

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/16860/2013

ACJC/569/2016

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des baux et loyers

DU LUNDI 25 AVRIL 2016

Entre

A_____, p.a. B_____, _____, (VD), appelante et intimée sur appel joint d'un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 2 juin 2015, comparant par Me Alain DUBUIS, avocat, avenue C.-F. Ramuz 60, case postale 234, 1001 Lausanne, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

Madame C_____ et **Monsieur D_____**, domiciliés _____, Genève, intimés et appelants sur appel joint, comparant tous deux par Me Thierry STICHER, avocat, place des Eaux-Vives 8, case postale 3796, 1211 Genève 3, en l'étude duquel ils font élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 27 avril 2016.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTBL/700/2015 du 2 juin 2015, reçu par A_____ le 8 juin 2015, le Tribunal des baux et loyers a réduit le loyer de l'appartement de cinq pièces situé au 5^{ème} étage de l'immeuble sis _____ à Genève, loué par C_____ et D_____, de 12.5% du 21 septembre au 18 décembre 2011, de 15% du 1^{er} juillet 2010 au 31 janvier 2013, de 5% du 24 avril au 15 mai 2013 et de 40% du 16 mai au 30 juin 2013 (chiffre 1 du dispositif), condamné A_____ à rembourser aux locataires le trop-perçu en découlant, soit la somme de 11'295 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2012 (ch. 2), débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 3) et dit que la procédure était gratuite (ch. 4).
- B.**
- a.** Par acte du 8 juillet 2015, A_____ a formé appel contre ce jugement, concluant au déboutement de C_____ et D_____ de toutes leurs conclusions et à la condamnation de ceux-ci à lui payer la somme de 4'700 fr. à titre de dommages-intérêts. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause au Tribunal.
- b.** Par réponse du 18 août 2015, C_____ et D_____ ont conclu au rejet de l'appel de A_____. Sur appel joint, ils ont conclu à la réforme du chiffre 1 du jugement querellé, en ce sens que le loyer de l'appartement soit réduit cumulativement de 15% du 21 septembre au 18 décembre 2011, de 30% du 21 janvier 2010 au 31 janvier 2014 et de 50% du 1^{er} avril 2013 au 31 janvier 2014, à la réforme du chiffre 2 du jugement querellé, en ce sens que A_____ soit condamnée à leur rembourser le trop-perçu en découlant, soit la somme de 39'866 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2012 et au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions.
- c.** Par réponse sur appel joint du 18 septembre 2015, A_____ a conclu au rejet de l'appel joint. Au surplus, elle a persisté dans ses précédentes conclusions.
- d.** Par courrier du 19 octobre 2015, les parties ont été informées de ce que la cause était gardée à juger, les intimés n'ayant pas fait usage de leur droit de réplique sur appel joint.
- C.** Les faits pertinents suivants ressortent du dossier :
- a.** Le 1^{er} décembre 2009, suite à un changement de propriétaire, les époux C_____ et D_____, en tant que locataires, et A_____, en tant que bailleuse, ont conclu un contrat de bail à loyer portant sur un appartement de cinq pièces situé au 5^{ème} étage de l'immeuble sis _____ à Genève, lequel comportait alors six étages, étant précisé que les époux C_____ et D_____ étaient locataires de cet appartement depuis 1998. Ce bail a été conclu pour une durée initiale de 5 ans, du

1^{er} décembre 2009 au 30 novembre 2014. Il devait se renouveler ensuite tacitement d'année en année, le préavis de résiliation étant de trois mois.

Le loyer, charges non comprises, a été fixé en dernier lieu à 24'000 fr. par année dès le 1^{er} décembre 2009.

Les deux chambres et la cuisine de l'appartement donnent sur la façade nord, alors que la salle à manger et le séjour donnent sur la façade sud.

b. Le 29 juillet 2009, A_____ a obtenu une autorisation de construire portant sur la surélévation de l'immeuble et la création de deux appartements en attique.

Le chantier s'est ouvert le 21 janvier 2010 par la pose d'un échafaudage sur la façade nord de l'immeuble. Des échafaudages ont été installés sur les façades ouest et sud en mai 2010 (témoin E_____ et courrier des intimés du 12 juin 2010).

C_____ s'est plainte, auprès de la régie B_____ (ci-après : la régie), dans un courrier du 12 juin 2010 de l'absence de travaux malgré la présence d'un échafaudage depuis six mois, et dans un courrier du 30 septembre 2011 du fait que les travaux n'avançaient plus depuis deux mois sous réserve de quelques visites d'ouvriers.

c. Le chantier a provoqué d'importantes nuisances de bruit, de poussière, de vibrations, une perte de luminosité et d'intimité et la mise hors service de l'ascenseur du 21 septembre au 19 décembre 2011 (faits reconnus par A_____ dans sa réponse devant le Tribunal).

Entre juin et décembre 2011, l'utilisation de marteaux-piqueurs dès 7 ou 8 heures du matin ont causé des nuisances sonores particulièrement importantes (témoin E_____).

Les échafaudages ont été démontés en début d'année 2012.

Selon A_____, le gros-œuvre s'est terminé en 2012 et les travaux effectués par la suite, comme le fait de couler une chape de béton ou de tirer des canalisations, n'ont pas eu de réels impacts auditifs (déclaration de F_____, représentant de la régie).

Dès le 7 février 2012, l'utilisation des cheminées de l'immeuble a été proscrite.

d. Par courrier du 3 février 2012, les locataires de quatre logements dans l'immeuble, dont les époux C_____ et D_____, ont sollicité une réduction de loyer en raison des nuisances subies depuis le début des travaux, soit notamment l'installation de l'échafaudage, le bruit, les vibrations, les débris et les dommages sur les peintures des stores et des fenêtres, ainsi que l'absence d'ascenseur.

Dans sa réponse du 27 février 2012, la régie a indiqué que le calcul des indemnités était à l'étude et qu'une proposition serait formulée à la fin du chantier.

e. Par courriel du 6 février 2012, C_____ a demandé à la régie d'intervenir dans les appartements inoccupés du 6^{ème} étage, après avoir constaté que les colonnes de chauffage desservant cet étage étaient froides, ce qui signifiait, selon elle, que les radiateurs y étaient fermés et risquaient de geler.

Par réponse du même jour, la régie a invité les locataires à prendre directement contact avec le chauffagiste, ce qu'ils n'ont pas fait.

f. Par courriel du 20 février 2012, C_____ a averti la régie que, suite à la rupture des radiateurs au 6^{ème} étage, de l'eau s'était infiltrée dans le plafond de la chambre située côté est de son appartement, que les fissures dans le plâtre se multipliaient et que la dégradation des enduits des galandages ne cessait pas malgré le chauffage et l'aération de la pièce.

Par pli du 25 février 2012, C_____ a indiqué à la régie que l'entreprise G_____, mandatée dans le but d'établir un devis suite aux dégâts causés, avait constaté qu'outre les fissures dans les plafonds des pièces côté nord, dues à l'inondation, des fissures importantes existaient également dans le plafond du séjour côté sud et que celles-ci étaient vraisemblablement dues aux travaux de surélévation. Elle a par ailleurs relevé qu'une fissure était visible sur la façade au niveau du balcon.

Le 13 mars 2012, la régie a informé les locataires qu'elle avait sollicité des contre-devis s'agissant des dégâts causés par l'eau et leur a remis un bon pour les travaux visant à la remise en état des fissures apparentes dans le plafond du séjour, côté sud, ainsi que sur la façade au niveau du balcon.

Les travaux ont été effectués par l'entreprise G_____.

g. L'entreprise générale H_____, anciennement _____, a été mandatée par la régie dès fin 2012 ou début 2013 dans le cadre des travaux de surélévation. Cette entreprise ne jouissait pas de l'agrément pour le courant fort et travaillait exclusivement pour cette régie. Dans le cadre des travaux de l'immeuble, elle a notamment utilisé des machines bruyantes pour démolir et égaliser des chapes (témoin I_____).

h. Fin mars 2013, une fuite d'eau a entraîné des dégâts dans l'appartement des époux C_____ et D_____, de l'eau ayant coulé le long de la fenêtre de la chambre de D_____ ainsi que d'un meneau en bois accolé à la fenêtre.

Le 24 avril 2013, les époux C_____ et D_____ ont reçu trois bons pour des travaux à effectuer par H_____, afin de réparer les dégâts découlant de la fuite d'eau du chantier, vérifier une fuite d'eau de la batterie de la baignoire et restaurer la pression de la douche.

Les époux C_____ et D_____ n'ont pas fait usage de ces bons, considérant qu'il y avait toujours des infiltrations d'eau et qu'ils ne pouvaient pas faire réaliser les travaux tant qu'il y avait de l'eau (déclaration de C_____).

i. Le 16 mai 2013, de l'eau s'est mise à couler au même endroit que lors de la précédente fuite, ainsi que par le lustre de la chambre de D_____. Durant la nuit du 16 au 17 mai 2013, de l'eau a coulé sur le lit de cette chambre. Les locataires ont fait appel aux pompiers. Cette intervention a réveillé certains voisins (témoin J_____). Durant la matinée du 17 mai 2013, les Services Industriels de Genève (SIG) ont coupé le courant dans ladite chambre et interdit aux locataires d'allumer l'éclairage de la salle à manger, laquelle était également touchée par une fuite d'eau.

j. Le 23 mai 2013, Me K_____, huissier judiciaire, a établi un constat des dégâts occasionnés par les inondations des précédentes semaines. Il en découle ce qui suit : s'agissant de la chambre de gauche sur cour, une odeur de moisi est nettement perceptible, les lames de parquet ont sauté devant la fenêtre, le bas des rideaux est entièrement froissé, le tapis est détrem pé, un seau en plastique contient de l'eau, la peinture des boiseries s'écaille en tous endroits, des traces d'humidités sont visibles au plafond et l'intérieur du plafonnier en soucoupe est rempli d'eau. S'agissant de la chambre de droite sur cour, la porte de cette pièce ne ferme pas en raison du fait que la boiserie est gonflée et des traces de coulures sur le panneau vitré sont présentes. Dans la salle à manger, des traces de rouille se trouvent au plafond sous le cache-plafonnier et des traces de coulures sont visibles sur l'abat-jour. Enfin, l'huissier judiciaire a constaté des écaillures de l'enduit du mur et des coulures à droite de la grille d'aération de la salle de bain ainsi que l'absence de pression dans le jet de douche une fois le mélangeur poussé sur "eau chaude" dans la salle de douche.

Les plafonds, murs, sols et boiseries dans les pièces touchées étaient à refaire (témoin L_____). Un ami des époux C_____ et D_____ a constaté des coulures sur les boiseries entre deux fenêtres, la désolidarisation des lames du parquet de la chape dans la chambre à coucher, des coulures sur le lustre de la salle à manger et une odeur de moisi, ressentie lors de plusieurs visites mensuelles, surtout dans la chambre de D_____, ce qui avait justifié qu'un lit soit placé dans le salon pour celui-ci (témoin M_____).

A_____ a contesté l'odeur de moisi, l'absence de pression du jet de douche et le lien entre les inondations et les traces de rouille au salon (déclaration de F_____).

k. Par courriel du 29 mai 2013, C_____ a sollicité de la régie qu'elle envoie une entreprise d'électricité agréée par les SIG pour contrôler les lampes ainsi que les circuits inondés et rétablir le courant. Elle a également demandé que la dalle gorgée d'eau entre le 5^{ème} et le 6^{ème} étage soit asséchée et que des

déshumidificateurs soient installés, précisant que les odeurs de moisissure étaient intolérables et insalubres. Elle a pour le surplus précisé que les dégâts dus à l'eau imbibant les plafonds s'étaient étendus à la seconde chambre et à la salle de bain.

I. Par courrier du 31 mai 2013, D_____ et C_____ ont reproché à la régie sa passivité, aucune entreprise n'étant intervenue pour réparer les dégâts provoqués par les inondations survenues en mars et mai 2013. Ils ont pour ce motif requis une réduction du loyer de 50% à compter du 1^{er} avril 2013 jusqu'à l'exécution complète des travaux sollicités dans le cadre du courriel du 29 mai 2013 et ont indiqué qu'en l'absence d'exécution de ces travaux dans un délai de 10 jours, les loyers et les frais accessoires seraient consignés dès le mois de juillet 2013. Ils ont par ailleurs précisé que la chambre dans laquelle dormait D_____ était "aujourd'hui" inutilisable et rappelé qu'ils supportaient les nuisances liées aux travaux de surélévation de leur immeuble depuis 2010, sans indemnisation malgré la présence des échafaudages et le bruit insoutenable des marteaux piqueurs faisant trembler tout l'immeuble.

Le rapport de l'huissier judiciaire du 23 mai 2013 était annexé à ce courrier.

m. Début juin 2013, H_____ est intervenue au domicile des locataires afin d'installer un déshumidificateur.

Par courriel du 6 juin 2013, C_____ a demandé à la régie l'intervention d'un électricien dans la chambre inondée, précisant que rien n'avait encore été entrepris suite aux inondations dont ils avaient été victimes, à l'exception de l'installation du déshumidificateur.

n. Le 10 juin 2013, H_____ s'est rendue chez les époux C_____ et D_____ qui ont refusé son intervention, selon ceux-ci car l'ouvrier envoyé n'était pas un électricien (déclaration de C_____).

Le même jour, H_____ a fait parvenir un courrier et un courriel à la régie. Dans le premier, l'entreprise indiquait que "*Mme C_____ a refusé que nous effectuons les travaux concernant l'électricité, la peinture ainsi que la pose du nouveau parquet. Mme C_____ nous précise qu'elle ne veut pas que nous fassions les travaux dans son appartement avant que les travaux de l'appartement de l'attique soient terminés*". Dans le courriel, H_____ indiquait que C_____ lui avait refusé l'accès à l'appartement car elle souhaitait que ce soit les services industriels qui fassent les travaux chez elle.

Selon I_____, administrateur de H_____, c'est son associé N_____, qui s'était rendu chez les locataires avec un électricien de la société O_____, quatre ou cinq jours après la pose de l'humidificateur.

Par courrier du 17 juin 2013, la régie a informé les locataires qu'H_____ avait été mandatée pour "*vérifier votre installation électrique*" et que l'opposition quant à l'intervention de cette entreprise dans l'appartement violait l'art. 257h al. 1 CO. La régie attirait l'attention des locataires sur la possibilité de mandater leur propre électricien, à leurs frais et sur le fait qu'elle ne manquerait pas de vérifier le travail effectué.

Le 18 juin 2013, H_____ a adressé une facture à A_____ pour un montant total de 5'481 fr. portant sur le déplacement chez les locataires, l'installation d'un déshumidificateur, le remplacement du parquet et des boiseries, ainsi que la réalisation des peintures.

o. Par courrier du 26 juin 2013, la régie a indiqué aux époux C_____ et D_____ qu'il leur appartenait de coordonner les nettoyages et de s'adresser à leur assurance s'agissant des tapis et rideaux endommagés par l'eau. Elle a proposé le remplacement du parquet de l'appartement, expliquant qu'une remise en état de celui-ci prendrait trop de temps dans la mesure où il datait des années cinquante, et a accepté de prendre en charge la peinture du plafond de certaines pièces, sollicitant des locataires qu'ils lui précisent les dates et heures qui leur convenaient pour qu'il soit procédé aux travaux. La régie remerciait les locataires de laisser "*l'entreprise sélectionnée accéder à votre appartement afin de remédier aux différentes réparations (électricité, sanitaire, peintres, parqueteurs)*".

S'agissant du rapport du 23 mai 2013 de l'huissier judiciaire, la régie a relevé que certains des défauts mentionnés pouvaient être imputés à l'usure normale de l'appartement.

p. Le même jour, H_____ est intervenue dans l'appartement pour recoller le parquet abîmé (déclaration de C_____).

Par courrier du 27 juin 2013, les époux C_____ et D_____ ont rappelé à la régie qu'aucune suite n'avait été donnée à leur courrier du 31 mai 2013, sous réserve de l'intervention d'H_____ de la veille. L'intégralité du loyer et des frais accessoires serait consignée dès le mois de juillet 2013. Les locataires ont pour le surplus précisé que la chambre inondée était toujours inutilisable compte tenu des odeurs de moisi et d'humidité, que les dégâts dus à l'eau imbibant les plafonds de la seconde chambre et de la salle de bain étaient toujours présents et qu'il n'y avait toujours pas d'eau chaude dans la douche.

Le loyer et les charges ont été consignés entièrement à partir du 28 juin 2013.

q. Le 28 juin 2013, N_____, directeur d'H_____, s'est rendu chez les époux C_____ et D_____ avec un bon pour le problème électrique. Il était accompagné de P_____, électricien de la société O_____, entreprise agréée

courant fort par les SIG. Il s'agissait de l'unique visite d'N_____ aux locataires (témoin N_____).

C_____ a refusé de les laisser accéder à l'appartement. Concernant le motif de ce refus, les témoins ont évoqué son exigence que l'entreprise mandatée soit suisse et que les ouvriers aient des certificats suisses (témoins N_____), respectivement sa demande de voir le CFC de l'électricien (témoin L_____) qui en détenait un mais ne l'avait pas sur lui lors de sa visite (témoin N_____).

Par courrier du même jour, H_____ a informé la régie que C_____ lui avait à nouveau refusé l'accès à l'appartement au motif qu'elle souhaitait que des ouvriers suisses interviennent chez elle.

r. Par courriel du 3 juillet 2013, H_____ a indiqué à la régie que C_____, qui avait refusé de la laisser accéder à l'appartement "une fois", lui avait finalement permis de réaliser des travaux provisoires mais pas comme ils avaient été envisagés, car les locataires ne voulaient pas croire que les réparations dans les étages supérieurs avaient été effectuées.

s. Par courriel du 10 juillet 2013, les SIG ont confirmé, en réponse au courrier du 20 juin 2013 de C_____, qu'H_____ n'était pas habilitée à intervenir sur l'installation électrique des locataires n'ayant pas l'autorisation délivrée par l'Inspection fédérale des installations à courant fort. Les SIG précisait qu'ils avaient appelé la régie qui s'était engagée à mandater une entreprise d'électricité autorisée.

A la même date, sur demande de la régie, les SIG ont confirmé que l'entreprise O_____ pouvait procéder à la remise en état des installations électriques chez les époux C_____ et D_____.

t. Le 10 juillet 2013, I_____ s'est rendu chez les époux C_____ et D_____ avec l'électricien de O_____ et le problème électrique a été résolu. C_____ a cependant refusé que les autres travaux soient réalisés car elle n'était pas convaincue que les infiltrations d'eau au niveau du toit avaient été réparées, malgré les explications de I_____, selon lesquelles il avait personnellement effectué ces réparations (témoin I_____).

Le même jour, H_____ a confirmé par courrier à la régie la réalisation des travaux d'électricité et le refus de réalisation des autres travaux par les locataires et émis une facture pour les travaux électriques suite aux dégâts d'eau. Celle-ci contenait un poste de 150 fr. pour un déplacement d'ouvrier avec refus d'entrée des locataires et un poste de 270 fr. pour un déplacement avec remise en état de la prise électrique.

u. Les déclarations des parties et des témoins divergent quant à la question de savoir si les visites d'H_____ chez les locataires étaient annoncées ou non, C_____ expliquant que cette entreprise ne s'était jamais annoncée au préalable et ne lui avait jamais proposé de date d'intervention mais sonnait et disait venir faire les travaux, sans en préciser la durée, alors que le témoin I_____ a déclaré qu'avant de se présenter pour effectuer des travaux, il prévenait la locataire, soit par téléphone, soit en passant puisqu'il était dans l'immeuble. L_____, l'architecte mandaté par A_____ par le biais de Q_____ pour intervenir auprès des entreprises sur le chantier de surélévation et actionnaire à moins de 10% de la holding détenant A_____, a déclaré qu'à sa connaissance, H_____ annonçait toujours sa venue car il était parfois nécessaire de couper l'eau ou l'électricité.

Alors que les témoins I_____ et L_____ ont indiqué que C_____ s'était plainte auprès d'eux de la présence d'ouvriers étrangers, celle-ci a nié ces plaintes, soutenant avoir refusé les travaux car elle n'en était pas prévenue à l'avance et qu'il fallait attendre que les locaux soient secs pour intervenir.

La question de savoir si les locataires auraient dû quitter les lieux pendant les travaux est également disputée entre les parties, C_____ prétendant que tel est le cas alors que les témoins I_____ et L_____ le nient, ce dernier témoin ayant indiqué que les locataires ne lui avaient pas fait part de la crainte de devoir quitter les lieux pendant les travaux, lors de sa visite.

v. Les témoins E_____ et J_____, locataires au 4^{ème} étage de l'immeuble, ont fait état des nuisances subies durant les travaux, le premier précisant que les locataires avaient énormément souffert, au point qu'il avait décidé de trouver un autre appartement, et la seconde se plaignant en particulier de la durée des travaux. Les deux témoins se sont plaints du bruit, le témoin J_____ précisant qu'il y avait également des périodes avec moins de bruit. Ils ont tous deux subi des infiltrations d'eau dans leur appartement, le témoin E_____ en listant quatre provenant de l'étage surélevé et le témoin J_____ signalant qu'elle avait constaté de l'eau coulant sur les boîtes aux lettres et à travers une lampe dans l'entrée de l'immeuble. Les deux témoins ont également fait état des difficultés à obtenir de la régie les travaux de réparation des dégâts d'eau. Le témoin E_____ a enfin fait état d'odeurs de moisi dans tout l'immeuble entre juin 2012 et 2014.

D. a. Par requête déposée le 24 juillet 2013 devant la Commission de conciliation en matière de baux et loyers, les époux C_____ et D_____ ont formé contre A_____ une requête en validation de consignation, exécution de travaux et diminution du loyer.

b. Par courrier du 26 août 2013, H_____ a indiqué à la régie que la réparation du parquet restait à faire mais que C_____ lui refusait l'accès à l'appartement, tant que les travaux dans l'attique n'étaient pas terminés.

En audience, l'administrateur de cette entreprise a expliqué qu'il n'avait jamais pu réaliser les travaux de peintures et de parquets dans l'appartement (témoin I_____).

E. a. Les époux C_____ et D_____ ont résilié le bail de leur appartement, par courrier du 16 décembre 2013, avec effet au 31 janvier 2014.

b. Par courrier du 20 décembre 2013, A_____ a contesté la validité du congé mais a proposé "*un accord libérant [les locataires] de leurs obligations au 31 janvier 2014 moyennant la déconsignation des loyers consignés et le paiement du loyer de janvier 2014*".

c. Par courrier du 16 janvier 2014, les locataires, par l'intermédiaire de leur avocat, ont accepté "*sans réserve*" l'offre "*consistant à accepter la résiliation de bail pour le 31 janvier 2014 moyennant la déconsignation des loyers consignés*", précisant que le loyer du mois de janvier avait déjà été consigné.

d. Lors de l'état des lieux de sortie du 31 janvier 2014, aucune réserve n'a été émise.

A cette date, les travaux dans l'immeuble n'étaient pas terminés (témoin E_____).

e. Par courrier du 5 février 2014, avec copie au conseil d'A_____, les époux C_____ et D_____ ont informé la Commission de conciliation en matière des baux et loyers du retrait de leurs conclusions relatives à la validation de la consignation et à l'exécution des travaux, celles relatives à la réduction de loyer étant maintenues.

F. a. Non conciliée le 14 mars 2014, l'affaire a été portée devant le Tribunal des baux et loyers le 1^{er} avril 2014 par les époux C_____ et D_____, qui ont requis les réductions de loyer suivantes :

- 15% du 21 janvier 2010 au 31 janvier 2014 (soit 14'499 fr.) en raison des nuisances subies du fait des travaux, à savoir le bruit, la poussière, les vibrations, la perte de luminosité et d'intimité et l'impossibilité d'utiliser les cheminées;

- 15% du 1^{er} septembre au 19 décembre 2011 (soit 1'080 fr.) en raison de la privation d'ascenseur;

- 50% du 1^{er} avril 2013 au 31 janvier 2014 (soit 10'000 fr.) en raison des dégâts provoqués par les fuites d'eau dans l'appartement.

Ils ont conclu en conséquence à la condamnation d'A_____ à leur restituer un trop-perçu de loyer de 25'579 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2012 (date moyenne).

b. Par mémoire réponse du 30 juin 2014, A_____ a conclu au déboutement des époux C_____ et D_____ de leurs conclusions et, sur demande reconventionnelle, à ce qu'ils soient condamnés à lui verser la somme de 4'070 fr. à titre de dommages-intérêts.

A l'appui de ses conclusions reconventionnelles, elle a allégué avoir dû s'acquitter d'une facture de 150 fr. pour le déplacement des employés d'H_____ s'étant soldé par un refus des locataires de les laisser intervenir, ainsi que d'un montant total de 3'920 fr. correspondant à des travaux qui avaient dû être refaits, à savoir la nouvelle création et pose d'une chape pour 1'200 fr., la fourniture et la pose d'un nouveau parquet pour 1'280 fr., la préparation des boiseries suite à l'inondation pour 570 fr. et, enfin, la préparation des murs et du plafond et l'application de deux couches de peinture pour 870 fr. Dans la mesure où ces frais découlaient de l'absence de collaboration des époux C_____ et D_____, qui avait entraîné une dégradation des locaux imposant de refaire les travaux précités, A_____ a soutenu que ceux-ci étaient à leur charge.

c. Par mémoire réponse à la demande reconventionnelle du 22 juillet 2014, D_____ et C_____ ont conclu au déboutement d'A_____ de ses conclusions et ont persisté dans leurs prétentions.

d. Lors de l'audience de plaidoiries finales du 17 avril 2015, les parties ont persisté dans leurs conclusions. La cause a été gardée à juger par le Tribunal à l'issue de l'audience.

EN DROIT

- 1.** **1.1** Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales de première instance lorsque la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a al. 2 CPC).

En l'espèce, la demande principale portait devant le Tribunal sur une réduction de loyer de 25'579 fr. La valeur litigieuse est ainsi supérieure à 10'000 fr., de sorte que la voie de l'appel est ouverte.

1.2 Interjeté dans le délai de trente jours et suivant la forme prescrite par la loi, l'appel est recevable (art. 130, 131, 311 al. 1 CPC).

Il en va de même de l'appel joint, formé dans le délai imparti aux intimés pour répondre à l'appel (art. 312 al. 2, art. 313 al. 1 et 145 al. 1 let. b CPC).

1.3 Dès lors que la valeur litigieuse, à la lumière des dernières conclusions en première instance, ne dépassait pas 30'000 fr., la procédure simplifiée (art. 243 al. 1 CPC) et la maxime inquisitoire sociale sont applicables (art. 247 al. 2 let. a CPC).

Saisie d'un appel, la Cour de justice revoit la cause avec un pouvoir de cognition complet, c'est-à-dire tant en fait qu'en droit (art. 310 CPC).

- 2. 2.1** En appel, la demande ne peut être modifiée que si premièrement, la prétention nouvelle ou modifiée relève de la même procédure, deuxièmement que cette prétention présente un lien de connexité avec la dernière prétention ou que la partie adverse consent à la modification de la demande et troisièmement que la modification repose sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux (art. 227 al. 1 et 317 al. 2 CPC).

2.2 En l'espèce, les intimés ont augmenté leurs conclusions en réduction de loyer de 25'579 fr. en première instance, à 39'866 fr. sur appel joint.

Ils ne produisent cependant aucun moyen de preuve nouveau et n'allèguent pas de faits nouveaux.

Les conclusions de l'appel joint sont donc irrecevables en tant qu'elles dépassent la somme de 25'579 fr.

- 3. 3.1** La transaction, judiciaire ou extrajudiciaire, est un contrat par lequel les parties mettent fin par des concessions réciproques à un litige ou à l'incertitude dans laquelle elles se trouvent au sujet d'un rapport de droit (ATF 111 II 349 consid. 1; 105 II 273 consid. 3a = JdT 1980 I 358).

L'interprétation de la transaction s'opère selon les principes de l'art. 18 al. 1 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4C.23/2005 du 24 juin 2005 consid. 3.1).

3.1.1 Face à un litige sur l'interprétation d'une clause contractuelle, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO).

La transaction extrajudiciaire peut inclure une quittance pour solde de tout compte, soit une déclaration de volonté unilatérale dans le cadre du contrat synallagmatique entre les parties (ATF 127 III 444 consid. 1a). Une prudence particulière est requise avant de conclure à l'existence d'une quittance pour solde de tout compte, en raison de la renonciation qu'elle implique de la part du déclarant (ATF 127 III 444 consid. 1a; arrêt du Tribunal fédéral 4C.23/2005 du 24 juin 2005 consid. 3.1).

3.2 En l'espèce, selon l'appelante, l'accord conclu entre les parties par l'échange de courriers de leurs conseils des 20 décembre 2013 et 16 janvier 2014 impliquerait une renonciation des locataires à leur action en réduction de loyer.

L'appelante a proposé aux locataires de les libérer "de leurs obligations au 31 janvier 2014 moyennant la déconsignation des loyers consignés et le paiement du loyer de janvier 2014". Les intimés ont accepté l'offre "consistant à accepter la résiliation de bail pour le 31 janvier 2014 moyennant la déconsignation des loyers consignés", ceux-ci précisant que le loyer de janvier 2014 était déjà consigné.

Aucun élément du dossier ne permet de retenir que l'intention de l'appelante était de conditionner la libération des locataires de leurs obligations au 31 janvier 2014 à la renonciation à toute prétention en réduction du loyer. Alors qu'elle était représentée par un avocat, elle n'a pas intégré cette condition dans sa proposition de transaction extrajudiciaire.

L'appelante ne saurait pas non plus argumenter qu'elle ignorait les prétentions en réduction de loyer des intimés, ceux-ci ayant introduit leur demande de conciliation plus de cinq mois avant la conclusion de la transaction. Par ailleurs, la régie avait reconnu le principe du droit à une réduction du loyer par courrier du 27 février 2012.

Les faits subséquents confirment l'absence de volonté de l'appelante d'exiger la renonciation à la réduction de loyer. Ainsi, alors que les intimés ont expressément maintenu leurs prétentions en réduction de loyer par courrier du 5 février 2014 à la Commission de conciliation, le conseil de l'appelante qui a reçu copie de ce courrier, n'a pas réagi à celui-ci, avant sa réponse du 30 juin 2014 devant le Tribunal.

La Cour de céans retiendra ainsi que l'appelante n'avait pas la volonté de conditionner la transaction extrajudiciaire à la renonciation par les intimés à leurs prétentions en réduction de loyer. Ces derniers n'ont *a fortiori* jamais accepté de renoncer aux prétentions faisant l'objet de la présente procédure.

Le premier grief de l'appelante est ainsi infondé.

4. Sont litigieux trois motifs de réduction de loyer, soit l'absence d'ascenseur, les nuisances découlant du chantier et les inondations survenues en 2013, qui seront examinés séparément.

4.1 Lorsqu'apparaissent des défauts de la chose qui ne sont pas imputables au locataire et auxquels il n'est pas tenu de remédier à ses frais ou lorsque le locataire est empêché d'user de la chose conformément au contrat, il peut exiger du bailleur une réduction proportionnelle du loyer (art. 259a al. 1 let. b CO).

Si le défaut entrave ou restreint l'usage pour lequel la chose a été louée, le locataire peut exiger du bailleur une réduction proportionnelle du loyer à partir du

moment où le bailleur a eu connaissance du défaut et jusqu'à l'élimination de ce dernier (art. 259d CO).

La notion de défaut doit être rapprochée de l'état approprié à l'usage pour lequel la chose a été louée; elle suppose la comparaison entre l'état réel de la chose et l'état convenu; il y a ainsi défaut lorsque la chose 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 (arrêts du Tribunal fédéral 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.1; 4C.81/1997 du 26 janvier 1998 consid. 3a). Il n'est pas nécessaire que le défaut soit réparable. Pour justifier une réduction de loyer, l'usage de la chose doit être restreint d'au moins 5% (ATF 135 III 345 consid. 3.2; arrêt du Tribunal fédéral 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.3 et 3.6).

La chose louée comprend aussi les installations communes (escaliers, hall d'entrée, etc.), l'accès à l'immeuble et autres terrains attenants. L'exigence d'un "état approprié" concerne cet ensemble (arrêts du Tribunal fédéral 4A_582/2012 du 28 juin 2013 consid. 3.2; 4C.527/1996 du 29 mai 1997 consid. 3a).

4.1.1 La réduction de loyer doit être proportionnée au défaut; elle vise à rétablir l'équilibre des prestations réciproques des parties. En principe, il convient de procéder selon la méthode dite relative ou proportionnelle : la valeur objective de la chose avec défaut est comparée à sa valeur objective sans défaut, le loyer étant ensuite réduit dans la même proportion (ATF 130 III 504 consid. 4.1; arrêts du Tribunal fédéral 4A_472/2015 du 6 janvier 2016 consid. 7; 4C.377/2004 du 2 décembre 2004 consid. 3.1).

Cependant, le calcul proportionnel n'est pas toujours aisé, notamment lorsque le défaut est de moyenne importance. Il est alors admis qu'une appréciation en équité, par référence à l'expérience générale de la vie, au bon sens et à la casuistique, n'est pas contraire au droit fédéral (ATF 130 III 504 consid. 4.1; arrêts du Tribunal fédéral 4A_472/2015 du 6 janvier 2016 consid. 7; 4C.527/1996 du 29 mai 1997 consid. 4a = SJ 1997 p. 661 et les références citées).

La privation d'un ascenseur a justifié une réduction de 10% pour un locataire habitant au 4^{ème} étage, soit 2,5% par étage (arrêt de la Cour de justice 1039/2014 du 8 septembre 2014 consid. 4.2; CORBOZ, Les défauts de la chose louée, in SJ 1979, p. 145).

4.2 En l'espèce, s'agissant de l'ascenseur, son absence constitue une diminution de la jouissance de l'appartement des intimés, respectivement de l'accès à celui-ci. Il convient ainsi d'accorder, conformément à la jurisprudence, une réduction du loyer de 2.5% par étage, soit un total de 12.5% en l'espèce, pendant la période d'indisponibilité de l'ascenseur du 21 septembre au 18 décembre 2011, soit pendant 2.9 mois.

Il ne sera tenu compte ni du prétendu service de sherpas en chaise à porteur que l'appelante allègue mais ne prouve pas avoir mis en place, ni de l'allégation des intimés que le taux de 2.5% par étage, appliqué depuis 1979 mais également dans des arrêts récents, serait suranné.

Comme le premier juge, la Cour admettra une réduction de 725 fr. au titre de la privation de l'ascenseur (2'000 fr. x 2.9 mois x 12.5%).

5. **5.1** Quand l'état défectueux se prolonge sur une longue période au cours de laquelle l'intensité des nuisances varie, il sied particulièrement d'évaluer la diminution de jouissance de la chose louée en équité, car les preuves de l'intensité des nuisances et de l'entrave à l'usage ne peuvent pas être fournies au jour le jour (arrêt du Tribunal fédéral 4C.377/2004 du 02 décembre 2004 consid. 3.1).

Notamment en cas de chantier, il est possible de considérer plusieurs défauts dans leur ensemble (arrêts du Tribunal fédéral 4A_628/2010 du 23 février 2011 consid. 5.2; 4C.377/2004 du 2 décembre 2004 consid. 3.3; 4C.306/1998 du 28 mai 1999 consid. 4; 4C.81/1997 du 26 janvier 1998 consid. 3b/aa).

En cas de chantier, une réduction de 30% a été accordé en raison de nuisances importantes dans le cadre de lourds travaux de rénovation d'un immeuble classé monument historique, ayant duré deux ans et demi (arrêt du Tribunal fédéral 4A_265/2011 du 8 juillet 2011) et dans le cadre de travaux de surélévation d'un immeuble, consistant en la démolition de la toiture existante et des combles et la pose de dalles en béton, moyennant la pose d'un échafaudage, suivi de travaux de tuyauterie et de pose de parquet de carrelage, étant précisé que le plafond de l'appartement s'était affaissé, ce qui avait requis la vérification par un ingénieur de l'absence de risque d'effondrement (arrêt de la Cour de justice ACJC/875/2014 du 16 juillet 2014). Une réduction de 25% a été accordée en raison de nuisances d'intensité variable d'un chantier : réfection de façades, changement de vitrages et de stores, pose d'échafaudages, avec des travaux à l'intérieur de l'immeuble, tels que transformation d'appartements, démolition de murs, construction d'un dévaloir et installation d'un ascenseur (arrêt de la Cour de justice ACJC/1350/2000 du 21 décembre 2000).

Une réduction de 20% a été accordée pour des travaux de surélévation comprenant la privation de salle de bains pendant quatre semaines, moyennant mise à disposition d'une salle de bains dans les caves, des privations d'ascenseurs et des coupures d'eau pendant un mois, ainsi que la présence d'échafaudages, de bruits, de poussière et d'ouvriers, y compris dans l'appartement et la privation des caves (arrêt de la Cour de justice ACJC/1039/2014 du 8 septembre 2014).

Une réduction de 10% a été accordée lors de la rénovation de façades, de la création d'un ascenseur et de l'aménagement de combles (arrêt de la Cour de justice ACJC/972/1999 du 4 octobre 1999), pour des travaux de rénovation légers

dans l'immeuble voisin, dont le nettoyage de la façade a provoqué de la poussière et du bruit (arrêt de la Cour de justice ACJC/1257/2001 du 10 décembre 2001) et pour la rénovation d'un immeuble impliquant la rénovation du système de distribution d'eau chaude et d'eau froide, la rénovation des cuisines et des salles de bains, le changement des fenêtres, ainsi que la réfection complète des façades, des parties communes, des ascenseurs et de l'isolation extérieure d'un immeuble, la rénovation des appartements ayant entraîné des nuisances accrues, notamment du bruit et de la poussière, moyennant une réduction de 5% supplémentaires durant les travaux dans la salle de bain et dans la cuisine de l'appartement (arrêt de la Cour de justice ACJC/931/2014 du 6 août 2014).

5.1.1 C'est au locataire qui entend se prévaloir des articles 258ss CO de prouver la date à laquelle le propriétaire a eu connaissance du défaut et le fait que ce dernier réduit l'usage de la chose louée (art. 8 CC). Dans le cas particulier que constituent les travaux de rénovation, le bailleur a connaissance du défaut que subira le locataire dès qu'il prend la décision de rénover (arrêt de la Cour de justice ACJC/1100/2006 du 9 octobre 2006 consid. 2.3).

5.2 En l'espèce, le chantier de l'immeuble doit être considéré comme important puisqu'il était destiné à surélever le bâtiment et construire deux appartements en attique et qu'il a duré plus de quatre ans, de la pose des échafaudages le 21 janvier 2010 au départ des intimes en fin janvier 2014.

Contrairement à ce qu'allègue l'appelante, il ne peut être retenu que ce chantier destiné à augmenter le nombre d'appartements à louer, était dans l'intérêt des intimes.

L'appelante a expressément reconnu en première instance que le chantier avait causé d'importantes nuisances aux locataires, en particulier du bruit, de la poussière, des vibrations, la pose d'échafaudages, une perte de luminosité et d'intimité ainsi que l'impossibilité d'utiliser les cheminées. L'argument de l'appelante, selon lequel ces nuisances n'auraient pas été démontrées, tombe dès lors à faux. Celles-ci sont d'ailleurs inhérentes au type de travaux effectués dans l'immeuble.

L'importance des nuisances a été confirmée par les témoins entendus en première instance. Les vibrations des travaux ont provoqué des fissures dans certaines pièces et sur la façade de l'appartement et les travaux ont causé une infiltration d'eau en février 2012. Les nuisances sonores ont été particulièrement importantes entre juin et décembre 2011, en raison de l'utilisation de marteaux-piqueurs mais également à partir de fin 2012 ou début 2013, H_____ ayant reconnu avoir utilisé des machines bruyantes pour la démolition et l'égalisation des chapes.

A la lumière de ces éléments, les nuisances résultant du chantier et les restrictions à l'usage de l'appartement doivent être considérées comme moyennes à graves et

dépassent le seuil de 5% fixé par la jurisprudence. Une réduction du loyer doit donc être accordée.

Les nuisances occasionnées ont varié au cours du chantier. Ainsi, le témoin J_____ a indiqué qu'il y avait également des périodes où il y avait moins de bruit. C_____ a d'ailleurs écrit à la régie le 30 septembre 2011 pour se plaindre de l'absence d'avancement des travaux.

En raison de ce caractère variable des nuisances et de la difficulté à comparer la valeur objective de l'appartement avec ou sans nuisances, la Cour appréciera la réduction du loyer en équité.

5.2.1 S'agissant de la quotité de la réduction de loyer, les nuisances subies par les intimés ne sauraient être comparées, comme ils le suggèrent, à celles subies dans le cadre de l'arrêt ACJC/875/2014 dans lequel la Cour avait accordé une réduction de loyer de 30%, notamment en raison de l'affaissement du plafond de l'appartement qui avait donné lieu à l'intervention d'un ingénieur.

A la lumière de la jurisprudence rappelée ci-dessus, la réduction du loyer, fixée en équité à 15% par le premier juge, apparaît appropriée.

5.2.2 S'agissant de la date de début de la réduction de loyer, le premier juge l'a fixée en juin 2010 car les travaux de surélévation n'ont commencé qu'à cette date. Or, l'appelante a fait poser les échafaudages en janvier 2010 sur la façade nord de l'immeuble, sur laquelle donnaient les deux chambres et la cuisine de l'appartement des intimés. Indépendamment de l'absence de nuisances sonores ou de vibration, la pose et la présence de cet échafaudage ont causé des nuisances aux intimés par la réduction de la luminosité de l'appartement, pendant près de six mois avant le début effectif des travaux. La Cour accordera donc la réduction de loyer à partir du 21 janvier 2010.

Concernant l'échéance de la réduction de loyer, H_____ est intervenue dès fin 2012 ou début 2013, soit après le retrait des échafaudages, et a procédé à des travaux de destruction et d'égalisation de chape, ayant provoqué de fortes nuisances sonores. Rien ne permet cependant de retenir que les nuisances liées aux travaux auraient perduré après janvier 2013, soit durant les travaux de finition, étant relevé que les intimés n'habitaient pas directement en dessous de l'étage surélevé mais au 5^{ème} étage.

5.3 Il convient donc d'accorder la réduction de 15% du 21 janvier 2010 au 31 janvier 2013, soit pour un montant de 10'890 fr. au total (2'000 fr. x 36.3 mois x 15%) et le jugement entrepris sera modifié en conséquence.

6. 6.1 S'agissant de défauts occasionnés par des dégâts d'eau, les réductions de loyer suivantes ont été consenties : 10% pour un appartement dans lequel trois pièces

sur cinq ont été touchées par des infiltrations à des endroits précis (au-dessus et angle de la fenêtre), les tapisseries étant également tachées autour des fenêtres (arrêt de la Cour de justice ACJC/129/2007 du 5 février 2007); 15% pour des infiltrations ayant engendré des auréoles, des cloques et des taches noires sur des peintures, un revêtement, des parois et des plafonds ainsi que dans une armoire (arrêt de la Cour de justice ACJC/447/2005 du 11 avril 2005); 30% du chef de coulées d'eau durant une quinzaine de jours ayant provoqué des taches au plafond, imbibé la moquette d'eau et abîmé divers objets (tableaux, habits et mobilier; arrêt de la Cour de justice ACJC/246/1998 du 16 mars 1998); 40% en raison d'infiltrations d'eau dans quatre pièces de l'appartement à quelques endroits bien précis (angle d'une fenêtre, embrasure d'une porte, plafond cloqué etc.) et de la nécessité de placer des baquets près des fenêtres pour récupérer l'eau pendant les intempéries (arrêt de la Cour de justice ACJC/131/2007 du 5 février 2007).

6.1.1 Le locataire doit tolérer les travaux destinés à remédier aux défauts de la chose ainsi qu'à réparer ou à prévenir des dommages. Le bailleur doit annoncer à temps au locataire les travaux et les inspections et tenir compte, lors de leur accomplissement, des intérêts de celui-ci (art. 257h al. 1 et 3 CO).

Le locataire ne doit supporter que les réparations nécessaires. La nécessité s'apprécie de manière objective, sans égard à l'opinion du locataire, à l'aune de l'obligation d'entretien du bailleur, qui n'entend pas laisser les locaux se dégrader. L'urgence des travaux n'est à cet égard pas déterminante (arrêt du Tribunal fédéral 4C.306/2003 du 20 février 2004 consid. 3.3 = SJ 2004 I 439).

Le refus par le locataire des travaux de réfection ne permet pas de limiter la réduction de loyer, s'il est démontré que ces travaux n'auraient pas amené les résultats souhaités (arrêt de la Cour de Justice ACJC/1148/2015 du 29 septembre 2015 consid. 4.2). Une réfection qui n'est efficace que durant un laps de temps limité et qui doit être répétée à intervalles réguliers ne saurait être qualifiée de remise en état suffisante, lorsqu'il est possible de faire mieux à un coût raisonnable (arrêt du Tribunal fédéral 4A_628/2010 du 23 février 2011 consid. 3.1.1).

6.1.2 Les intimés ont subi deux infiltrations d'eau, en mars 2013 et le 16 mai 2013.

Durant la première inondation, l'eau s'est infiltrée uniquement le long de la fenêtre et d'un meneau en bois accolé à la fenêtre de la chambre de D_____.

La deuxième infiltration a été beaucoup plus importante. En effet, les infiltrations d'eau ont également touché le centre de cette chambre et le salon, ont requis l'intervention des pompiers et ont causé des problèmes d'électricité dans la chambre de D_____, amenant les SIG à couper le courant dans celle-ci et à interdire aux locataires d'utiliser l'éclairage de la salle à manger.

Le fait que les locataires n'ont pas fait usage des bons pour travaux qui leur ont été délivrés le 24 avril 2013 afin de remédier aux dégâts occasionnés par la fuite d'eau de fin mars 2013 tend également à démontrer que cette première fuite était moins importante.

Il convient ainsi, comme l'a fait le premier juge, de fixer une réduction de loyer différenciée pour les nuisances liées aux deux inondations.

Au-delà des problèmes électriques susmentionnés, les infiltrations d'eau ont causé, de façon non contestée, pour la chambre de D_____, l'altération du parquet, un tapis détrempe, des rideaux froissés, des peintures de boiserie écaillées en tous endroits et des traces d'humidité sur le plafond et à l'intérieur du plafonnier, sans qu'il ne soit clairement possible de rattacher ces défauts à l'une ou l'autre des inondations.

La deuxième inondation a en outre causé, dans une autre chambre, le gonflement des boiseries, empêchant de fermer une porte abîmée par des traces de coulures, ainsi que des traces de coulures sur l'abat-jour dans la salle à manger et des écaillures et des coulures dans la salle de bain.

L'appelante a contesté la présence d'une odeur de moisi dans l'appartement, le lien entre les inondations et des traces de rouille dans la salle à manger et l'absence de pression dans la douche. Or, ces défauts ont été constatés par l'huissier judiciaire. Les mauvaises odeurs ont été confirmées par le témoin M_____ et, pour l'immeuble en général, par le témoin E_____. S'agissant de l'absence de pression, un bon de travail a été établi par la régie. Ainsi, l'existence d'odeur de moisi et l'absence de pression ont été prouvées.

Les dégâts d'eau subis par les intimés justifient une réduction de loyer. Compte tenu de la difficulté à comparer la valeur objective de la chose louée avec et sans ces défauts, les réductions de loyer pour les deux inondations seront fixées en équité.

Au vu des éléments qui précèdent, en particulier du fait qu'à partir de la deuxième inondation, une chambre et une partie de l'installation électrique de l'appartement étaient totalement inutilisables et une odeur de moisi était perceptible dans l'appartement, les taux de réduction de 5% concernant la première inondation et de 40% concernant la deuxième, fixés en équité par le premier juge, ne sont pas critiquables.

6.2.1 Les intimés requièrent une réduction de loyer à partir du 1^{er} avril 2013. Or, ils ne démontrent pas quand l'appelante a eu connaissance de la première fuite d'eau. Les seules pièces probantes à ce titre sont les bons de travaux émis le 24 avril 2013 par la régie. Faute pour les intimés, qui supportent le fardeau de la preuve, d'avoir démontré que la régie aurait été avertie de l'existence d'une fuite

d'eau antérieurement à cette date, aucune réduction de loyer ne saurait être accordée avant le 24 avril 2013.

6.2.2 Les intimés ont renoncé à faire procéder à certains travaux et refusé l'intervention de certaines entreprises. Il convient de déterminer si ces comportements sont justifiés ou s'ils doivent être pris en compte dans la détermination de la quotité ou de la durée de la réduction du loyer.

6.2.3 Les intimés n'ont pas fait usage des bons de travaux émis le 24 avril 2013 après les premiers dégâts d'eau, prétendant que la cause de l'infiltration d'eau n'avait pas été résolue à cette date.

La survenance de la deuxième inondation tend à démontrer que la réparation de l'infiltration d'eau par le toit (témoin I_____) n'est pas intervenue avant le 16 mai 2013. Il en découle que l'utilisation des bons de travaux n'aurait pas suffi à éviter le deuxième épisode de dégâts d'eau. Dès lors, au regard des principes rappelés sous le consid. 6.1.1 ci-dessus, le refus de procéder aux travaux proposés le 24 avril 2013 était justifié.

6.2.3.1 Les intimés ont ensuite refusé, les 10 et 28 juin 2013, les interventions sur les installations électriques, prétendant que les ouvriers qui se sont présentés à ces dates n'étaient pas des électriciens agréés par les SIG.

Il découle des enquêtes que seule O_____ était agréée pour intervenir sur ces installations, à l'exclusion d'H_____.

Lors de la première visite de O_____ chez les intimés, le représentant de cette entreprise était accompagné par le témoin N_____ (témoin I_____) qui ne s'est rendu chez les intimés qu'une seule fois, le 28 juin 2013 (témoin N_____).

Rien ne permet ainsi de conclure qu'un ouvrier de O_____ était présent le 10 juin 2013. L'absence de référence à cette entreprise dans les communications d'H_____ à la régie du 10 juin 2013 et dans le courrier des intimés à la régie du 27 juin 2013 tend à confirmer ce point, au même titre que la facturation d'un seul vain déplacement de l'électricien par H_____, au lieu des prétendus deux déplacements des 10 et 28 juin 2013.

La Cour retiendra donc que seuls des ouvriers d'H_____ étaient présents le 10 juin 2013. Les intimés étaient donc justifiés à refuser l'intervention de ces ouvriers non agréés sur l'installation électrique de leur appartement.

Le 28 juin 2013, les intimés ont refusé l'intervention de l'ouvrier de O_____. Les motifs exacts de ce refus demeurent obscurs.

Or, les travaux électriques étaient urgents. L'ouvrier de O_____, détenteur d'un CFC d'électricien et travaillant pour une entreprise agréée par les SIG, pouvait, si

nécessaire, démontrer ses compétences aux intimés à brève échéance. Dès lors, sans avoir besoin de trancher la question du caractère justifié du refus de l'intervention du 28 juin 2013, la Cour retiendra que les travaux sur l'installation électrique de l'appartement auraient pu être réalisés, moyennant bonne volonté des parties, avant fin juin 2013.

6.2.3.2 Les intimés ont refusé l'accès à leur appartement pour les travaux de parquetterie et de peinture le 10 juin 2013, l'ont admis pour les travaux de parquetterie le 26 juin 2013 et finalement pour les travaux de peinture avant le 26 août 2013, le courrier daté de ce jour d'H_____ reconnaissant implicitement que les travaux de peinture avaient été réalisés dans l'intervalle.

Les déclarations de C_____ et du témoin I_____ divergent sur la question de savoir si les intimés étaient informés, au préalable, de la venue des ouvriers d'H_____, conformément aux exigences de l'art. 257h CO. L'appelante, qui a la charge de la preuve à ce titre, ne produit aucune preuve de l'information préalable des locataires. A ce titre, les déclarations du témoin L_____ ne sont pas suffisantes, car elles concernent les interventions d'H_____ en général et pas spécifiquement chez les locataires. Ce témoignage doit en outre être apprécié avec une certaine retenue compte tenu du fait que le témoin était mandaté par la bailleuse pour l'exécution des travaux et est actionnaire de la holding détenant celle-ci. Les intimés étaient donc en droit, les 10 et 26 juin 2013, de refuser les travaux.

Cependant, le 26 juin 2013, la régie a envoyé un courrier aux intimés les invitant à proposer des dates pour les travaux. Les intimés ne démontrent pas avoir donné suite à cette invitation. La Cour retiendra donc que les travaux de peinture auraient pu être réalisés avant la fin du mois de juin 2013, les refus d'intervention subséquents étant injustifiés.

6.2.3.3 Dès lors que toutes les réparations ont été ou auraient pu être réalisées le 30 juin 2013, il convient de fixer l'échéance de la réduction de loyer à cette date.

6.3 C'est donc à bon droit que le Tribunal a retenu une réduction de loyer de 5% du 24 avril au 15 mai 2013, soit durant 0,7 mois pour un montant de 70 fr. (2'000 fr. x 0,7 mois x 5 %) et de 40% du 16 mai au 30 juin 2013, soit pour une somme de 1'200 fr. (2'000 fr. x 1,5 mois x 40%).

7. Les chiffres 1 et 2 du dispositif du jugement entrepris seront annulés et le loyer de l'appartement sera réduit de 12.5% du 21 septembre au 18 décembre 2011, de 15% du 21 janvier 2010 au 31 janvier 2013, de 5% du 24 avril au 15 mai 2013 et de 40% du 16 mai au 30 juin 2013. L'appelante sera condamnée à rembourser aux intimés le trop-perçu, soit la somme de 12'885 fr. (725 fr. + 10'890 fr. + 1'270 fr.), avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2012 (date moyenne).

- 8.** L'appelante a formulé des prétentions en dommages et intérêts envers les intimés, fondées sur leur refus injustifié d'accepter les travaux.

8.1 Le locataire qui s'oppose sans motif à des réparations nécessaires au sens de l'article 257h CO s'expose à devoir s'acquitter de dommages-intérêts au sens de l'article 97 CO (arrêt de la Cour de justice ACJC/1302/2009 du 2 novembre 2009 consid. 3; LCHAT, Le bail à loyer, 2008, n° 3.5, p. 238).

8.2 En l'espèce, conformément aux constatations ci-dessus, seuls les refus de travaux de peinture à partir du 1^{er} juillet 2013 sont injustifiés, étant précisé que ces travaux ont été réalisés avant le 26 août 2013.

Les pièces produites par l'appelante à l'appui de ses prétentions sont les deux factures du 18 juin 2013 (parquet et peinture) et du 10 juillet 2013 (électricité). Aucune facture relative à une amplification des travaux après le 1^{er} juillet 2013 n'a été produite.

Rien ne démontre ainsi que le retard de moins de deux mois dans la réalisation des travaux de peinture dans l'appartement aurait causé un dommage ou entraîné la nécessité de réaliser des travaux supplémentaires.

Le jugement entrepris sera confirmé, en tant qu'il a rejeté les prétentions reconventionnelles de l'appelante.

- 9.** 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 consid. 2.6).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des baux et loyers :**

A la forme :

Déclare recevables l'appel interjeté le 8 juillet 2015 par A_____ et l'appel joint interjeté le 18 août 2015 par C_____ et D_____ contre le jugement JTBL/700/2015 rendu le 2 juin 2015 par le Tribunal des baux et loyers dans la cause C/16860/2013-2 OSD.

Au fond :

Annule les chiffres 1 et 2 du dispositif du jugement entrepris et, statuant à nouveau sur ces points :

Réduit le loyer de l'appartement de cinq pièces situé au 5^{ème} étage de l'immeuble sis _____ à Genève de 12.5% du 21 septembre au 18 décembre 2011, de 15% du 21 janvier 2010 au 31 janvier 2013, de 5% du 24 avril au 15 mai 2013 et de 40% du 16 mai au 30 juin 2013.

Condamne A_____ à rembourser à C_____ et D_____ le trop-perçu en découlant, soit la somme de 12'885 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2012.

Confirme le jugement entrepris pour le surplus.

Dit que la procédure est gratuite.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Madame Fabienne GEISINGER-MARIÉTHOZ, présidente; Madame Pauline ERARD et Monsieur Ivo BUETTI, juges; Madame Laurence MIZRAHI et Monsieur Grégoire CHAMBAZ, juges assesseurs; Madame Maïté VALENTE, greffière.

La présidente :

Fabienne GEISINGER-MARIÉTHOZ

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 supérieure ou égale à 15'000 fr. (cf. consid. 1.1).