-de-chaussée qu'au premier étage, dans toutes les pièces de l'appartement, y compris la salle de bains.

Le collaborateur de l'entreprise intervenue pour effectuer les travaux l'avait également constaté (cf. déclarations de H_____).

A teneur des correspondances des locataires, après réenclenchement du chauffage en mode manuel, les températures étaient d'abord devenues trop élevées, pour ensuite retomber à 15°-16°.

Au vu de ce qui précède, les premiers juges n'ont pas erré en retenant que la température des lieux était inférieure à 18°, au moins durant la période des fêtes de fin d'année 2010, ce qui est indéniablement constitutif d'un défaut pour des locaux d'habitation.

2.5. Dans un deuxième grief, la recourante conteste la durée prise en considération par les premiers juges pour l'octroi de la réduction de loyer concédée.

Il appartenait à la bailleresse d'établir la date à laquelle elle avait réagi suite aux doléances des locataires pour remédier au défaut, de même, puisqu'elle s'en prévalait, la faute de ces derniers quant au retard pris à la résolution du problème.

Suite aux deux demandes de devis, ce n'est qu'en date du 20 janvier 2011 que la régie a adressé le bon de travaux à l'entreprise finalement mandatée, à savoir D_____.

H_____ a déclaré au Tribunal qu'il avait eu du mal à entrer en contact avec les locataires pour effectuer les travaux. Il n'a toutefois pas précisé par quels moyens il avait tenté de les joindre. Dès qu'il avait envoyé un fax, le 21 février 2011, il avait eu une réponse et pu fixer un rendez-vous pour le 8 mars 2011, le choix de cette date n'ayant pas été expliqué plus avant par le chauffagiste.

En outre, K_____ a déclaré que lorsqu'il adressait un courrier aux locataires, la locataire le contactait en retour.

Aucun courrier, courriel ou télécopie de relance de la régie ou de D_____ n'a été produit à la procédure, alors que les locataires ont quant à eux produit un fax de relance adressé à l'entreprise précitée le 21 février 2011, la réception de ce document n'ayant pas été contestée.

Il n'a pas été établi à satisfaction de droit que les travaux n'ont pas pu être exécutés avant le 8 mars 2011 par la faute des locataires.

On ne saurait dans ces circonstances retenir une violation du droit à la preuve qui permette à la bailleresse d'obtenir le renvoi de la cause aux premiers juges.

Au vu de ce qui précède, c'est à bon droit que le Tribunal a retenu que la durée pendant laquelle les locataires pouvaient prétendre à une réduction de leur loyer s'étendait du 14 décembre 2010 au 8 mars 2011.

2.6. Le troisième et dernier grief de la recourante porte sur le pourcentage de la réduction de loyer accordé aux locataires.

Comme on l'a vu plus haut, il est établi que durant la période des fêtes de fin d'année 2010, quelques semaines avant et après Noël, selon F_____, les températures régnant dans le logement concerné étaient très insuffisantes, s'élevant environ à 10°-11°.

Ainsi que l'a soutenu la bailleresse, il ne peut être tenu pour établi que des températures aussi basses aient été atteintes dans le logement durant toute la période considérée.

H_____ a en effet indiqué que son collaborateur, intervenu le 14 décembre 2010, avait réenclenché le chauffage en mode manuel. Cela avait d'ailleurs entraîné une surchauffe des locaux, également alléguée par les locataires.

Ces derniers ne se sont pas plaints de la persistance de températures aussi basses que 10°-11° après la fin de l'année, mais ont indiqué, dans leurs correspondances, que celles-ci étaient retombées à 15°-16° après la surchauffe produite par le réenclenchement du chauffage en mode manuel.

Ces changements expliquent sans doute que les locataires n'aient pas adressé de relance plus pressante à la régie ou à l'entreprise de chauffage entre le 20 janvier et le 21 février 2011, étant rappelé que les températures précitées sont toujours constitutives d'un défaut.

Aussi, c'est en conformité avec la jurisprudence rappelée ci-dessus que les premiers juges ont admis une réduction du loyer à hauteur de 10% uniquement.

Le jugement entrepris sera par conséquent confirmé.

- 3.** A teneur de l'art. 22 al. 1 LaCC, il n'est pas prélevé de frais dans les causes soumises à la juridiction des baux et loyers, étant rappelé que l'art. 116 al. 1 CPC autorise les cantons à prévoir des dispenses de frais dans d'autres litiges que ceux visés à l'art. 114 CPC (ATF 139 III 182).

* * * * *

PAR CES MOTIFS,
La Chambre des baux et loyers :

A la forme :

Déclare recevable le recours interjeté le 11 juillet 2014 par A_____ contre le jugement JTBL/631/2014, rendu par le Tribunal des baux et loyers le 5 juin 2014, dans la cause C/15769/2012-4 OSD.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Dit que la procédure est gratuite.

Siégeant :

Madame Pauline ERARD, présidente; Madame Sylvie DROIN et Monsieur Ivo BUETTI, juges; Madame Laurence CRUCHON et Monsieur Serge PATEK, juges assesseurs; Madame Maïté VALENTE, greffière.

La présidente :

Pauline ERARD

La greffière :

Maïté VALENTE

Indication des voies de recours :

Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF inférieure à 15'000 fr.