REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

C/4426/2018 **ACJC/541/2022**

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des baux et loyers

DU MARDI 19 AVRIL 2022

Entre

A_____ SA, ayant son siège _____ [VS], appelante et intimée d'un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 1er juin 2021, comparant par Me Serge PATEK, avocat, boulevard Helvétique 6, 1204 Genève, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

Monsieur B_____ et Madame C_____, domiciliés _____ [GE], intimés et appelants de ce même jugement, tous deux représentés 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 20.04.2022.

EN FAIT

A. Par jugement JTBL/490/2021 du 1er juin 2021, expédié par pli recommandé le 7 juin 2021, le Tribunal des baux et loyers a principalement ordonné à A_____ SA de procéder, dans un délai de 3 mois dès l'entrée en force du jugement, au nettoyage suffisant de l'immeuble sis 1_____ à Genève, ainsi qu'aux travaux permettant de supprimer les défauts liés à la présence d'odeurs nauséabondes provenant du local poubelles et à la présence d'infiltrations d'eau et d'humidité dans la salle de bains et le salon de l'appartement de 4 pièces loué par B_____ et C_____ au 8ème étage de l'immeuble concerné (ch. 1 du dispositif), réduit le loyer de l'appartement en question de 10% du 1er février 2016 au 29 janvier 2017, de 15% du 30 janvier 2017 au 1er septembre 2019 et de 10% du 2 septembre 2019 jusqu'à exécution complète des travaux mentionnés au chiffre 1 du dispositif (ch. 2). Le Tribunal a ordonné aux Services financiers du Pouvoir judiciaire de libérer les loyers consignés en faveur de A_____ SA (compte 2_____) (ch. 3), a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 4) et a dit que la procédure était gratuite pour le surplus (ch. 5).

En substance, les premiers juges ont considéré que l'existence de défauts relatifs au nettoyage de l'immeuble et à la présence de mauvaises odeurs, ainsi qu'à des infiltrations et problèmes d'humidité avait été prouvée, au contraire des autres défauts allégués (chauffage, sécurité notamment). Le Tribunal a octroyé à B_____ et C_____ une baisse de loyer en conséquence jusqu'à élimination des défauts. Il a par ailleurs considéré que les conditions permettant la consignation du loyer n'étaient pas réunies et ordonné la libération de ce dernier.

B. **a.** Par acte déposé le 6 juillet 2021 à la Cour de justice, A_____ SA forme appel contre ce jugement, dont elle sollicite l'annulation. Elle conclut à ce que la Cour, ceci fait, renvoie la cause au Tribunal pour complément d'instruction. Subsidiairement, elle conclut à la libération des loyers consignés.

b. Par acte déposé le 8 juillet 2021, B_____ et C_____ concluent à l'annulation du chiffre 3 du dispositif et sollicitent que les chiffres 1 et 2 du dispositif soient complétés de sorte que des travaux en vue de supprimer le défaut relatif à l'insuffisance du chauffage soient ordonnés et qu'une réduction de 20% de loyer leur soit concédée à compter de janvier 2016 pendant les saisons de chauffage et jusqu'à complète et parfaite exécution des travaux nécessaires à supprimer le défaut relatif à l'insuffisance de chauffage. B_____ et C_____ concluent également à la validation de la consignation de loyer no 2_____ dès février 2018 et à ce que l'intégralité du loyer puisse être consignée jusqu'à complète et parfaite exécution des travaux demandés.

c. Dans leur réponse du 8 septembre 2021, B_____ et C_____ persistent dans leurs conclusions sur appel et concluent au déboutement de A_____ SA.

d. Dans sa réponse du 13 septembre 2021, A_____ SA persiste dans ses conclusions sur appel et conclut au déboutement de B_____ et C_____.

e. Les parties ont répliqué le 6 octobre 2021. A_____ SA a dupliqué le 28 octobre 2021.

f. Les parties ont été avisées le 17 novembre 2021 par le greffe de la Cour de ce que la cause était gardée à juger.

C. Les faits pertinents suivants résultent de la procédure :

a. A_____ SA est propriétaire de l'immeuble sis 1_____ à Genève.

L'école D_____, qui compte environ _____ étudiants, occupe des locaux au premier étage de l'immeuble depuis 2006.

b. B_____ et C_____ sont locataires d'un appartement de 4 pièces au 8ème étage de l'immeuble concerné.

Le loyer mensuel a été fixé en dernier lieu à 1'264 fr. charges non comprises, dès le 1er septembre 2010.

c. A compter du 28 avril 2014, B_____ s'est régulièrement plaint à A_____ SA d'odeurs de putréfaction provenant du local à poubelles, causées par les déchets du restaurant se trouvant au rez-de-chaussée de l'immeuble.

d. Par courriel du 7 janvier 2016, plusieurs locataires, dont B_____, se sont plaints auprès de A_____ SA d'une température trop basse dans leurs appartements, les radiateurs étant par ailleurs arrêtés de 22h à 6h, d'un défaut de propreté dans le bâtiment et d'un problème lié aux poubelles du restaurant.

Ces plaintes ont été réitérées s'agissant du chauffage insuffisant par courriers des 26 janvier 2016 et 5 janvier 2017.

e. A_____ SA a répondu le 8 février 2016 que l'immeuble était suffisamment chauffé, le relevé des températures effectué au dernier étage faisant état de températures oscillant, de jour comme de nuit, entre 20,8 et 26,5 degrés.

f. Par courriels des 30 janvier, 9 et 22 février 2017, B_____ a avisé la régie de la présence de moisissures au plafond, dans la chambre à coucher, la salle de bains et les WC de son appartement.

g. Le 19 août 2017, le Service d'incendie et de secours de la Ville de Genève et la Police municipale sont intervenus dans l'immeuble concerné pour une odeur suspecte et ont constaté qu'il s'agissait d'une très forte odeur de poubelles.

h. De nouvelles plaintes collectives ont été adressées à A_____ SA les 12 et 14 décembre 2017 au sujet du chauffage. Les signataires, dont B_____ et C_____ ne faisaient pas partie, menaçaient de consigner leur loyer de février 2018 en cas d'inaction avant le 20 janvier 2018.

Des courriers de mise en demeure avec menace de consignation du loyer ont été adressés à la régie les 29 décembre 2017 et 6 janvier 2018 par B_____ et C_____, visant à ce que le chauffage soit suffisant avant le 20 janvier 2018.

i. La régie leur a notamment répondu le 11 janvier 2018 qu'elle avait mandaté une entreprise spécialisée en ferblanterie-couverture afin d'investiguer au niveau de la toiture.

j. Le 25 janvier 2018, B_____ et C_____ ont consigné le loyer dès le mois de février 2018 (compte 2_____).

k. Par requête adressée le 26 février 2018 à la Commission de conciliation en matière de baux et loyers, B_____ et C_____ ont assigné A_____ SA en validation de la consignation du loyer, en exécution des travaux permettant de rétablir un chauffage suffisant et en réduction de loyer à raison de 30% pendant la période hivernale depuis octobre 2014 (cause C/4426/2018).

l. Suite à une plainte du 16 avril 2018 de B_____ en relation avec la présence de moisissures dans le hall d'entrée de son appartement, la régie a sollicité le 18 avril 2018 l'établissement de devis en relation avec un dégât d'eau et la réfection des peintures, notamment dans l'appartement de B_____ et C_____.

m. Par courriel du 4 juin 2018, B_____ a informé la régie de la présence d'une flaque d'eau dans son salon le 31 mai 2018 et de moisissures sous le plan de travail de la cuisine.

Dans le courant du mois de septembre 2018, des mesures d'asséchement ont été prises depuis un appartement du 7ème étage. Au mois d'octobre 2018, les murs du salon et du hall, ainsi que les plafonds de la salle de bains, des WC et d'une chambre de l'appartement des locataires ont été refaits par l'entreprise E_____.

n. Le 20 août 2018, la régie a demandé à l'entreprise en charge de la ventilation et du chauffage de modifier les horaires de ventilation, notamment pour l'enclencher la nuit, et d'augmenter le chauffage pour garantir au minimum 17 degrés la nuit.

o. Plusieurs courriels ont été adressés à la régie, notamment par B_____, les 21 août, 18 et 19 octobre 2018, pour l'informer d'odeurs nauséabondes provenant des poubelles.

p. Par courrier du 24 octobre 2018, B_____ et C_____ ont sollicité de A_____ SA qu'elle remédie aux défauts existants, ou à tout le moins qu'elle prenne des engagements fermes dans ce sens avant le 30 octobre 2018. Il s'agissait notamment des défauts relatifs au chauffage, aux odeurs nauséabondes, au nettoyage du bâtiment et à la présence d'humidité, aux travaux de peinture et à la ventilation.

q. Par courriel du 29 octobre 2018, B_____ s'est plaint à la régie du fait qu'il n'avait pas de chauffage depuis le 15 octobre 2018.

r. Des mesures de température et humidité ont été effectuées dans l'appartement concerné entre le 7 et le 12 novembre 2018. Simultanément, des relevés ont été effectués dans trois autres appartements, dont celui de F_____ et un logement vacant. Ces mesures ont été effectuées par l'entreprise chargée de l'entretien de la

chaufferie et du bâtiment concerné, ainsi que par G_____, dans le cadre d'un suivi énergétique du bâtiment dont il résultait que les appartements étaient très bien chauffés.

Un boitier de la taille d'une pellicule photographique a été installé dans la pièce à vivre, sur un meuble dans le salon contre le mur côté cuisine.

Juste après le départ des personnes venues les installer, B_____ a déplacé les capteurs pour les mettre dans sa chambre, sur la table basse, contre l'armoire côté nord. Il ne les a ensuite plus touchés.

s. Non conciliée le 13 novembre 2018, la cause C/4426/2018 a été portée devant le Tribunal le 13 décembre 2018.

B_____ et C_____ ont notamment conclu à la validation de la consignation, à ce qu'il soit ordonné à A_____ SA de procéder, à ses frais et dans les règles de l'art, à tous les travaux permettant de supprimer le défaut relatif à l'insuffisance de chauffage, et ce dans les 30 jours dès la réception du jugement, à une réduction de loyer de 30% pendant les saisons de chauffage, depuis octobre 2014 jusqu'à parfaite exécution des travaux, et à la déconsignation des loyers en faveur de A_____ SA une fois les travaux effectués, sous déduction de la somme correspondant à la réduction de loyer due aux locataires.

t. Par contrat prenant effet au 1er janvier 2019, l'entreprise H_____ SA a été chargée de la conciergerie de l'immeuble concerné, selon un cahier des charges défini. Ce dernier prévoit notamment un nettoyage bi-hebdomadaire du hall d'entrée et hebdomadaire des escaliers et paliers.

u. Par courrier du 1er février 2019, B_____ et C_____ ont mis en demeure A_____ SA de supprimer les défauts avant le 25 février 2019, notamment ceux ayant trait aux odeurs nauséabondes – en dépit du fait que les déchets du restaurant avaient été retirés du local poubelles –, au caractère insuffisant du nettoyage des parties communes, aux infiltrations d'eau et à l'humidité (notamment baignoire et carrelage mural de la salle de bains) et à l'insuffisance des travaux de peinture effectués.

v. Le 15 mars 2019, huit habitants de l'immeuble, dont B_____, se sont plaints de températures trop froides dans leur logement, la baisse de températures étant d'autant plus importante dès minuit car les radiateurs étaient pratiquement éteints.

w. Par requête du 1er avril 2019, déclarée non conciliée à l'audience de la Commission de conciliation du 17 mai 2019 et portée devant le Tribunal le 17 juin 2019 (cause C/4_____/2019), B_____ et C_____ ont notamment conclu à la validation de la consignation de loyer no 2_____ dès mars 2019, à ce qu'il soit ordonné à A_____ SA de procéder, à ses frais et dans les règles de l'art, dans les 30 jours dès réception du jugement, à tous les travaux permettant de supprimer les défauts suivants : problèmes de sécurité du bâtiment, présence d'odeurs nauséabondes provenant du local poubelle, nettoyage insuffisant du bâtiment,

présence d'infiltrations d'eau et d'humidité dans la salle de bains et dégâts sur les murs et carrelage, dysfonctionnement de la ventilation de l'immeuble et de l'appartement et insuffisance de l'approvisionnement en eau chaude, à ce qu'elle y soit condamnée en tant que de besoin, à ce qu'il soit dit que l'intégralité du loyer pourra être consignée jusqu'à complète et parfaite exécution des travaux susmentionnés, à une réduction de loyer de 25% dès février 2016 et jusqu'à parfaite exécution des travaux et à la déconsignation des loyers en faveur de A_____ SA une fois les travaux effectués, sous déduction de la somme correspondant à la réduction de loyer due aux locataires.

x. Dans sa réponse du 29 avril 2019 (cause C/4426/2018), A_____ SA a conclu, principalement, à la libération des loyers consignés en sa faveur et au déboutement de B_____ et C_____ de toutes autres conclusions.

y. Lors de l'audience du Tribunal du 3 mai 2019 dans la cause C/4426/2018, le conseil de B_____ et C_____ a sollicité une expertise par thermographie de l'immeuble, idéalement au mois de décembre, ainsi que sur le fonctionnement de la chaudière.

Les parties ont persisté dans leurs conclusions et ont été interrogées par le Tribunal.

B_____ a exposé que les problèmes de chauffage étaient apparus durant l'hiver 2014/2015 et qu'ils avaient été annoncés dès leur apparition. Il ressortait des mesures qu'il avait effectuées en février 2018 au moyen d'un appareil de mesures professionnel et d'une application pour smartphone que la température s'élevait à 16 degrés pour un taux d'humidité de 60%. Il utilisait un chauffage électrique dans la pièce où il se trouvait et le déplaçait avec lui. Il l'arrêtait quand il estimait que la température était agréable, probablement vers les 22-25 degrés. Il lui arrivait de l'utiliser pendant la nuit. Il était présent durant toute la période des relevés effectuées en novembre 2018. Il avait déplacé les capteurs car les personnes qui les avaient posées avaient refusé de les mettre dans la chambre, là où il faisait le plus froid. Il les avait donc mis là où il souhaitait qu'ils soient posés, à 1,5 m. d'un radiateur, alors que dans le hall ils étaient initialement à proximité de trois radiateurs.

Le représentant de A_____ SA a déclaré qu'à sa connaissance, l'installation de chauffage n'avait pas été modifiée en 2014.

z. Le 16 juin 2019, B_____ a signalé à A_____ SA des infiltrations d'eau survenues dans le salon depuis le balcon et dans la salle de bains par la toiture.

Une entreprise est intervenue le 21 juin 2019 pour déterminer l'origine des fuites.

B_____ a indiqué à la régie le 2 août 2019 avoir découvert une nouvelle tâche de moisissure derrière un meuble dans le salon.

Un bon de travail a été établi le 27 août 2019 visant la réfection des joints de carrelage au-dessus de la baignoire qui semblaient laisser l'eau s'infiltrer.

aa. Dans sa réponse du 2 septembre 2019 (dans la cause C/4_____/2019), A_____ SA a conclu, principalement, à la libération des loyers consignés en sa faveur et au déboutement de B_____ et C_____ de toutes autres conclusions.

Elle a notamment indiqué que l'entreprise en charge de l'entretien du bâtiment intervenait une à deux fois par semaine.

bb. Par courriel du 4 octobre 2019, B_____ a notamment informé la régie de la présence de fortes odeurs d'oignons dans son appartement et de l'absence d'eau chaude depuis le milieu de l'après-midi.

cc. Suite à une nouvelle infiltration d'eau dans le salon des locataires survenue le 15 octobre 2019, la Police du feu est intervenue auprès de A_____ SA les 18 octobre et 28 novembre 2019 afin que cette dernière identifie la cause des infiltrations d'eau et procède aux travaux nécessaires pour y remédier.

dd. Lors de l'audience du 22 novembre 2019 dans la cause C/4_____/2019, B_____ et C_____ ont également conclu à la suppression du problème d'humidité sur le mur du salon et à ce qu'il soit ordonné à A_____ SA de procéder à ses frais et dans les règles de l'art aux travaux nécessaires. Pour le surplus, les parties ont persisté dans leurs conclusions et ont été interrogées par le Tribunal.

B_____ a déclaré que les containers n'étaient jamais nettoyés, les odeurs persistaient au fond. Elles étaient présentes dans le local et se répandaient dans l'immeuble, y compris au 8ème étage, où elles se concentraient. Parfois, lorsqu'il rentrait à midi, il sentait des odeurs d'oignons, dont il ignorait la provenance. S'agissant de la propreté, des améliorations s'étaient fait sentir depuis juillet 2019 et le changement d'entreprise. Le trou présent dans sa baignoire, suite aux travaux effectués consécutivement aux infiltrations d'eau de décembre 2017, n'avait toujours pas été réparé. Les joints devaient également être refaits. Il y avait de la moisissure sur le mur entre le salon et la cuisine. Durant l'année écoulée, trois infiltrations d'eau étaient survenues au salon depuis le balcon, ce qui avait été constaté par une entreprise venue sur place. Au jour de l'audience, les autres moisissures avaient été supprimées mais celles de la salle de bain revenaient.

F_____, demanderesse dans les causes parallèles C/3_____/2018 et C/5_____/2019, a déclaré que la problématique des odeurs s'était améliorée, notamment s'agissant des odeurs de poubelles, mais que le nettoyage n'était pas optimal. Une colonne d'eaux usées s'était très récemment percée au niveau de l'école, entraînant des odeurs très fortes aux 1er et 2ème étages.

Le nettoyage n'était pas conforme à ce qui était prévu par le contrat y relatif. Un seul passage par semaine avait été constaté au lieu de deux et des objets se trouvant par terre n'étaient pas ramassés. Le concierge ne nettoyait pas les sonnettes, de sorte qu'elle nettoyait la sienne elle-même.

Elle rencontrait des problèmes d'humidité dans la cuisine et une infiltration d'eau était apparue en été, dans une des chambres. La ventilation avait été rétablie mais pas dans le local poubelles où il n'y avait pas de ventilation.

I_____, chauffagiste auprès de J_____ SA, en charge du contrat d'entretien de la chaufferie et du bâtiment concerné, entendu comme témoin, a déclaré qu'il n'avait jamais eu de souci dans le bâtiment, à l'exception de B_____ qui se plaignait d'avoir des températures non conformes. En cas de problèmes de température, l'entreprise faisait des enregistrements de températures et en fonction de ceux-ci, contrôlait l'immeuble au moyen d'une caméra thermique. L'utilisation d'une caméra sur cet immeuble n'avait pas eu lieu car des enregistreurs avaient déjà été posés deux ou trois ans auparavant chez B_____ et des températures de 22 à 22,5 degrés avaient été relevées. A l'époque de la pétition lancée par B_____, l'entreprise avait contrôlé quasiment tous les appartements de l'immeuble; les températures étaient conformes partout. En principe, lors d'un problème de température, l'entreprise vérifiait l'étanchéité des fenêtres. Le témoin ignorait qui avait pu procéder au contrôle en l'espèce mais aucun problème d'étanchéité n'avait été constaté et, à chaque prise de mesures, au minimum 21 degrés, température de l'atmosphère des pièces et non celle des murs, avaient été mesurés.

Le témoin a déclaré que l'évolution de l'indice énergétique depuis 2011 était due à l'évolution de différents paramètres visant à limiter la consommation du bâtiment (réglage de la chaudière à la bonne puissance pour qu'elle ne soit pas en surconsommation). Dans le même temps, l'entreprise avait surveillé le bâtiment pour s'assurer qu'il n'y avait pas de problème et avaient fait des contrôles de température au moyen d'enregistreurs. Aucun contrôle de la température des murs extérieurs n'avait eu lieu, car ce n'était pas quelque chose que l'entreprise faisait habituellement avec des températures supérieures à 20 degrés.

Les sondes étaient toujours placées dans les pièces à vivre, là où il était important d'avoir de la chaleur, entre 80 et 100 cm du sol.

S'agissant des courbes de températures relevées, il n'était pas normal que celles de l'appartement de B_____ bougent si peu. La réduction nocturne et l'augmentation due à l'apport solaire auraient dû être visibles. Le témoin n'avait jamais connu « de plateaux de températures » pareils. La température relevée chez B_____ était de 20 degrés, soit dans les normes. La courbe de l'appartement de la locataire K_____ était normale, mesurant notamment les apports solaires, tout comme dans l'appartement vacant, lesquels n'étaient pas présents chez B_____. Les températures relevées dans les communs, non chauffés, étaient similaires à celles de l'appartement de la locataire K_____ et laissaient entrevoir des variations de températures. S'agissant de l'appartement de F_____, le témoin n'avait pas constaté de réduction de nuit ou de variations, ce qui n'était pas normal. Il ne pouvait pas s'expliquer la courbe plate, il n'avait jamais vu ça. Lorsqu'il avait posé l'enregistreur, il avait mesuré la température de la pièce au laser, de 21,5 degrés,

température qui n'apparaissait jamais sur les relevés. À son sens, la seule manière d'obtenir une courbe aussi plate était de mettre l'enregistreur dans une pièce, de fermer le radiateur et d'attendre que le temps passe.

L'humidité chez B_____ était un peu plus élevée que chez les autres locataires, alors que celle chez F_____ était similaire à celle de l'appartement vacant.

M_____, ingénieur auprès de G_____, entendu comme témoin, a exposé qu'en novembre 2018 il avait été amené à intervenir dans l'immeuble concerné, lequel était suivi énergétiquement, sous contrat d'optimisation énergétique, dans le cadre de l'action "L_____" (triptyque SIG, chauffagistes et G_____). Deux ans auparavant, l'entreprise avait réalisé un audit de la chaufferie de l'immeuble; le chauffagiste avait eu un avenant à son contrat d'entretien, soit un avenant d'optimisation avec des objectifs d'économies à réaliser en cherchant un point d'équilibre entre consommation et confort. Suite à des plaintes liées au confort, G_____ avait été sollicitée dans le cadre d'une task force avec le chauffagiste, avec lequel ils avaient fait des mesures de la température et l'humidité dans certains appartements, dont il résultait, à leur surprise, que les appartements étaient très bien chauffés. Dans les appartements de B_____ et F_____, la température diurne descendait en dessous de 21 degrés. Ces deux courbes ne correspondaient toutefois pas du tout à ce qu'il observait dans un appartement utilisé de manière standard présentant des variations de températures (soleil, présence ou activité de personnes), ce qui s'observait dans l'appartement vacant ou celui de la locataire K_____. Chez B_____, les températures ne variaient quasiment pas pendant 8h les trois premiers jours alors que les appareils faisaient des mesures toutes les 10 minutes, au 10ème de degré, ce qui était physiquement difficile à expliquer, sauf dans des atmosphères contrôlées. L'humidité était plus élevée chez B_____ que dans les autres appartements (entre 60% et 70% au lieu de 50%), pouvant s'expliquer soit par un nombre élevé de personnes dans l'appartement, soit par la présence d'un humidificateur, ce que B_____ a contesté avoir chez lui. Il lui semblait avoir choisi de placer la sonde dans le salon, et non dans le couloir chauffé par trois radiateurs, si possible sur un meuble, à environ 120 cm de hauteur et loin d'un vitrage.

Le témoin ne comprenait pas les résultats des mesures faites dans l'appartement de F_____, car un bâtiment « vivait » entre le jour et la nuit. Il observait également qu'à la fin de la période de mesure, quelques heures avant la récupération des appareils, la température augmentait et l'humidité diminuait. La température relevée pouvait correspondre à celle d'une cave, mais ce n'était qu'une hypothèse pouvant expliquer que la température et l'humidité ne variaient pas et n'étaient pas influencées par des présences. Même lorsqu'un appartement était vide, ils observaient des variations notamment influencées par les appartements voisins et le climat extérieur. Une telle courbe ne pouvait pas s'expliquer, même avec les stores fermés pendant toute la période, étant précisé que dans l'appartement vacant, la température oscillait entre 22 et 25 degrés avec 50% d'humidité.

Les appareils utilisés avaient à peine une année et fonctionnaient bien, de sorte que les mesures n'avaient pas été répétées. Dans le cadre de son mandat, l'entreprise n'avait pas été amenée à évaluer l'isolation extérieure du bâtiment.

ee. A l'issue de l'audience du 29 novembre 2019, le Tribunal a joint la cause C/4_____/2019 à la cause C/4426/2018.

ff. En date du 11 décembre 2019, B_____ et C_____ ont produit un chargé de pièces complémentaire comprenant notamment des extraits SITG de l'indice énergétique de l'immeuble entre 1993 et 2017 et du rayonnement de la toiture de l'immeuble concerné, dont il résulte que l'indice énergétique de l'immeuble a baissé à partir de 2014.

gg. Un bon de travail a été émis par la régie le 25 février 2020, visant la réfection de la toiture et des terrasses de l'immeuble.

hh. Suite à l'annonce par B_____ le 9 mars 2020 de la survenance d'une nouvelle infiltration d'eau par le balcon consécutivement à des pluies le 5 mars 2020, la régie a émis un bon de travail le 10 mars 2020 visant à contrôler l'étanchéité de la fenêtre du séjour.

Un bon de travail portant sur la réfection du mur du salon touché par la moisissure a été délivré le 26 juin 2020.

B_____ a ensuite refusé que les travaux préconisés, soit la modification du joint de la porte-fenêtre du salon afin de permettre l'aération du logement, soient effectués, au motif qu'ils entraîneraient des infiltrations d'odeurs de fumée provenant de la pizzeria.

ii. Par courriel du 3 août 2020, B_____ s'est plaint à la régie de la présence d'odeurs nauséabondes provenant du local à poubelles.

jj. En date du 28 août 2020, B_____ a informé la régie de la survenance d'infiltrations d'eau, le 13 août 2020, dans le salon, en provenance du balcon, et dans la salle de bains, depuis le toit.

kk. Lors des audiences des 25 septembre et 6 novembre 2020, le Tribunal a procédé à l'audition de onze témoins.

S'agissant du chauffage

Les témoins N_____, habitant de l'immeuble concerné, et O_____, directeur de l'école D_____, n'ont pas fait état de problèmes liés au chauffage.

Les témoins P_____, Q_____, R_____ et S_____, tous habitants de l'immeuble concerné, ont déclaré rencontrer des problèmes de chauffage, dans leur appartement ou dans une des pièces de celui-ci. P_____ et R_____ n'avaient jamais mesuré la température. La première a exposé avoir froid chez elle le matin et le second a précisé qu'il ne pouvait pas se tenir en t-shirt chez lui.

Q_____ a déclaré qu'il faisait froid dans son appartement, pas plus de 20 ou 21 degrés.

S_____ a exposé que, à la demande de la régie, des mesures de température avaient été effectuées dans sa chambre où il faisait froid. Celles-ci révélaient une température suffisante selon la régie mais insuffisante à son sens.

Les témoins précités avaient tous signé une ou plusieurs pétitions à l'attention de la régie concernant l'insuffisance du chauffage.

T_____, ami de B_____, se rendant régulièrement chez ce dernier, avait constaté un problème de chauffage et eu un sentiment de froid en décembre 2018 en dormant dans le salon tout habillé avec une couverture. Il n'avait alors pas mesuré la température. Lors d'une visite en soirée en décembre 2019, il avait ressenti le froid dans la chambre de B_____, alors même qu'il portait une veste.

U_____, gérant auprès de la régie en charge de l'immeuble de janvier 2018 à l'automne 2019 a indiqué que, pendant cette période, il avait reçu énormément de plaintes relatives au chauffage et à l'eau chaude, essentiellement de B_____ et F_____. À chaque fois le chauffage et l'eau chaude fonctionnaient correctement. Pour le chauffage, ils avaient procédé à des relevés de température dans les appartements mais pas effectué d'investigations plus poussées en lien avec un éventuel problème d'isolation ou d'éventuels ponts de froid.

S'agissant de la propreté et des odeurs

Les témoins O_____, P_____, Q_____, R_____ et S_____ ont tous fait état d'un problème de fortes odeurs de poubelles dans l'entrée de l'immeuble, qui se répandaient parfois dans l'ascenseur et les couloirs des premiers étages de l'immeuble, à tout le moins.

T_____ avait constaté des odeurs d'ordures assez fortes en rentrant dans l'ascenseur de l'immeuble, déjà perceptibles en ouvrant la porte d'entrée de l'immeuble.

P_____ n'avait pas constaté de problème de propreté de l'immeuble et voyait des gens nettoyer.

Les témoins Q_____, R_____ et S_____ ont fait état de problèmes de propreté dans l'immeuble, bien que ce dernier témoin ait précisé que la situation s'était améliorée.

Le témoin O_____ a exposé s'être plaint auprès de la régie de problèmes de propreté de l'immeuble. Devant l'école au 1er étage et dans l'entrée au rez-de-chaussée, des luminaires étaient défectueux. Il se dégageait parfois une impression que l'immeuble n'était pas entretenu et sale, notamment en raison de la présence de miettes et papiers par terre dans l'ascenseur, ce dernier n'étant manifestement pas lavé.

U_____ a exposé que, dans le cadre de son activité et suite à une pétition signée par plusieurs locataires concernant la propreté et la sécurité de l'immeuble, il s'était rendu assez régulièrement sur place mais n'avait constaté aucun problème de saleté ou d'odeurs, même s'il était évident qu'en fin de journée, après le passage d'une centaine d'élèves, des traces persistaient jusqu'au 1er étage. Les plaintes liées à la propreté et la sécurité provenaient de F_____ et B_____ exclusivement, à l'exception de l'école D_____ pour les aspects relatifs à sa propre entrée. L'entreprise en charge du nettoyage intervenait deux fois par semaine pour nettoyer les parties communes de l'immeuble conformément au contrat de conciergerie applicable. Il n'avait pas constaté de mauvaises odeurs émanant du local poubelles, lequel était fermé.

V_____, responsable de site auprès de H_____ SA, a exposé avoir dû intervenir une fois pour un problème de poubelles suite à une modification du jour de collecte des déchets par la Ville de Genève, laquelle n'avait plus lieu les jours fériés depuis deux ou trois ans. Ce changement avait engendré des problèmes d'odeurs et d'encombrement du local poubelles de l'immeuble. Suite à des remarques de la part de la gérance concernant la propreté de l'immeuble, il avait envoyé ses équipes sur place pour faire le nettoyage. L'employé chargé du nettoyage de l'immeuble au début du contrat lui avait rapporté que des gens dormaient au premier étage de l'immeuble vers l'école, de sorte qu'il passait quotidiennement nettoyer avant l'ouverture de l'école.

S'agissant des infiltrations d'eau

U_____ a confirmé que d'autres pièces en plus de la salle de bains étaient touchées par des infiltrations d'eau. Le mur du hall attenant à la salle de bains était plus touché que les autres. B_____ l'avait couvert avec du journal, ce qui avait entraîné des moisissures. A son sens, pour ce mur-là, la cause des infiltrations d'eau était liée aux joints de la baignoire. L'intervention de l'entreprise E_____ en octobre 2018 n'avait pas suffi à régler le problème de dégâts d'eau chez B_____ qui continuait à signaler à la régie des infiltrations, principalement dans la zone vers la porte-fenêtre du balcon. De nombreux travaux avaient été entrepris chez la voisine de B_____, la locataire K_____, laquelle avait été particulièrement touchée. A cette occasion, la régie avait fait contrôler l'étanchéité de la terrasse de la précitée, de même que celle de B_____ et tout était en ordre chez ce dernier. Pour plus de sécurité, vu que les terrasses étaient orientées sud-ouest, la régie avait fait poser des pares-tempêtes au bas des portes fenêtres pour empêcher l'eau de rentrer. Il ne se souvenait pas avoir vu un revêtement posé par B_____ sur les dalles de la terrasse.

O_____ a fait état de fréquents problèmes d'infiltration d'eau. Le plafond s'effondrait chaque année à plusieurs endroits. Il avait signalé un gros dégât des eaux en novembre 2019, mais la situation s'était améliorée depuis lors.

P_____ a déclaré que depuis sept ans, elle signalait à la régie la présence de moisissures dans la chambre de sa fille. Au salon, elle avait moins de moisissures mais en cas de forts orages, de l'eau coulait depuis le toit. Les dernières infiltrations remontaient au 15 juin 2019, puis au 13 août 2020, mais de manière moins importante pour cette dernière fois même s'il y avait une flaque au milieu du salon.

Q_____ n'avait pas eu de problèmes d'infiltration d'eau.

W_____, directeur de l'entreprise E_____, a exposé que lors des travaux de remplacement du papier peint et de réfection des peintures effectués dans l'appartement concerné en octobre 2018, les murs étaient secs. L'appartement avait été remis totalement en état suite à l'infiltration et il n'avait pas été procédé à des retouches ou des reprises de ces travaux.

ll. Le Tribunal a imparti un délai à B_____ et C_____ pour produire des pièces et a annoncé qu'il clôturerait l'administration des preuves à leur réception. Il a également imparti un délai aux parties pour déposer leurs plaidoiries finales écrites.

mm. Par écritures du 15 janvier 2021, A_____ SA a conclu, principalement, à la libération des loyers consignés en sa faveur et au déboutement de B_____ et C_____ de toutes autres ou contraires conclusions.

Elle a notamment allégué que les infiltrations en provenance du balcon étaient exclusivement causées par la présence d'un revêtement posé par B_____ et C_____ sur leurs deux balcons, lequel empêchait manifestement l'écoulement normal de l'eau dans les grilles d'évacuation prévues à cet effet.

nn. Par écritures du 2 février 2021, B_____ et C_____ ont conclu, principalement, à la validation de la consignation, à ce qu'il soit ordonné à A_____ SA de procéder, à ses frais et dans les règles de l'art, dans les 30 jours dès la réception du jugement, à tous les travaux permettant de supprimer le défaut relatif à l'insuffisance de chauffage et à tous les travaux permettant de supprimer notamment les défauts suivants : présence d'odeurs nauséabondes provenant du local poubelles, nettoyage insuffisant du bâtiment, présence d'infiltrations d'eau et d'humidité dans la salle de bains et le salon, à ce qu'il soit dit que l'intégralité du loyer pourra être consignée jusqu'à complète et parfaite exécution des travaux susmentionnés, à une réduction de loyer de 30% pendant les saisons de chauffage, depuis janvier 2016 et jusqu'à complète et parfaite exécution des travaux sollicités, et à une réduction de loyer de 25% dès février 2016 et jusqu'à complète et parfaite exécution des autres travaux sollicités.

oo. A_____ SA a répliqué par écritures du 24 février 2021.

pp. Par écritures du 24 février 2021, B_____ et C_____ ont répliqué.

A l'appui de leurs conclusions, ils ont notamment précisé que des infiltrations d'eau étaient survenues en août et octobre 2020, alors même que le revêtement litigieux des balcons avait été enlevé.

qq. Le Tribunal a ensuite gardé la cause à juger.

EN DROIT

1. **1.1** La décision attaquée est une décision finale de première instance.

Selon la jurisprudence constante du Tribunal fédéral, les contestations portant sur l'usage d'une chose louée sont de nature pécuniaire (arrêt du Tribunal fédéral 4A_388/2016 du 15 mars 2017 consid. 1).

L'appel est recevable si la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 lit. a et al. 2 CPC).

En l'espèce, les intimés ont conclu à une baisse de loyer de 30% dès janvier 2016 pour les saisons de chauffage et à une baisse de loyer supplémentaire de 25% dès février 2016. La réduction de loyer relative au chauffage représente, annuellement, à tout le moins, un montant de 1'896 fr. (15'168 fr. x 25% / 12 X 6 = 1'896 fr.), de sorte qu'elle permet déjà d'atteindre le seuil fixé par la loi. La valeur litigieuse est ainsi supérieure à 10'000 fr. La voie de l'appel est ouverte.

1.2 Les appels ont été interjetés dans le délai et suivant la forme prescrits par la loi (art. 130, 131, 311 al. 1 CPC). Ils sont ainsi recevables.

Dirigés contre le même jugement, ils seront traités dans le même arrêt. Pour des raisons de simplification et clarté, A_____ SA sera désignée comme l'appelante et B_____ et C_____ comme les intimés.

1.3 L'appel peut être formé pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) et constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). L'instance d'appel dispose ainsi d'un plein pouvoir d'examen de la cause en fait et en droit; en particulier, le juge d'appel contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1).

1.4 Selon l'art. 243 al. 2 let. c CPC, la procédure simplifiée s'applique aux litiges portant sur des baux à loyer d'habitations et de locaux commerciaux en ce qui concerne la consignation du loyer, la protection contre les loyers abusifs, la protection contre les congés ou la prolongation du bail. La maxime inquisitoire sociale régit la procédure (art. 247 al. 2 let. a CPC).

2. L'appelante a produit une pièce nouvelle.

2.1 Aux termes de l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et s'ils ne pouvaient pas être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b). Les deux

conditions sont cumulatives (JEANDIN, Code de procédure civile commenté, Bâle, 2011, n. 6 ad art. 317 CPC). S'agissant des vrais novas, soit les faits et moyens de preuve postérieurs à la fin des débats principaux de première instance (cf. art. 229 CPC), ils sont en principe toujours admissibles en appel, pourvu qu'ils soient invoqués sans retard dès leur découverte. Quant aux pseudo nova, soit les faits et moyens de preuve qui existaient déjà au début des délibérations de première instance, leur admissibilité est largement limitée en appel : ils sont irrecevables lorsque le plaideur aurait déjà pu les introduire dans la procédure de première instance s'il avait été diligent (ATF 143 III 42 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 4.1). Le plaideur qui fait valoir des pseudo nova devant l'instance d'appel doit exposer précisément les raisons pour lesquelles il ne les a pas invoqués en première instance (ATF 144 III 349 consid. 4.2.1 p. 351).

2.2 En l'espèce, l'appelante a produit un constat d'huissier portant sur diverses visites à l'immeuble litigieux et certifiant l'absence de mauvaises odeurs provenant du local poubelle en dates des 2 et 7 juillet, 10, 16 et 19 août 2021.

Dans la mesure où la pièce nouvelle se rapporte à la continuité de l'état de fait au moment du dépôt de l'appel, elle ne pouvait être déposée antérieurement. Elle a par ailleurs été produite immédiatement, de sorte qu'elle sera recevable sans préjudice de sa pertinence.

3. L'appelante reproche au Tribunal d'avoir violé le droit à la preuve en ne tenant pas compte des pièces qu'elle avait produites, en refusant la tenue d'une inspection locale, propre à son sens à démontrer l'absence d'infiltrations d'eau dans le logement des intimés et en considérant que l'existence desdites infiltrations avait été prouvée par les intimés.

3.1 Garanti aux art. 29 al. 2 Cst. et 53 CPC, le droit d'être entendu comprend en particulier le droit pour le justiciable de s'expliquer avant qu'une décision ne soit prise à son détriment, de fournir des preuves quant aux faits de nature à influer sur la décision, d'avoir accès au dossier, de participer à l'administration des preuves, d'en prendre connaissance et de se déterminer à leur propos (ATF 135 II 286 consid. 5.1; 135 I 187 consid. 2.20; 129 II 497 consid. 2.2). Lorsqu'une prétention relève du droit fédéral, le droit à la preuve est régi de manière spéciale par l'art. 8 CC, et non par l'art. 29 al. 2 Cst. (arrêts du Tribunal fédéral 4A_629/2010 du 2 février 2011 consid. 2.2; 5A_726/2009 du 30 avril 2010 consid. 3.1 et la référence citée).

3.2 La preuve a pour objet les faits pertinents et contestés (art. 150 al. 1 CPC). Toute partie a droit à ce que le tribunal administre les moyens de preuve adéquats proposés régulièrement et en temps utile (art. 152 al. 1 CPC).

A teneur de l'art. 8 CC, chaque partie doit, si la loi ne prescrit le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit. L'art. 8 CC consacre un droit des

parties, dans les matières réglées par le droit civil fédéral, à l'administration des preuves sur les faits pertinents (ATF 133 III 295 consid. 7.1).

L'art. 8 CC confère un droit à la preuve pour autant que le justiciable cherche à établir un fait pertinent pour l'appréciation juridique de la cause et qu'il propose une mesure probatoire adéquate, régulièrement offerte dans les formes et délais prévus par la loi de procédure applicable. Le juge peut refuser une mesure probatoire lorsqu'il est parvenu à se forger une conviction exempte d'arbitraire sur la base des preuves déjà recueillies et qu'il conclut sans arbitraire que la mesure requise ne conduirait pas à modifier sa conviction (arrêt du Tribunal fédéral 4A_390/2012 du 13 novembre 2012 consid. 2.2 et les arrêts cités).

L'art. 8 CC n'est pas violé lorsque le juge refuse une mesure probatoire à la suite d'une appréciation anticipée des preuves ou pour le motif qu'il s'agirait de prouver un fait déjà établi ou un fait sans pertinence (ATF 129 III 18 consid. 2.6 p. 24 ss et les arrêts cités).

Un fait n'est établi que si le juge en est convaincu (arrêts du Tribunal fédéral 4A_491/2008 du 4 février 2009 consid. 3; 5C_63/2002 du 13 mai 2002 consid. 2). Le tribunal établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées (art. 157 CPC). Ce faisant, le tribunal décide d'après sa conviction subjective personnelle si les faits se sont produits ou non, c'est-à-dire s'ils sont prouvés ou non (HOHL, Procédure civile, Tome I, 2001, n. 1105). Le juge forge sa conviction sur la base de sa seule appréciation de toutes les preuves qui auront été réunies au cours de la phase probatoire (ATF 132 III 109 consid. 2; JEANDIN, L'administration des preuves, in Le Code de procédure civile, aspects choisis, 2011, p. 93).

L'appréciation des preuves par le juge consiste, en tenant compte du degré de la preuve exigé, à soupeser le résultat des différents moyens de preuves administrés et à décider s'il est intimement convaincu que le fait s'est produit, et partant, s'il peut le retenir comme prouvé (arrêt du Tribunal fédéral 5A_812/2015 du 6 septembre 2015 consid. 5.2).

Selon la jurisprudence, il n'y a violation du principe de la libre appréciation des preuves que si le juge dénie d'emblée toute force probante à un moyen de preuve ou s'il retient un fait contre son intime conviction; en revanche, une appréciation des preuves fausse, voire arbitraire, ne viole pas le principe de la libre appréciation des preuves (ATF 143 III 297 consid. 9.3.2; arrêts du Tribunal fédéral 4A_607/2015 du 4 juillet 2016 consid. 3.2.2.2; 4A_165/2009 du 15 juin 2009 consid. 5).

3.3 S'agissant des odeurs de poubelles et concernant le nettoyage de l'immeuble, l'appelante soutient que le Tribunal n'aurait pas dû se fonder sur les témoignages des habitants de l'immeuble, ni apprécier celui du gérant avec retenue, et était tenu de procéder à une inspection locale.

Les plaintes émanant des locataires de l'immeuble concernant les odeurs provenant du local à poubelles, ainsi que du nettoyage insuffisant datent des 28 avril et 22 juillet 2014, 7 janvier 2016, 8 février, 21 août, 18, 19 et 24 octobre 2018, 1er février et 4 octobre 2019 et 3 août 2020 signalant cette problématique et sollicitant que des mesures soient prises afin d'y remédier.

A cela s'ajoute l'intervention du Service d'incendie et de secours de la Ville de Genève intervenu dans l'immeuble en raison d'une odeur suspecte qui s'était avérée provenir du local à poubelles.

Les témoins habitant l'immeuble ont confirmé l'existence d'odeurs de poubelles. Quand bien même la perception des odeurs peut être considérée comme subjective et propre à chacun, ainsi que le relève l'appelante, les divers témoignages concordent quant à la présence récurrente d'odeurs de poubelle. Le fait que le témoignage de U_____, ancien employé de la régie et se rendant occasionnellement sur place, doit être considéré avec retenue et n'emporte pas la conviction. Le témoin V_____, responsable de nettoyage de l'immeuble, a, quant à lui, également admis qu'il y avait eu des problèmes d'odeurs et d'encombrement du local poubelles de l'immeuble.

Plusieurs habitants de l'immeuble ont également confirmé des carences de nettoyage, notamment des containers à poubelles, bien que des améliorations aient été constatées. Si le témoin U_____ a au contraire attesté de l'absence de problèmes de nettoyage, il a reconnu l'existence de saleté parfois jusqu'au premier étage. Il n'apparaît toutefois pas que son témoignage soit déterminant, dans la mesure où il ne procédait qu'à des visites ponctuelles dans l'immeuble et n'avait pas constaté les odeurs de poubelles dont faisaient état tous les autres témoins.

Au vu des éléments qui précèdent, le constat du Tribunal selon lequel des problèmes d'odeurs de poubelles et de nettoyage affectent l'immeuble est fondé. Une inspection locale n'aurait rien ajouté de pertinent à ce qui précède.

Enfin, le constat d'huissier produit par l'appelante n'est pas propre à remettre en cause ce qui précède. En effet, si les quelques visites effectuées par l'huissier n'ont pas permis de constater l'existence des défauts liés à la propreté et aux odeurs dans l'immeuble, elles ne suffisent pas à en conclure qu'ils seraient entièrement résorbés et que le nettoyage de l'immeuble serait à ce jour suffisant et satisfaisant.

3.4 S'agissant des infiltrations d'eau, l'appelante fait valoir que le Tribunal s'est essentiellement fondé sur les allégations des intimés, au détriment des offres de preuves de l'appelante, les écartant de manière contraire au droit.

Le Tribunal a retenu l'existence de moisissures dans plusieurs pièces et d'infiltrations d'eau principalement au salon les jours de fortes pluies sur la base des pièces produites. Il a également considéré que l'appelante était intervenue à plusieurs reprises afin de rechercher l'origine des fuites et avait fait réparer les murs et plafonds touchés, notamment à l'automne 2018, ce qui n'est au demeurant pas contesté par les parties. Le témoin U_____ a par ailleurs confirmé que

l'intervention de l'automne 2018 n'avait pas réglé le problème, puisque de nouvelles infiltrations et moisissures avaient par la suite été rapportées. Les intimés se sont en effet plaints d'infiltrations et de moisissures à plusieurs reprises, la dernière fois durant l'été 2020. Il ne ressort par ailleurs pas de l'audition du témoin W_____ que son intervention avait pour but de trouver la source du problème d'infiltration et d'humidité et de le régler.

Il ne ressort par ailleurs ni des pièces versées à la procédure ni des déclarations du témoin U_____ que le revêtement posé sur la terrasse par les intimés obstruait les évacuations d'eau, de sorte que rien ne démontre que tel aurait été le cas. Ledit revêtement ne peut dès lors être considéré comme la cause des problèmes d'humidité – au demeurant multiples et récurrentes tant chez les intimés que dans les appartements voisins.

Les témoins O_____, P_____ et F_____, ont confirmé avoir subi ou subir des dégâts liés à des infiltrations d'eau. Certes, ces témoins pourraient potentiellement avoir un intérêt à l'issue de la présente procédure ; ce seul fait n'est toutefois pas suffisant pour questionner leurs témoignages dans la mesure où ils apparaissent conformes et en adéquation avec d'autres éléments de fait. De plus, le témoin U_____ a, lui aussi, fait état de problématiques d'infiltration dans un autre appartement de l'immeuble.

Même si le Tribunal n'a pas détaillé les preuves retenues et sur lesquelles il a fondé sa conviction, l'existence d'inondations et de moisissures est prouvée tant par les pièces que par les témoignages qui la corroborent, même appréciés avec retenue. Il n'a par ailleurs pas été démontré que le problème aurait été résolu, dans la mesure où aucune pièce, ni aucune déclaration ne le confirme, contrairement à ce que prétend l'appelante. Si la survenance plus récente d'infiltrations n'est pas établie, cela ne signifie pas encore que le problème serait réglé et n'est plus susceptible de se reproduire lors d'un prochain épisode pluvieux. Il découle de ce qui précède que tant l'administration que l'appréciation des preuves qui ont été faites par les premiers juges ne prêtent le flanc à la critique.

Le Tribunal était fondé à refuser l'inspection locale sollicitée par l'appelante, cette mesure d'instruction n'étant pas propre à remettre en cause sa conviction.

Infondés, les griefs de l'appelante seront rejetés.

4. L'appelante reproche au Tribunal d'avoir octroyé aux intimés une réduction de loyer en retenant à tort l'existence de défauts. Toutefois, au-delà du titre de ce grief, elle ne discute pas la quotité de la réduction accordée, mais uniquement son principe, arguant de l'absence de défauts liés aux odeurs, au nettoyage de l'immeuble et aux infiltrations d'eau. L'appelante ne discute pas davantage la qualification de défauts que le Tribunal a retenue quant aux problématiques constatées.

Ainsi, au vu du raisonnement qui précède et compte tenu du constat de l'existence desdits défauts, le grief formulé est infondé.

5. Les intimés reprochent au Tribunal d'avoir violé le droit à la preuve et d'avoir constaté les faits de manière inexacte en considérant que l'immeuble ne présentait pas de défaut en lien avec le chauffage. En ne tenant pas compte des relevés de températures, des extraits SITG et des diverses pétitions de locataires produits à la procédure, le Tribunal aurait violé le droit.

5.1 Lorsqu'apparaissent des défauts de la chose louée 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 la remise en état de la chose, une réduction proportionnelle du loyer, des dommages-intérêts et la prise en charge du procès contre un tiers. Le locataire d'un immeuble peut en outre consigner le loyer (art. 259a al. 1 et 2 CO).

Le défaut de la chose louée est une notion relative; son existence dépendra des circonstances du cas particulier; il convient de prendre en compte notamment la destination de l'objet loué, l'âge et le type de la construction, ainsi que le montant du loyer (arrêt du Tribunal fédéral 4A_281/2009 du 31 juillet 2009 consid. 3.2; ACJC/181/2010 du 15 février 2010 consid. 2; WESSNER, Le bail à loyer et les nuisances causées par des tiers en droit privé, in 12ème Séminaire sur le droit du bail, 2002, p. 23s.; HIGI, Zürcher Kommentar, no 28 ad art. 258 CO).

Un défaut lié au chauffage des locaux loués ne peut donner lieu à une réduction de loyer que pendant les périodes de chauffage (arrêt du Tribunal fédéral 4A_174/2009 du 8 juillet 2009 consid. 4.2). En principe, une température de 18 degrés constitue la limite minimale dans les conditions actuelles d'habitat en deçà de laquelle on peut évoquer une notable diminution de la jouissance des locaux (ACJC/290/2005 du 14 mars 2005; arrêt du Tribunal cantonal vaudois du 15 décembre 1992, publié in CdB 1995 p. 121). Il y a une part de subjectivité dans la perception du froid, liée aux caractéristiques propres à chaque individu. A cet égard, une personne dont la sensibilité au froid n'est pas hors du commun devrait pouvoir se tenir dans son logement sans avoir à revêtir des habits particulièrement chauds. La Cour a considéré qu'il n'était pas normal pour un logement avec confort que la température ne soit que de 17 à 18 degrés, de sorte que les visiteurs doivent garder leur manteau ou leur veste. L'expérience générale de la vie enseignait qu'il s'agit là d'une température au-dessous de laquelle l'occupation d'un appartement est inconfortable, mises à part les périodes d'activités ménagères (ACJC/719/2002 du 31 mai 2002 consid. 3).

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 (ACJC/1023/2013).

Le fardeau de la preuve de l'existence du défaut, de l'avis du défaut et de la diminution de l'usage de l'objet loué appartient au locataire (art. 8 CC; ACJC/861/2020 du 22 juin 2020 consid. 3.1.2). Pour le surplus, les règles relatives

à l'établissement des faits et à la preuve figurent ci-dessus sous considérant 3, de sorte qu'il convient de s'y référer.

5.2 En l'espèce, la température de l'immeuble a été modifiée dans le cadre d'un contrat d'optimisation d'énergie mis en place dès 2016 et qui a impliqué des réglages entraînant une baisse globale du chauffage. Ces modifications ont été suivies de plaintes de plusieurs locataires, dont les intimés, en janvier 2016, janvier et décembre 2017 et mars 2019. Les intimés se sont également plaints du chauffage insuffisant les 24 et 29 octobre 2018. Les témoins P_____, Q_____, R_____ et S_____ ont attesté de ce que le chauffage était, à leur sens, insuffisant, sans avoir procédé à des mesures de températures. Ces déclarations doivent ainsi être relativisées dans la mesure où ces ressentis sont subjectifs : le témoin Q_____ a estimé la température de son logement à environ 20-21 degrés insuffisante et le témoin R_____ a précisé ne pas pouvoir se tenir en t-shirt dans son canapé. Le témoin T_____ a attesté de températures ressenties à deux occurrences, ce qui ne saurait être représentatif. Les témoins N_____ et O_____ ont déclaré ne pas avoir de problèmes de chauffage.

Ces témoignages, tout comme les pièces figurant à la procédure, notamment les courriers adressés par plusieurs locataires à la régie et mentionnés ci-dessus démontrent une insatisfaction quant au chauffage qui aurait baissé quelques années auparavant. Toutefois, ni les témoignages, ni les plaintes des locataires, ni les relevés SITG ne permettent de démontrer que le chauffage serait objectivement insuffisant et constitutif d'un défaut selon les critères établis par la loi et la jurisprudence et rappelés ci-dessus.

Le témoin I_____, en charge du chauffage de l'immeuble, a exposé avoir procédé à des mesures deux ou trois ans avant son audition et n'avoir pas observé d'anomalies, les températures étant de 21 degrés minimum.

Des mesures de températures ont été effectuées dans l'appartement des intimés et trois autres situés dans l'immeuble litigieux, dont un appartement vacant, en novembre 2018 par l'entreprise chargée de l'entretien de la chaufferie et du bâtiment concerné, ainsi que par G_____. Certes, ces mesures ont enregistré des températures inférieures à 20 degrés dans l'appartement des intimés et celui de leur voisine F_____. Toutefois, ainsi que l'a expliqué le témoin I_____, la variation de température dans l'appartement des intimés et de leur voisine précitée était quasi nulle et ne correspondait pas à la courbe normale et aux variations de température entre le jour et la nuit. Chez F_____ le relevé de la température de la pièce au laser faisait état de 21,5 degrés. Dans l'appartement vacant, la température oscillait entre 22 et 25 degrés avec 50% d'humidité.

Le témoin M_____ s'est montré étonné des résultats précités dans les appartements des intimées et de leur voisine F_____, qu'il ne parvenait pas à s'expliquer. Les appareils utilisés étaient peu usagés et fonctionnaient bien, raison pour laquelle les mesures n'avaient pas été répétées. B_____ a quant à lui

expliqué avoir déplacé un des capteurs de son appartement, de sorte qu'il n'apparaît pas contraire au droit que le Tribunal ait retenu que les mesures y relatives ne pouvaient être considérées comme démontrant un chauffage insuffisant.

Il ne ressort pas de ces éléments que la température de l'appartement des intimés serait trop basse et partant constitutive d'un défaut, quand bien même elle ne serait pas pleinement satisfaisante. Les difficultés rencontrées à la lecture des résultats des relevés précités ne démontrent pas encore de problème de chauffage constitutif de défaut. Quand bien même ces mesures devaient être prises avec prudence compte tenu de leurs résultats inhabituels, il appartenait aux intimés d'apporter la preuve du défaut, ce qu'ils n'ont pas fait.

A cet égard, les photographies de relevés versées à la procédure par les intimés ne suffisent pas à contredire les éléments qui précèdent, ni à estimer que l'intime conviction des premiers juges reposerait sur une appréciation arbitraire des preuves. C'est ainsi à bon droit qu'ils ont retenu, sur la base des éléments figurant à la procédure, que les intimés n'avaient pas démontré que le chauffage de leur appartement était insuffisant et, à cet égard, constitutif d'un défaut.

Partant, le jugement entrepris sera confirmé sur ce point également.

6. Enfin, les intimés considèrent que le Tribunal a violé la loi en estimant que les conditions d'une consignation du loyer à compter de février 2018 n'étaient pas réunies au vu de l'absence de défaut en matière de chauffage. Ils relèvent que la mise en demeure du 1er février 2019 pour les autres défauts relevés était valable et que la consignation du loyer aurait dû être validée à compter du 1er mars 2019 pour les défauts admis par le Tribunal.

6.1 Aux termes de l'art. 259g al. 1 CO, le locataire d'un immeuble qui exige la réparation d'un défaut doit fixer par écrit au bailleur un délai raisonnable à cet effet; il peut lui signifier qu'à défaut de réparation dans ce délai, il consignera auprès d'un office désigné par le canton les loyers à échoir. Le locataire avisera par écrit le bailleur de son intention de consigner les loyers. Cette disposition subordonne la validité formelle de la consignation à l'observation des deux conditions cumulatives suivantes : d'une part, le locataire doit demander au bailleur de réparer le défaut, en lui impartissant par écrit un délai raisonnable pour le faire; d'autre part, il doit le menacer par écrit de consigner le loyer, si le défaut n'est pas réparé dans le délai imparti (arrêt du Tribunal fédéral 4A_565/2009 du 21 janvier 2010 consid. 4.2 et les références citées).

6.2 En l'occurrence, l'absence de défaut relatif au chauffage entraîne la libération des loyers consignés en ce qui concerne la mise en demeure du 6 janvier 2018 et la consignation du 25 janvier 2018. Dans la mise en demeure du 1er février 2019, les intimés ont sollicité la réparation des défauts moyennant fixation d'un délai pour ce faire et menace de consignation du loyer. Dans la mesure où les

conditions requises par la loi ont été respectées et où l'existence de défauts a été admise, la consignation de loyers est valable.

Les loyers ont dès lors été valablement consignés à compter du 1er mars 2019 et le seront jusqu'à suppression des défauts relatifs au nettoyage insuffisant, aux odeurs et aux infiltrations d'eau et d'humidité dans l'appartement loué par les intimés.

Le chiffre 3 du dispositif du jugement entrepris sera par conséquent annulé et il sera à nouveau statué dans le sens qui précède (art. 318 CPC).

7. 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 (ATF 139 III 182 consid. 2.6).

* * * * *

PAR CES MOTIFS,

La Chambre des baux et loyers :

A la forme :

Déclare recevables les appels interjetés le 6 juillet 2021 par A_____ SA et le 8 juillet 2021 par B_____ et C_____ contre le jugement JTBL/490/2021 rendu le 1er juin 2021 par le Tribunal des baux et loyers dans la cause C/4426/2018.

Au fond :

Annule le chiffre 3 de ce jugement.

Cela fait et statuant à nouveau :

Valide la consignation de loyer 2_____ dès février 2018.

Dit que l'intégralité du loyer pourra continuer à être consignée jusqu'à pleine et entière suppression des défauts constatés.

Confirme le jugement précité pour le surplus.

Dit que la procédure est gratuite.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Madame Nathalie LANDRY-BARTHE, présidente; Madame Sylvie DROIN et Monsieur Laurent RIEBEN, juges; Monsieur Nicolas DAUDIN et Madame Zoé SEILER, juges assesseurs; Madame Maïté VALENTE, greffière.

La présidente :	La greffière :
Nathalie LANDRY-BARTHE	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.