



POUVOIR JUDICIAIRE

C/6174/2014

ACJC/90/2017

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des baux et loyers

DU LUNDI 30 JANVIER 2017

Entre

1) **Madame A**_____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 19 mai 2016, représentée par **B**_____, _____ Genève, en les bureaux de laquelle elle fait élection de domicile,

2) **Monsieur C**_____, domicilié _____,

3) **Monsieur D**_____, domicilié _____, p.a. étude de **Me D**_____, _____ Genève, autres appelants, comparant en personne,

et

1) **Madame E**_____, domiciliée _____ (France),

2) **Monsieur F**_____, domicilié _____, p.a. **G**_____, **H**_____, intimés, 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 1^{er} février 2017.

EN FAIT

- A. Par jugement JTBL/480/2016 du 19 mai 2016, expédié pour notification aux parties le 25 mai suivant, le Tribunal des baux et loyers a fixé à 11'832 fr., charges non comprises, dès le 1^{er} mai 2014, le loyer de l'arcade de 16 m² située au rez-de-chaussée de l'immeuble sis H_____ (ch. 1 du dispositif), a condamné A_____ à restituer à E_____ et F_____ le trop-perçu de loyer en découlant jusqu'au 27 juillet 2015 et C_____ et D_____ à leur restituer le trop-perçu de loyer à compter du 28 juillet 2015 (ch. 2), a ordonné à C_____ et D_____ de prendre toutes les mesures nécessaires à faire cesser le défaut des choses louées lié au comportement de I_____ (ch. 3), a réduit de 30% du 17 juillet 2012 et jusqu'à suppression du défaut le loyer de l'arcade susmentionnée et du studio situé au 1^{er} étage de l'immeuble (ch. 4), a ordonné aux Services financiers du Pouvoir judiciaire la libération des loyers consignés à concurrence des réductions octroyées sous ch. 4 du jugement en faveur de E_____ et F_____, à concurrence du solde des loyers couvrant la période jusqu'au 27 juillet 2015 en faveur de A_____ et à concurrence du solde des loyers couvrant la période dès le 28 juillet 2015 en faveur de C_____ et D_____ (1_____ et 2_____) (ch. 5), a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 5) et a dit que la procédure était gratuite (ch. 6).

En substance, le Tribunal a retenu, s'agissant de la demande de diminution de loyer, que la différence entre l'indice de référence en juillet 2011 et janvier 2014 justifiait une baisse de 1,36%. Le comportement adopté par I_____ (insultes, vociférations, attitude agressive) à l'encontre de E_____, des employés du salon de coiffure ou de la clientèle de celui-ci constituait un défaut de la chose louée. Ce comportement avait eu des effets dommageables, impliquant notamment une baisse de la fréquentation du salon. Une réduction de loyer de 30% depuis le 17 juillet 2012 était ainsi équitable. Les loyers devaient être déconsignés en faveur de chaque partie, en fonction de la réduction de loyer fixée.

- B. a. Par acte expédié le 27 juin 2016 au greffe de la Cour de justice, A_____ a formé appel de ce jugement, sollicitant l'annulation des ch. 1 à 4 de son dispositif. Elle a conclu à ce que la Cour constate que les locaux remis à bail ne sont affectés d'aucun défaut et qu'aucune réduction de loyer n'est ainsi due, et qu'aucune baisse de loyer ne soit accordée à E_____ et F_____ (ci-après également : les locataires).

Elle a fait valoir que le Tribunal avait procédé à une constatation inexacte des faits et à une appréciation arbitraire de ceux-ci, en retenant que les locaux étaient affectés d'un défaut, du fait du comportement de I_____. A son sens, E_____ était, à tout le moins en partie, responsable de la situation, de sorte que l'éventuel défaut lui était imputable. Le Tribunal n'avait également pas retenu qu'il avait été

démontré durant la procédure que E_____ avait insulté I_____ et qu'elle s'était montrée agressive à l'encontre d'autres personnes. S'agissant du montant de la réduction de loyer, elle a soutenu que son droit d'être entendue avait été violé, le Tribunal n'ayant pas explicité pour quelles raisons il avait fixé, en équité, la réduction à 30%. Enfin, ladite réduction était manifestement excessive au regard de la casuistique.

b. Dans leur réponse du 31 août 2016, E_____ et F_____ ont conclu au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement entrepris. Ils ont indiqué que les comportements inappropriés de I_____, les dégradations causées à l'immeuble et les lésions corporelles qu'il avait infligées, faits dument prouvés, étaient constitutifs d'un défaut de la chose louée. Ils ont soutenu de ne pas avoir violé leurs obligations contractuelles. La durée et l'intensité du défaut justifiaient la quotité de réduction de loyer fixée par le Tribunal.

Ils ont produit deux pièces nouvelles (n. 95 et 96).

c. Par mémoire de réponse du 6 septembre 2016, D_____ et C_____ ont repris leurs conclusions d'appel (cf. let. i ci-dessous), sollicitant pour le surplus que l'appel formé par A_____ soit admis. Ils ont produit de nouveaux titres (n. 8 à 24).

d. Dans sa réplique du 27 septembre 2016, A_____ a réaffirmé qu'aucun défaut de la chose n'avait été prouvé par les locataires. Elle a persisté dans ses conclusions.

e. Par réplique du même jour, E_____ et F_____ ont conclu à l'irrecevabilité des faits et moyens de preuve nouveaux invoqués par D_____ et C_____ dans leur réponse. Ils ont persisté dans leurs conclusions et produit cinq nouvelles pièces (n. 97 à 101).

f. Dans leur duplique du 11 octobre 2016, D_____ et C_____ ont indiqué que les témoins qui avaient fait état du comportement de I_____ étaient tous des personnes proches de E_____.

g. Par duplique du 19 octobre 2016, les locataires ont indiqué que D_____ et C_____ avaient été condamnés le 12 octobre 2016 par ordonnance pénale. Ils ont versé trois pièces nouvelles (n. 102 à 104).

h. Par avis du greffe du 4 novembre 2016, les parties ont été avisées de ce que la cause était gardée à juger.

i. Par acte du 1^{er} juillet 2016, D_____ et C_____ ont également formé appel du jugement suscité, sollicitant son annulation. Ils ont conclu, avec suite de frais et dépens, préalablement, à ce que la Cour ordonne toute mesure d'instruction

complémentaire, en particulier l'audition de témoins et/ou la production de pièces complémentaires, et, principalement, constate que l'arcade et le studio ne sont affectés d'aucun défaut, que les locataires n'ont droit à aucune réduction de loyer ni à aucune baisse de loyer, les loyers devant être entièrement déconsignés en leur faveur et les locataires déboutés de toutes leurs conclusions.

Ils ont fait grief aux premiers juges d'avoir établi les faits de manière incomplète et d'avoir apprécié les faits de manière arbitraire, en ne retenant pas le comportement agressif de E_____, alors que plusieurs locataires s'en étaient régulièrement plaints. Celle-ci était à l'origine des problèmes survenus avec les autres habitants de l'immeuble. Par ailleurs, l'attitude de I_____ n'était pas constitutive d'un défaut de la chose louée. Enfin, le Tribunal n'avait pas motivé la quotité de la réduction de loyer accordée à E_____ et F_____, de sorte que leur droit d'être entendu avait été violé. Cette réduction était en toute hypothèse excessive et il convenait de prendre en compte que les loyers des locaux étaient modestes.

D_____ et C_____ ont produit une pièce nouvelle (n. 7), soit une pétition d'habitants de l'immeuble du 15 juin 2016.

j. Dans leur réponse du 1^{er} septembre 2016, les locataires ont conclu au rejet de l'appel et à la confirmation de la décision querellée. A bon droit, le Tribunal avait retenu que les cris, injures, menaces proférés par I_____ dans le salon de coiffure, les rumeurs négatives et infondées à l'encontre de E_____ et F_____ que celui-là colportait, les coups de pieds dans la portes de l'immeuble, les dégâts et salissures qu'il avait créé dans les parties communes de l'immeuble et les lésions corporelles qu'il avait infligées tant à E_____ qu'à un compagnon de l'un des employés du salon de coiffure constituait un défaut.

Ils ont produits deux nouvelles pièces (n. 95 et 96), des 5 juillet et 19 mai 2016.

k. Par courrier du 6 septembre 2016, A_____ a informé la Cour de ce qu'elle ne répondait pas à l'appel de D_____ et C_____, les conclusions de celui-ci correspondant à celles qu'elle avait prises dans son appel du 27 juin 2016.

Elle a versé à la procédure une pièce nouvelle (n. 10), soit un arrêt de la Chambre pénale de recours de la Cour de justice du 29 août 2016.

l. Par écriture du 27 septembre 2016, E_____ et F_____ ont persisté dans leurs conclusions. Ils ont contesté avoir soustrait de l'énergie aux propriétaires de l'immeuble.

m. Dans leur réplique du 3 octobre 2016, D_____ et C_____ ont également persisté dans leurs conclusions. Ils ont réaffirmé que E_____, ainsi que ses employés étaient les personnes provocatrices et perturbatrices de l'immeuble.

Ils ont produit les statuts de la société J_____ et un extrait du Registre du commerce (n. 25 et 26).

n. Dans leur duplique du 19 octobre 2016, E_____ et F_____ ont indiqué que D_____ et C_____ avaient été condamnés par ordonnances pénales du 12 octobre 2016, pièces qu'ils ont produites (n. 97 et 98).

o. Par écriture du 31 octobre 2016, D_____ et C_____ ont produit un rapport d'enquête du 29 octobre 2016 (pièce n. 27).

p. Par avis du greffe du 4 novembre 2016, les parties ont été avisées de ce que la cause était gardée à juger.

q. Par écriture spontanée du 7 novembre 2016, E_____ et F_____ ont indiqué que I_____ avait été condamné le 31 octobre 2016 par le Tribunal de police, pour s'être rendu coupable de rixe, lésions corporelles simples, lésions corporelles par négligence, de dénonciation calomnieuse et de consommation de stupéfiants. Cette décision n'était pas encore définitive.

C. Les faits pertinents suivants résultent de la procédure :

a. Par transfert de bail du 13 décembre 1999, E_____ et F_____ sont devenus locataires à partir du 1^{er} janvier 2000 d'une arcade de 16 m² au rez-de-chaussée de l'immeuble sis H_____(GE), à l'usage d'un salon de coiffure.

E_____ exploite dans les locaux un salon de coiffure par le biais de la société G_____ dont elle est l'administratrice. Elle possède également un autre salon de coiffure dans le même quartier où elle se rend régulièrement.

Le salon de coiffure concerné possède une porte d'entrée qui donne dans le hall de l'immeuble. De l'autre côté du hall se trouve la buanderie dans laquelle se situent un local que les locataires nomment "laboratoire" et des WC. Deux machines à laver le linge sont situées à l'intérieur de la buanderie, l'une à l'usage des habitants de l'immeuble et l'autre à l'usage du salon de coiffure.

Par avis de majoration de loyer ou d'autres modifications du bail du 19 juillet 2011, le bail a été reconduit pour une durée de cinq ans, du 1^{er} septembre 2012 au 31 août 2017.

Le loyer annuel des locaux, indexé à l'indice suisse des prix à la consommation, charges non comprises, a été fixé en dernier lieu à 12'000 fr., dès le 1^{er} septembre 2012.

b. E_____ et F_____ sont également locataires d'un studio au 1^{er} étage du même immeuble depuis le 1^{er} janvier 2001, dans lequel E_____ exploite un salon de beauté et d'esthétique, également par le biais de sa société G_____.

Le contrat a été conclu pour une durée d'un an, du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001, renouvelable tacitement d'année en année, sauf résiliation signifiée trois mois avant l'échéance.

Le loyer annuel a été fixé en dernier lieu à 6'360 fr., charges non comprises, dès le 31 décembre 2011.

A teneur du contrat, les locaux sont destinés à l'usage d'habitation exclusivement. E_____ exploite toutefois depuis le début du bail dans le studio un salon de beauté et d'esthétique.

c. Le 14 octobre 2003, A_____ est devenue propriétaire de l'immeuble concerné.

d. Par contrat du 27 février 2010, A_____ a engagé E_____ en qualité de concierge de l'immeuble en cause à compter du 1^{er} mars 2010.

e. Dans le courant de l'année 2012, E_____ a commencé à rencontrer des problèmes avec I_____, habitant l'immeuble concerné depuis le mois d'avril 2007.

Par courrier du 17 juillet 2012, E_____ a informé la régie en charge de la gestion de l'immeuble du fait que I_____ avait insulté en son absence le personnel du salon à deux reprises.

Elle s'est à nouveau plainte les 15 septembre et 2 octobre 2012 du comportement de I_____, lequel avait proféré des cris, des insultes et des menaces dans le salon de coiffure en présence de clients et l'avait également bousculée.

Par pli du 17 octobre 2012, E_____ a interdit à I_____ d'entrer dans son commerce et de s'adresser à son personnel à défaut de quoi elle déposerait une plainte pénale.

Le 21 décembre 2012, F_____ a indiqué à la régie avoir été témoin des agissements de I_____ lequel s'était rendu la veille dans le salon de coiffure en vociférant des insultes et des menaces, et avait donné des coups de pieds dans la porte d'entrée et dans celle des parties communes. Selon lui, I_____ était responsable de la démission d'employés et d'une perte de la clientèle.

f. Une réunion s'est tenue le 10 janvier 2013 dans la buanderie de l'immeuble entre A_____, E_____, I_____, K_____, gérant technique de la régie, et L_____, habitant l'immeuble concerné.

Le lendemain, une altercation a opposé I_____ à E_____, le coiffeur M_____ et le compagnon d'une coiffeuse, lors de laquelle M_____ a été blessé.

En raison de cet événement, E_____, M_____ et I_____ ont déposé des plaintes pénales (procédure P/3_____). Par la suite, I_____ a encore déposé deux autres plaintes pénales les 13 janvier 2014 et 7 novembre 2014 à l'encontre de E_____ pour respectivement, dénonciations calomnieuses et tentative de dommage à la propriété.

La procédure pénale à l'égard de E_____ faisant suite aux trois plaintes de I_____ a été classée par ordonnance de classement du 4 février 2016, de même que celle dirigée contre M_____. Un acte d'accusation a en revanche été rédigé à l'encontre de I_____.

g. Le 15 janvier 2013, N_____, habitant l'immeuble concerné, a sollicité de la régie qu'elle fasse le nécessaire pour que I_____ quitte celui-ci. Il a indiqué que I_____ avait claqué sa porte durant toute la journée et la soirée du 11 janvier 2013. Durant ladite soirée, il avait entendu des cris provenant de la cage d'escaliers, en raison du comportement adopté par celui-ci et avoir appris, par la suite, qu'il avait blessé M_____.

h. Par avis du 16 janvier 2013, A_____ a résilié le bail de I_____ pour le 28 février 2013, pour violation de son devoir de diligence (art. 257f CO).

Elle a toutefois retiré ladite résiliation au cours de la procédure de contestation de congé l'opposant à I_____.

i. Le 17 janvier 2013, E_____ a relaté à la régie l'incident survenu le 11 janvier 2013 et a sollicité qu'elle prenne des mesures pour que la situation cesse. En particulier, elle a précisé qu'après avoir subi durant toute la journée les claquements de porte de I_____, elle avait fermé le salon de coiffure. I_____ était venu dans la buanderie et avait insulté l'ensemble des personnes présentes. Une réunion avait lieu avec le personnel le soir, durant laquelle I_____ filmait, depuis l'extérieur. Personne ne lui prêtant attention, il avait donné plusieurs coups de pieds dans la porte d'entrée. Lorsque E_____ était sortie du salon de coiffure, pour le filmer, I_____ s'était emparé de son téléphone portable, qu'il avait jeté à terre, puis l'avait bousculée. M_____ était à son tour sorti et I_____ l'avait mis à terre en lui assénant plusieurs coups de poings. Cinq personnes avaient dû intervenir pour maîtriser I_____. La police était ensuite intervenue.

j. Se référant à leur courrier du 21 décembre 2012, la régie a indiqué aux locataires le 17 janvier 2013 qu'elle avait pris les mesures qui s'imposaient à l'encontre de I_____.

k. Par pli du 23 janvier 2013, E_____ s'est plainte à la régie du fait que la situation avec I_____ ne faisait qu'empirer, ce dernier diffusant notamment des informations négatives et non fondées à son égard, interpellant ses clients et

claquant continuellement les portes de l'entrée et de son appartement au point de faire trembler les murs.

N_____ s'est également plaint de ce dernier point à la régie le 25 janvier 2013. Il a souligné que la situation s'envenimait et que la régie devait intervenir de toute urgence.

l. Le 22 mai 2013, la locataire a relaté à la régie divers incidents survenus depuis le 5 mai 2013 dans lesquels I_____ ou ses connaissances étaient impliqués.

Par courrier du 30 août 2013, la locataire a indiqué à la régie avoir dû nettoyer à deux reprises des dégâts causés par I_____ les 17 mai 2013 et 28 août 2013. Elle avait dû faire intervenir la police.

La régie a répondu le 17 septembre 2013 qu'elle ajoutait ce courrier comme pièce supplémentaire au dossier de I_____.

m. Le 20 novembre 2013, la locataire a mis en demeure la régie de trouver rapidement une solution au problème qu'elle rencontrait avec I_____, le comportement de celui-ci ayant causé une baisse du chiffre d'affaires de son salon de 40% durant les neuf mois précédents, sous menace de consignation du loyer.

n. E_____ a allégué avoir été agressée le 19 décembre 2013 par I_____, lequel lui aurait volontairement fermé la porte de l'arcade sur le bras occasionnant une incapacité de travail. Un constat médical a été établi le lendemain. Un hématome au bras droit de 4 cm de diamètre, des douleurs aiguës à la palpation du bras et une restriction de la mobilisation de l'épaule droite ont été occasionnés par la porte.

Par courrier du 24 janvier 2014, E_____ a rappelé ses précédentes correspondances adressées depuis juillet 2012 relatives à l'impossibilité d'exploiter son commerce en raison du comportement inadéquat de I_____. Elle a ainsi mis la bailleuse en demeure de prendre les mesures nécessaires avant le 20 février 2014 pour faire cesser les incivilités de I_____ et a menacé de consigner le loyer en cas d'inaction. Elle a par ailleurs sollicité une réduction de loyer de 30% depuis le 1^{er} mai 2012 compte tenu des désagréments subis et a demandé à ce que son loyer soit revu à la baisse en raison de la diminution de l'inflation.

Dans sa réponse du 10 février 2014, la régie a informé les locataires de ce que la propriétaire n'entendait pas entrer en matière sur leurs demandes d'indemnités et de diminution de loyer. Par ailleurs, ils ont été requis d'utiliser le studio du 1^{er} étage conformément à ce qui était prévu dans le bail, à savoir exclusivement à des fins d'habitation et non à des fins commerciales. Enfin, la régie les a priés de restituer la buanderie à l'immeuble.

Par pli du 28 février 2014, E_____ a indiqué que la buanderie était utilisée de la même manière depuis quatorze ans. Concernant l'institut de beauté, elle a souligné que la bailleresse l'avait visité à plusieurs reprises et que les locaux étaient utilisés par le précédent locataire aux mêmes fins. Elle persistait dans ses demandes de réductions de loyer.

Les locataires ont consigné le loyer de l'arcade et du studio dès le mois de mars 2014 (comptes respectivement 1_____ et 2_____).

o. Par courrier du 7 mars 2014, la régie a mis un terme au contrat de travail de E_____ pour le 31 mai 2014.

Celle-ci a requis, le 11 mars 2014, que la propriétaire reconsidère sa position, estimant que ladite résiliation constituait une mesure de représailles à la suite de ses plaintes et demandes.

E_____ s'est opposée à son congé le 9 mai 2014.

p. Par requêtes déposées le 26 mars 2014 devant la Commission de conciliation en matière de baux et loyers, les locataires ont assigné la bailleresse en validation de la consignation du loyer, en résolution du problème existant avec I_____ et en réduction de loyer à raison de 30% dès le 1^{er} mai 2012 pour ce qui est de l'arcade (cause C/6174/2014) et du studio (cause C/6175/2014) et en baisse de loyer de l'arcade dès le 1^{er} mars 2014 du fait de la baisse de l'ISPC (cause C/6176/2014).

Non conciliée le 20 juin 2014, les affaires ont été portées devant le Tribunal le 31 juillet 2014, les locataires concluant (causes C/6174/2014 et C/6175/2014) à ce que le Tribunal les autorise à consigner la totalité du loyer et des charges de l'arcade et du studio, du mois de mars 2014 et jusqu'à complète et parfaite suppression du défaut, ordonne à la bailleresse de procéder à la résiliation du bail de I_____ et à son expulsion de l'immeuble, subsidiairement, à la mise en œuvre de tout autre moyen propre et utile à supprimer le défaut lié au comportement de ce dernier, réduise le loyer de l'arcade et du studio de 30% dès le 1^{er} août 2012 et jusqu'à complète et parfaite suppression du défaut, ordonne la libération des loyers consignés à due concurrence en faveur des locataires, subsidiairement, condamne la bailleresse à leur restituer le trop perçu de loyer résultant de la réduction octroyée. Dans la cause C/6176/2014 (demande de diminution de loyer), les locataires ont conclu à ce que le Tribunal dise que le loyer de l'arcade est fixé à 11'784 fr. par an, charges non comprises, dès le 1^{er} février 2014 et à ce que la bailleresse soit condamnée à leur restituer le trop-perçu de loyer en découlant.

q. Par courrier du 4 avril 2014, la régie a mis en demeure E_____ et F_____ de changer l'affectation du studio avant le 30 juin 2014, de façon à ce qu'il soit exclusivement utilisé à des fins d'habitation, et de libérer la buanderie de

l'immeuble avec effet immédiat, sous menace de procéder à la résiliation de leur bail au sens de l'article 257f CO.

Par pli du 8 mai 2014, E_____ s'est plainte à la régie de trois nouveaux incidents impliquant I_____. En particulier, celui-ci avait insulté une amie de l'un des locataires de l'immeuble et avait également pris à partie le personnel du salon de coiffure.

r. Le 18 juin 2014, I_____ a déposé une plainte pénale à l'encontre de E_____ du chef d'instigation à faux témoignage. La procédure pénale s'est soldée par une ordonnance de non-entrée en matière du 12 septembre 2014.

s. Par ordonnance du 20 août 2014, le Tribunal a notamment ordonné la jonction des causes C/6174/2014, C/6175/2014 et C/6176/2014 sous le numéro de cause C/6174/2014.

Dans sa réponse du 19 septembre 2014, la bailleresse a conclu à la libération de la totalité des loyers consignés en sa faveur et au déboutement des locataires de toutes leurs conclusions.

Lors de l'audience du 12 novembre 2014 du Tribunal, les parties ont persisté dans leurs conclusions respectives. La représentante de la bailleresse, tout en admettant que les rapports entre E_____ et I_____ étaient difficiles, a contesté le fait que les agissements de ce dernier soient constitutifs d'un défaut de la chose louée. Pour la bailleresse, le comportement de I_____ n'était qu'une réaction à l'attitude de E_____.

Interrogée par le Tribunal, A_____ a déclaré ne pas avoir été informée de la problématique relationnelle entre E_____ et I_____ avant les incidents du 11 janvier 2013. A la suite de ceux-ci, elle avait reçu personnellement des plaintes orales de divers locataires concernant E_____ qui portaient sur l'accès à la buanderie et l'activité professionnelle quasi exclusive exercée par celle-ci dans ces lieux, au fait qu'à une reprise au moins le chien de E_____ (berger allemand) était couché en travers des escaliers, décourageant par là-même les locataires d'emprunter l'unique accès pour accéder aux appartements. I_____ s'était plaint auprès d'elle et de la régie de l'installation d'une caméra dans le salon de coiffure qui permettait en arrière-plan de filmer la montée des escaliers. Une réunion avec la régie, elle-même et E_____ avait été organisée à l'issue de laquelle cette dernière avait déplacé l'angle de vue de sa caméra. D'autres locataires s'étaient plaints que la porte qui donnait accès directement au hall depuis le salon restait ouverte, ce qui créait notamment des émanations de shampoing et de teinture. E_____ laissait la porte de l'immeuble ouverte afin d'aérer le hall, ce qui engendrait une dépense énergétique afin de réchauffer les communs de l'immeuble. A sa connaissance, la régie n'avait pas relayé ces reproches à E_____. Avant d'acquérir l'immeuble en 2003, elle avait visité l'ensemble des

locaux et notamment le studio loué aux locataires au 1^{er} étage qui n'était rempli que de quelques cartons. Elle était tout à fait consciente depuis cinq-six ans de l'existence de cet institut de beauté dans le studio, mais elle partait de l'idée que cette affectation était prévue dans le bail. Au début 2014, à la suite de l'interpellation de voisins qui s'étonnaient qu'un institut de beauté puisse être exploité dans un immeuble, la régie lui avait précisé que ce local était destiné au logement. Elle avait dès lors donné instruction que cette affectation soit respectée.

Lors de l'audience du 30 avril 2015, le Tribunal a procédé à l'interrogatoire de E_____.

E_____ a déclaré que les portes intérieures du salon et du laboratoire étaient laissées ouvertes pendant la journée pour faciliter la mobilité des employés du salon. Jusqu'en 2010, les relations entre voisins de l'immeuble étaient très bonnes. A cette époque et après avoir été nommée concierge, elle s'était désolidarisée d'une procédure intentée par la majorité des locataires contre la bailleresse pour une question de frais de chauffage, ce qui lui avait valu le courroux de I_____. Au printemps 2010, I_____ avait commencé par ne plus saluer les employés, puis leur avait fait des réflexions désagréables depuis le hall. I_____ était présent quasiment toute la journée dans la buanderie pour faire des machines à laver et en profitait pour insulter les employés et être menaçant envers eux. Il était exact qu'un samedi matin elle avait fait forcer la porte de la cave de I_____ pour récupérer des cartons qu'elle y avait déposés durant les trois ans pendant lesquels I_____ avait accepté de lui prêter sa cave.

t. Lors des audiences des 30 avril 2015, 23 septembre 2015, 4 décembre 2015 et 11 mars 2016, le Tribunal a procédé à l'audition de huit témoins.

N_____, habitant l'immeuble concerné depuis plus de dix ans, concierge de celui-ci avant que E_____ ne reprenne la place, a déclaré que ses relations avec I_____ avaient été bonnes jusqu'à ce qu'il se désolidarise d'une procédure judiciaire intentée par quelques locataires contre la bailleresse pour une question de frais de chauffage. Depuis lors, I_____ le regardait de façon agressive et était non respectueux du voisinage, puisqu'il claquait les portes, hurlait de façon quasi quotidienne et passait de la musique avec un volume et des basses très forts. Il avait été témoin à deux, trois reprises de hurlements de l'intéressé envers les employés du salon en raison du fait que E_____ s'était plus ou moins appropriée la buanderie. Début 2015, l'employée de l'institut de beauté du 1^{er} étage était montée lui relater une altercation avec I_____ au cours de laquelle elle avait été agressée verbalement et prise en photo par ce dernier. Pour sa part, il n'avait jamais été dérangé par le comportement de E_____ ou de ses employés et il n'avait pas non plus assisté à des altercations entre E_____ et d'autres locataires, étant précisé que cette dernière intervenait parfois devant l'immeuble pour faire

respecter les lieux auprès des adolescents du quartier qui fumaient des joints devant la porte.

M_____, employé de E_____ depuis 2003 dans le salon concerné, a déclaré que lorsque cette dernière avait repris la conciergerie de l'immeuble, la bailleresse avait donné instruction de surveiller plus particulièrement I_____ qui commettait des dégradations dans l'immeuble. La propriétaire souhaitait constituer un dossier afin de résilier le bail du précité et leur avait demandé d'informer systématiquement la régie ou elle-même en cas de nouveaux manquements de I_____. Fin 2011 ou 2012, après une nouvelle dégradation, une table ronde avait été organisée par la bailleresse dans la buanderie à laquelle avaient participé A_____, K_____ de la régie, N_____, L_____ (ancien locataire dont la bailleresse souhaitait aussi se séparer), E_____ et lui-même. La bailleresse leur avait fait part des constats effectués concernant les dégradations et les nuisances sonores en précisant qu'il s'agissait d'un dernier avertissement. A la suite de nouvelles dégradations que M_____ avait dénoncées, I_____ avait commencé à le prendre en grippe systématiquement et une nouvelle table ronde avait été organisée au poste de Police avec l'intéressé, A_____, E_____, la Police et éventuellement K_____, toujours au sujet des dégradations et de son attitude vis-à-vis des employés du salon. Par la suite, la bailleresse l'avait informé avoir résilié le bail de I_____ mais avoir ensuite retiré ce congé en raison des coûts liés à la procédure.

Début 2013, E_____ avait organisé en fin de journée (20h00-20h30 environ) une séance avec les employés afin de les rassurer et leur faire part des mesures qu'allait prendre la bailleresse en vue de "neutraliser" I_____. Le comportement de ce dernier occasionnait la terreur parmi eux, au point qu'ils s'organisaient pour ne jamais être seuls dans le salon. E_____ avait également insisté sur le fait qu'ils devaient rassurer la clientèle et faire comme si de rien n'était afin de relancer le chiffre d'affaires qui était en baisse en raison de ces incidents. Pendant la séance, I_____ avait ouvert la porte du salon donnant sur le hall d'entrée et avait commencé à vociférer des insultes et à prendre des photos ou filmer avec son portable. Il avait ensuite repoussé physiquement E_____ qui était intervenue pour lui demander gentiment de cesser ses agissements et était sortie dans le hall avec lui. Le témoin avait dû intervenir pour protéger la locataire et I_____ l'avait alors frappé au visage, ce qui l'avait fait tomber à terre, puis lui avait asséné des coups de pieds sur la figure et sur le corps, ce qui lui avait fait perdre connaissance. Depuis cette agression, M_____ était sous antidépresseurs et voyait un psychiatre.

Concernant la baisse du chiffre d'affaires, il a précisé que les clientes hebdomadaires avaient espacé leurs rendez-vous pour ne venir qu'une fois par mois, tout en précisant qu'elles reviendraient volontiers chaque semaine si le problème avec I_____ était résolu ou si le salon se déplaçait dans une nouvelle

arcade. Cette situation stressante et conflictuelle avec I_____ avait engendré des arrêts maladie longue durée pour dépression de deux ou trois collaborateurs, lesquels avaient par la suite donné leur congé, ainsi que le déplacement d'un employé dans l'autre salon que la locataire exploitait. La démission d'un employé entraînait la perte de la clientèle attachée à son coiffeur. Depuis quelques semaines, lorsque E_____ venait au salon le lundi, elle était systématiquement attendue et agressée physiquement par I_____ qui la bousculait et l'intimidait. Pour compliquer la situation, A_____ avait récemment autorisé ce dernier à parquer son vélo dans la buanderie, causant par là même plus d'interaction avec les employés.

K_____, gérant technique auprès de la régie représentant la bailleuse, a déclaré que, selon lui, les problèmes entre E_____ et I_____ avaient débuté trois ou quatre ans auparavant lorsque ce dernier avait accusé la locataire de lui avoir volé des affaires dans sa cave. Il avait par lui-même constaté des comportements inconvenants de I_____ concernant l'immeuble, notamment le fait d'avoir débarrassé un sofa de son appartement en le mettant sur la marquise du bâtiment et le fait d'avoir collé les boutons de la machine à laver afin d'éviter d'être dérangé pendant la nuit par le bruit de celle-ci. Un autre habitant, N_____, s'était plaint de ce dernier fait, ainsi que des nuisances sonores engendrées par I_____. K_____ a confirmé avoir participé à deux ou trois tables rondes dont une dans les locaux de la Police avec E_____ et I_____ concernant notamment les nuisances occasionnées par ce dernier aux employés du salon.

Suite aux plaintes de I_____ concernant l'installation d'une caméra par le salon qui permettait d'apercevoir les locataires passant dans le hall, E_____ avait déplacé l'angle de celle-ci afin d'éviter que les locataires n'apparaissent sur le film. S'agissant des plaintes de I_____ du fait que la porte du salon restait ouverte ce qui entraînait la diffusion d'odeurs de produits de coiffure, K_____ a indiqué que depuis quinze ans qu'il gérait cet immeuble, y compris à l'époque des anciens locataires du salon, la porte restait ouverte sans que cela n'engendre des nuisances ou des plaintes des voisins. Concernant le reproche formulé par I_____ et un ancien locataire (L_____) à l'encontre du salon du fait qu'il faisait une utilisation excessive de la buanderie, K_____ a déclaré que les anciens locataires utilisaient également une partie de la buanderie à titre privatif, notamment une machine à café. Le salon de coiffure avait la jouissance exclusive du WC et du réduit situés dans la buanderie. Ces locaux avaient toujours été occupés partiellement par les exploitants du salon de coiffure. Lorsque ces occupations devenaient trop intrusives, il demandait à E_____ de bien vouloir mettre de l'ordre et dégager de la place, ce qu'elle faisait immédiatement. Les locataires I_____ et L_____ reprochaient également à E_____ d'organiser des apéritifs dans le salon après le travail. A l'exception d'une fois où I_____ avait haussé le ton lors d'une des tables rondes, il n'avait pas été témoin d'altercations particulières devant l'immeuble ou dans les environs.

Le motif du congé notifié à I_____ résidait dans les nombreuses altercations et agressions qu'il avait eues avec les employés du salon, dont la régie considérait qu'il en était le responsable. Pour sa part, il estimait que le congé était justifié. Les comportements de I_____ ayant fondé le congé avaient perduré à tout le moins jusqu'à fin 2014. Concernant 2015, il n'avait pas reçu de nouvelles plaintes. Le retrait du congé donné à I_____ avait été décidé par A_____ uniquement pour des motifs économiques, cette dernière ne voulant pas assumer les frais d'avocat pour cette procédure. Ce retrait du congé ne résidait pas dans l'absence de réalisation des conditions de résiliation ni sur le fait que A_____ aurait alors considéré que les problèmes entre I_____ et E_____ n'étaient qu'une brouille entre locataires. Contractuellement, le bail concernant le studio du 1^{er} étage avait une affectation d'institut de beauté. Précédemment, ce local avait été loué à usage d'habitation.

O_____, employée de G_____ depuis mai 2007 en tant qu'esthéticienne dans le studio du 1^{er} étage, a déclaré que jusqu'en 2011-2012, tous les employés du salon s'entendaient très bien avec l'ensemble des locataires. A partir de 2011-2012, I_____, avec lequel elle avait entretenu des rapports amicaux jusque-là, était devenu plus distant et froid et avait commencé à claquer les portes très souvent, s'était mis à épier tant les employés que les clients du salon de coiffure en se positionnant devant la vitrine et faisant de même avec les employés dans les communs, notamment la buanderie. Le changement d'attitude de I_____ était peut-être lié au fait que E_____ avait fait forcer la porte de la cave de ce dernier pour récupérer des affaires qu'il avait accepté d'entreposer dans celle-ci et qu'il ne voulait par la suite plus lui rendre. Il leur reprochait par ailleurs de s'accaparer la buanderie de façon exclusive, de fumer à l'intérieur, de lui prendre de l'électricité et de mettre des produits étrangers dans ses lessives. S'agissant de la buanderie, O_____ a précisé que la machine à laver et le sèche-linge du salon étaient branchés à la prise des WC et étaient utilisés deux à trois fois par jour s'agissant de la machine à laver et une fois par semaine en période hivernale pour le sèche-linge. Durant toute cette période et encore au jour de l'audience, pendant les rares jours où E_____ était présente dans le salon, I_____ la menaçait ou l'insultait ce qui obligeait cette dernière à répondre. Lors de la réunion du personnel du 11 janvier 2013, les choses avaient dégénéré lorsque E_____ avait demandé à I_____, qui se tenait devant les vitrines du salon, d'arrêter de les filmer. M_____ était intervenu et il avait reçu des coups de pied de I_____ à la tête ou au ventre.

Les comportements déviants de I_____ étaient pesants et quasiment quotidiens. Celui-ci étant imprévisible, elle tentait de l'éviter, par crainte de ce qu'il pouvait faire. Compte tenu des problèmes rencontrés avec ce dernier, elle regardait régulièrement les offres d'emploi. Au moins cinq employés du salon avaient donné leur démission en raison des agissements de I_____. Durant le dernier été, l'électricité avait été coupée dans la buanderie de sorte qu'ils ne pouvaient plus

utiliser le laboratoire couleur, le WC, le micro-onde ainsi que le lave-linge. S'agissant des plaintes des autres habitants de l'immeuble à l'encontre du salon, notamment d'une pétition du 22 juillet 2015, O_____ a déclaré que les employés du salon étaient fréquemment présents dans la buanderie et qu'il était arrivé occasionnellement que des étendoirs à linge, des cartons de marchandises, un chien ou des poussettes de clients soient entreposés dans le hall d'entrée de l'immeuble.

P_____, employée du salon depuis mars 2013, a déclaré rencontrer d'importantes difficultés dans l'exercice de son travail à la suite des problèmes survenus avec I_____ et travailler avec une boule au ventre et un stress important, ce dernier lui faisant peur. I_____ vociférait presque quotidiennement dans le hall et la buanderie, mais plus régulièrement le samedi, et claquait la porte d'entrée de l'immeuble et de son appartement. Il prenait souvent des photos de la buanderie. Ce comportement effrayait les clients qui ne revenaient pas, au point qu'ils avaient dû appeler la Police plusieurs fois. Elle avait été témoin de l'agression physique de I_____ envers M_____ ainsi que de multiples agressions verbales, la plupart du temps à l'encontre de ce dernier. Depuis ladite agression, I_____ prenait plaisir à traiter régulièrement M_____ de "chien" de E_____, à agresser verbalement le personnel et à vociférer dans le hall et la buanderie. S'agissant des pétitions signées par d'autres locataires, il était faux de dire que les employés du salon étaient méprisants à l'égard des autres habitants et qu'ils étaient la cause de nuisances pour ceux-ci. Il lui arrivait parfois de fumer dans la buanderie, de laisser une tasse à café dans l'évier, quelques cheveux ou du linge, mais cette pièce était rangée en fin de journée. Les autres locataires pouvaient y venir faire librement leur lessive.

I_____, électricien, a déclaré avoir été un très bon ami de E_____ et un client de l'institut. Les choses avaient changé quand elle était devenue concierge de l'immeuble puisqu'elle avait occupé tout l'espace du laboratoire avec les produits de coiffure, alors qu'auparavant les affaires de conciergerie s'y trouvaient aussi, et que le WC était depuis utilisable exclusivement par le salon. Par ailleurs, entre autre cause de tension, il y avait eu le fait que E_____ avait forcé la porte de sa cave pour récupérer des cartons qu'il refusait de lui rendre tant qu'elle ne lui rendait pas un échafaudage qu'il lui avait prêté. Il avait déposé une plainte pénale pour ces faits. Depuis, elle l'insultait quand il passait. Il avait également été choqué par le fait qu'elle avait insulté d'autres personnes. S'agissant de l'altercation du 11 janvier 2013, il était descendu de chez lui après avoir entendu des insultes pour prendre des photos destinées à la régie et démontrant qu'un apéritif avait lieu dans le salon.

L_____, domicilié dans l'immeuble concerné de 2001 à octobre 2013, a déclaré que ses relations avec E_____ étaient bonnes à l'exception d'une fois, à la suite de son audition par le Ministère public, où elle l'avait interpellé de façon

énergique. Les relations entre les autres locataires et le salon étaient excellentes. Peu avant qu'il quitte l'immeuble, la bonne relation entre I_____ et E_____ s'était détériorée, de sorte qu'il était usuel d'entendre ceux-ci s'insulter réciproquement.

Q_____, domicilié dans l'immeuble concerné de 2007 à fin 2012, a déclaré que les relations avec E_____ avaient toujours été quelque peu tumultueuses en raison de son caractère fort et agressif. Au cours de soirées passées entre les locataires et les employés du salon, E_____ finissait par l'insulter et lui faire des attouchements. Par la suite, il avait vu E_____ agresser des tiers à trois reprises et insulter I_____.

u. Par avis officiels du 19 août 2015, le bail de l'arcade a été résilié pour le 30 septembre 2015, subsidiairement pour le 29 février 2016 et, plus subsidiairement encore pour le 31 août 2017, et celui du studio pour le 30 septembre 2015, subsidiairement pour le 31 décembre 2015.

v. Les 22 juillet et 30 septembre 2015, deux pétitions d'habitants de l'immeuble ont été adressées à la régie, faisant état de désagréments provenant de l'exploitation du salon de coiffure.

w. Par ordonnance du 3 septembre 2015, le Tribunal a ordonné la modification de la qualité de la partie bailleresse en ce sens que celle-ci était désormais composée de A_____, D_____ et C_____, ces derniers étant devenus propriétaires de l'immeuble concerné le 27 juillet 2015.

Lors de l'audience du 11 mars 2016, E_____ a confirmé avoir été condamnée par ordonnance pénale pour des insultes proférées à l'encontre de I_____ le 4 septembre 2015, mais avoir fait opposition à cette ordonnance. Le Tribunal a imparti aux parties un délai pour le dépôt de pièces complémentaires.

Lors de l'audience de débats du 29 avril 2016, les parties ont plaidé, persistant dans leurs conclusions respectives et la cause a été gardée à juger à l'issue de celle-ci.

x. Le 23 février 2016, le Ministère public a rendu une ordonnance pénale et une ordonnance de non-entrée en matière partielle (P/4_____) et reconnu E_____ coupable d'injure à l'encontre de I_____.

A la suite de l'opposition formée par E_____ contre ladite ordonnance pénale, le Ministère public a adressé, le 5 juillet 2016 à E_____ et I_____ un avis de prochaine clôture de l'instruction, une ordonnance de classement devant être prochainement rendue en faveur de E_____.

y. Le 8 février 2016, un acte d'accusation a été adressé au Tribunal de police à l'encontre de I_____ (P/3_____), lui reprochant de s'être rendu coupable de rixe (art. 133 al. 1 CP), de lésions corporelles simples (art. 123 al. 1 CP) causées à M_____ le 11 janvier 2013 et à E_____ le 19 décembre 2013, de dénonciation calomnieuse (art. 303 CP) pour avoir déposé plainte pénale le 18 juin 2014 contre E_____, et de contrainte (art. 181 CP) pour avoir entre septembre 2012 et le 3 novembre 2014 adopté un comportement perturbateur à l'égard de celle-ci, du personnel du salon de coiffure et de la clientèle dans le dessein d'amener E_____ à cesser l'exploitation de son commerce.

z. Par attestation du 7 mars 2016, N_____ a certifié que E_____ ne lui avait jamais arraché de cheveux ni de cuir chevelu, soulignant que Q_____ adoptait des comportements anormaux et que celui-ci avait été interné à Belle-Idée en raison de problèmes psychiatriques.

Le 17 mars 2016, E_____ a déposé plainte pénale à l'encontre de Q_____ pour diffamation, calomnie et faux témoignage.

Par arrêt du 29 août 2016, la Chambre pénale de recours de la Cour de justice (ACPR/5_____ - P/6_____) a admis le recours formé par A_____ contre l'ordonnance de non-entrée en matière rendue le 8 décembre 2015 par le Ministère public et a renvoyé la procédure à celui-ci pour ouverture d'une instruction (concernant la soustraction d'énergie par les locataires).

Par ordonnances pénale et de non-entrée en matière partielle du Ministère public du 12 octobre 2016 (P/7_____), D_____ et C_____ ont été reconnus coupables d'insoumission à une décision de l'autorité (art. 292 CP) et d'inobservation des prescriptions légales sur la protection des locataires d'habitations et de locaux commerciaux (art. 325bis CP), pour avoir agi en violation des ordonnances rendues par le Tribunal des baux et loyers leur interdisant de modifier d'une quelconque manière la situation actuelle de la buanderie et des locaux annexes et pour avoir résilié les contrats de bail des locataires le lendemain de l'ordonnance du Tribunal des baux et loyers du 18 août 2015, faisant droit aux conclusions des locataires.

Par ordonnance de non-entrée en matière du même jour, le Ministère public a retenu que les éléments constitutifs des infractions de dénonciation calomnieuse et d'induction de la justice en erreur n'étaient pas réunies, de sorte qu'il ne se justifiait pas de donner suite à la plainte déposée par D_____ et C_____ à l'encontre de E_____.

EN DROIT

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

La cause étant de nature patrimoniale, 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).

Selon l'art. 91 al. 1 CPC, la valeur litigieuse est déterminée par les conclusions. La détermination de la valeur litigieuse suit les mêmes règles que pour la procédure devant le Tribunal fédéral (RETORNAZ, Procédure civile suisse, Les grands thèmes pour les praticiens, Neuchâtel, 2010, p. 363; SPÜHLER, Commentaire bâlois, 2^{ème} éd., 2013, n. 9 ad art. 308 CPC).

1.2 Dans le cas d'espèce, les dernières conclusions des intimés en première instance portaient sur le paiement d'une réduction de loyer de 30%, dès le 1^{er} août 2012 jusqu'à complète élimination du défaut, pour les deux locaux commerciaux, représentant respectivement soit 300 fr. et 159 fr. par mois. Du 1^{er} août 2012 jusqu'au 29 avril 2016 (date à laquelle la cause a été gardée à juger en première instance), ladite réduction correspond à 20'655 fr. Les appelants avaient conclu au déboutement des intimés de toutes ses conclusions. La valeur litigieuse est ainsi largement supérieure à 10'000 fr.

La voie de l'appel est dès lors ouverte.

1.3 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.

Il en va de même des écritures responsives des intimés (art. 248 let. d, 312 al. 1 et 314 al. 1 CPC) ainsi que les déterminations subséquentes des parties (ATF 138 I 154 consid. 2.3.3; 137 I 195 consid. 2.3.1 = SJ 2011 I 345). En particulier, la détermination spontanée des intimés du 7 novembre 2016 a été adressée à la Cour dans les dix jours suivants la communication de la duplique des appelants (ATF 139 I 189 consid. 3.2 138 I 484 consid. 2 p; 138 I 154 consid. 2.3.3; arrêt du Tribunal fédéral 4D_79/2014 du 23 janvier 2015 consid 2).

1.4 La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC; HOHL, Procédure civile, tome II, 2010, n. 2314 et 2416; RETORNAZ, op. cit., p. 349 ss, n. 121).

1.5 Par économie de procédure, les deux appels seront traités dans le même arrêt (art. 125 CPC). A_____ sera désignée comme l'appelante et D_____ et C_____ comme les appelants.

1.6 Dans la mesure où l'instance d'appel assure la continuation du procès de première instance, elle doit user du même type de procédure et des mêmes maximes que celles applicables devant la juridiction précédente (ATF 138 III 252 consid. 2.1; JEANDIN, Code de procédure civile commenté, 2011, n. 6 ad art. 316 CPC). Selon l'article 243 al. 2 let. c CPC, la procédure simplifiée

s'applique aux litiges portant sur des baux à loyer en ce qui concerne la consignation du loyer ou du fermage et la protection contre les loyers ou les fermages abusifs. La maxime inquisitoire sociale régit la procédure (art. 247 al. 2 let. a CPC).

2. La Cour examine, en principe, d'office la recevabilité des pièces produites en appel (REETZ/HILBER, Kommentar zur Schweizerischen Zivilprozessordnung, 2^{ème} éd. 2013, n. 26 ad art. 317 CPC).

2.1 Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et les moyens de preuves nouveaux ne sont pris en considération en appel 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 diligence (let. b).

2.2 En l'espèce, la pièce nouvelle produite par les appelants le 1^{er} juillet 2016 (n. 7) est recevable, ainsi que les allégués de fait s'y rapportant, dès lors qu'elle a été établie postérieurement à la date à laquelle la cause a été gardée à juger en première instance. Tel est également le cas de la pièce n. 27 versée le 31 octobre 2016. Quant aux pièces n. 25 et 26 produites le 3 octobre 2016, elles sont également recevables, car elles concernent des faits notoires, qui n'ont pas à être prouvés (art. 151 CPC; ATF 135 III 88 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A_561/2011 du 19 mars 2012 consid 5.3.).

La pièce n. 10 versée par l'appelante le 6 septembre 2016 est recevable dès lors qu'elle a été établie le 29 août 2016 et produite sans délai.

S'agissant des titres produits par les intimés (n. 95 à 98) dans le cadre de l'appel formé par D_____ et C_____, ils sont tous recevables, pour avoir été établis après la mise en délibération de la cause devant les premiers juges. Il en va de même de ceux produits dans le cadre de l'appel formé par A_____ (n. 95 à 104).

Les pièces n. 8 à 14 du 6 septembre 2016 des appelants produits dans le cadre de l'appel de A_____ sont recevables car elles datent de juillet et août 2016 et ne pouvaient pas être versées à l'appui de leur propre appel. Les pièces n. 16, 23 et 24 font partie de la procédure. En revanche, les titres n. 15 et 17 à 22 sont irrecevables, ainsi que les allégués de fait s'y rapportant, dès lors qu'ils ont été établis entre 2003 et 2012 et devaient être produits en première instance déjà.

3. Les appelants sollicitent des mesures d'instruction complémentaires, à savoir l'audition de témoins et/ou la production de pièces complémentaires.

3.1 L'instance d'appel peut librement décider d'administrer des preuves (art. 316 al. 3 CPC) - parmi lesquelles figure l'interrogatoire des parties (art. 191 ss CPC) - notamment lorsqu'elle estime opportun de renouveler leur administration, de procéder à l'administration d'un moyen nouveau ou d'instruire à raison de conclusions et/ou de faits nouveaux (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du

Tribunal fédéral 4A_229/2012 du 19 juillet 2012 consid. 4; JEANDIN, op. cit., n. 5 ad art. 316 CPC).

3.2 En l'espèce, la Cour retient que les appelants n'exposent pas les raisons pour lesquelles l'audition de témoins serait nécessaire, ni sur quels points les témoins devraient être entendus. Il en va de même s'agissant de la production de pièces complémentaires. Par ailleurs, les parties ont versé à la procédure de nombreux titres, donc certains sont très récents. La cause est ainsi en état d'être jugée. Partant, il ne sera pas donné suite aux conclusions des appelants.

4. L'appelante et les appelants requièrent l'annulation des ch. 1 et 2 du dispositif du jugement, en tant qu'il a fixé le loyer à 11'382 fr. par année, charges non comprises, dès le 1^{er} mai 2014, et condamné à rembourser le trop-perçu de loyer en découlant.

Leurs appels respectifs ne comportent toutefois aucun développement, ni aucune motivation, que ce soit dans la partie EN FAIT ou dans la partie EN DROIT, de sorte l'appel dirigé contre lesdits chiffres du jugement est irrecevable (REETZ/THEILER, Kommentar zur Schweizerischen Zivilprozessordnung, Sutter-Somm/Hasenböhler/Leuenberger [éd.], 3ème éd., 2016, n. 12 et n. 38 ad art. 311 CPC).

5. L'appelante et les appelants reprochent au Tribunal d'avoir, d'une part, retenu que le comportement de I_____ était constitutif d'un défaut de la chose louée, et, d'autre part, que le défaut n'était pas imputable aux intimés.

5.1 Le bailleur est tenu de délivrer la chose "dans un état approprié à l'usage pour lequel elle a été louée, et de l'entretenir en cet état" (art. 256 al. 1 CO). En vertu de l'article 259a CO, 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 (let. a), une réduction proportionnelle du loyer (let. b), des dommages-intérêts (let. c) et la prise en charge du procès contre un tiers (let. d). Le locataire assume le fardeau de la preuve en vertu de l'article 8 CC (AUBERT, in BOHNET/MONTINI, Droit du bail à loyer, Bâle, 2010, n. 14 ad art. 259a CO; LACHAT, Le bail à loyer, Lausanne, 2008, p. 248).

A l'exception de la demande de dommages-intérêts, les droits du locataire en raison d'un défaut de la chose louée ne présupposent pas une faute du bailleur (AUBERT, op. cit., n. 13 ad art. 259a CO; LACHAT, op. cit., p. 249).

Il importe peu que le défaut échappe ou non à la sphère d'influence du bailleur (arrêts du Tribunal fédéral 4C.377/2004 du 2 décembre 2004 consid. 2; 4C.527/1996 du 29 mai 1997, publié in SJ 1997 p. 661, consid. 3a p. 664 s.;

WEBER, Basler Kommentar, Obligationenrecht I, 5ème éd., 2011, n. 1 ad art. 259d CO).

Le législateur ne définit pas la notion de défaut, qui relève du droit fédéral. Celle-ci doit être reliée à l'obligation de délivrer la chose louée dans un état approprié à l'usage auquel elle est destinée (art. 256 al. 1 CO). En d'autres termes, il y a défaut lorsque l'état de la chose diverge de ce qu'il devrait être selon l'art. 256 CO, c'est-à-dire lorsque la chose ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise, ou sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu (ATF 135 III 345 consid. 3.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_472/2015 du 6 janvier 2016 consid. 7; MONTINI/BOUVERAT, in Droit du bail à loyer, n. 1 ad art. 256 CO; LACHAT, op. cit., p. 216).

Les parties peuvent convenir expressément ou tacitement de l'usage qui sera fait de la chose louée. Les règles habituelles d'interprétation des contrats sont applicables (ATF 136 III 186 consid. 3.1.1 et les références). L'utilisation adoptée par le locataire sur une longue période sans opposition du bailleur peut refléter un accord tacite (ATF 136 III 186 consid. 3.1.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_582/2012 du 28 juin 2013 consid. 3.2; MONTINI/BOUVERAT, op. cit., n. 25 ad art. 256 CO; avec des réserves, WEBER, in Basler Kommentar, 5e éd. 2011, n. 3 ad art. 256 CO et HIGI, Commentaire zurichois, n. 20 ad art. 256 CO). A défaut d'usage convenu, l'usage habituel est déterminant (arrêt du Tribunal fédéral 4A_582/2012 du 28 juin 2013 consid. 3.2 et les références citées; MONTINI/BOUVERAT, op. cit., n. 31 ad art. 256 CO; HIGI, op. cit., n. 13 ad art. 256 CO).

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'"état approprié" concerne cet ensemble (arrêts du Tribunal fédéral 4A_582/2012 du 28 juin 2013 consid. 3.2; 4C.527/1999 du 29 mai 1997 consid. 3a, in SJ 1997 661).

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 construction, le montant du loyer, l'évolution des mœurs et de la technique (WESSNER, Le bail à loyer et les nuisances causées par des tiers en droit privé, XIIème Séminaire sur le droit du bail, p. 23-24; LACHAT, op. cit., p. 219; HIGI, op. cit., n. 28 ad art. 258 CO; TERCIER/FAVRE/BUGNON, Les contrats spéciaux, 4^{ème} éd. 2009, n. 2098).

Il est admis que les désagréments causés par des voisins ou des tiers qui excèdent les limites de la tolérance constituent un défaut de la chose louée (TF in CdB 2000 p. 21 consid. 2c; TF in SJ 1986 p. 195 consid. 1b), notamment le comportement inapproprié d'un locataire d'un l'immeuble pour les autres locataires (arrêts du

Tribunal fédéral 4C.270/2001 du 26 novembre 2001 consid. 3dd; du 29 mai 1997 consid. 3a, publié in SJ 1997 p. 661 ss).

Les scandales répétés d'un locataire de l'immeuble constituent pour les autres locataires un défaut de la chose louée (arrêt du Tribunal fédéral 4C.270/2001 du 26 novembre 2001 consid. 3dd).

5.2 Parmi les défauts qui surviennent pendant la durée du bail, la loi distingue, d'une part, les menus défauts à la charge du locataire (art. 259 CO) et, d'autre part, les défauts de moyenne importance et les défauts graves, qui ouvrent au locataire les droits prévus à l'art. 259a CO, en particulier la remise en état de la chose et la réduction de loyer.

Pour justifier une réduction de loyer, le défaut doit être de moyenne importance. La réduction du loyer suppose que l'usage de la chose soit restreint de cinq pour cent au moins; une restriction de deux pour cent est toutefois suffisante s'il s'agit d'une atteinte permanente (arrêts du Tribunal fédéral 4A_472/2015 du 6 janvier 2016 consid. 7; 4D_54/2015 du 23 février 2016 consid. 3.1; ATF 135 III 345 consid. 3.2).

La notion de défaut est identique, quels que soient le ou les moyens mis en œuvre par le locataire (arrêt du Tribunal fédéral 4C.97/2003 consid. 3.2). Il n'y a donc pas lieu de soumettre l'un des droits énumérés à l'art. 259a CO à des conditions d'exercice plus restrictives que les autres droits. En effet, les voies offertes au locataire en matière de défaut de la chose louée poursuivent le même but, soit rétablir l'équilibre contractuel entre les prestations respectives des parties (HIGI, op. cit., n. 5 et 11 ad art. 259d CO). En outre, le locataire n'a pas à respecter une priorité entre les différents moyens à sa disposition et ceux-ci ne s'excluent pas (SVIT-KOMMENTAR, Das Schweizerische Mietrecht, 3ème éd. 2008, n. 5 ad art. 259a CO; HIGI, op. cit., n. 13 ad art. 259a CO).

Un défaut est de moyenne importance lorsqu'il restreint l'usage pour lequel la chose a été louée, sans l'exclure ni l'entraver considérablement (LACHAT, op. cit., p. 226). En revanche, un défaut est grave lorsqu'il exclut ou entrave considérablement l'usage pour lequel la chose a été louée (art. 258 al. 1 et 259b let. a CO). Tel est notamment le cas, lorsque le locataire ne peut pas habiter le logement ou ne peut pas faire usage des pièces importantes (cuisine, salon, chambre à coucher, salle de bains) pendant un certain temps. En matière commerciale, un défaut est grave lorsque la vitrine d'un local commercial n'est pas visible durant une certaine période (LACHAT, op. cit., p. 225).

Excepté le cas où la chose est totalement inutilisable, le défaut doit être qualifié de grave lorsqu'il met en danger les intérêts vitaux du locataire ou de sa famille et de ses voisins, notamment leur santé et leur intégrité corporelle (AUBERT, op. cit., n. 40 ad art. 258 CO; LACHAT, op. cit., p. 225; BURKHALTER/MARTINEZ-FAVRE,

Commentaire SVIT du droit du bail, 2011, n. 52 p. 198; LACHAT, op. cit., chap. 9 n. 2.6 et les références sous note 72). Cet auteur donne comme exemple d'un défaut grave un locataire qui agresse régulièrement ses voisins (LACHAT, loc. cit.).

5.3 Le défaut ne doit toutefois pas pouvoir être imputé au locataire qui s'en prévaut ou à une personne dont il répond (cf. art. 259a al. 1 CO; LACHAT, op. cit., p. 146). Un défaut est imputable au locataire lorsque celui-ci ou une personne dont il répond l'a provoqué, notamment par un comportement contraire au contrat (SVIT-KOMMENTAR, op. cit., n. 4 ad art. 259a CO), par exemple si le locataire a violé ses devoirs de diligence au sens de l'art. 257f CO (ZÜST, Die Mängelrechte des Mieters von Wohn- und Geschäftsräumen, thèse St.-Gall 1992, p. 35; arrêt du Tribunal fédéral 4C.106/2002 du 18 juin 2002 consid. 3.2).

5.4 En vertu de l'article 259d 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.

Lorsque le défaut est grave, et bien que la loi ne le prévoit pas expressément, le locataire peut demander à être exonéré du paiement de tout loyer (suppression de loyer). Il faut cependant que la perturbation atteigne une grande intensité pour que le loyer puisse être supprimé. Tel peut être le cas lorsque des travaux sont entrepris qui excluent l'exploitation du commerce du locataire (LACHAT, op. cit., p. 257 et note de bas de page n. 71).

Pour le calcul de la réduction du loyer, on procède selon la méthode dite «proportionnelle». On compare l'usage actuel de la chose louée, affectée de défauts, avec son usage conforme au contrat, exempt de défauts. En d'autres termes, il s'agit de réduire le loyer dans un pourcentage identique à la réduction effective de l'usage des locaux, de rétablir l'équilibre entre les prestations des parties (ATF 130 III 504, consid. 4.1; AUBERT, op. cit., n. 18 ad art. 259d CO, p. 363; LACHAT, op. cit., p. 257). La réduction de loyer que peut exiger le locataire en application de l'art. 259d CO doit être proportionnelle au défaut et se détermine par rapport à la valeur de l'objet sans défaut. Elle vise à rétablir l'équilibre des prestations entre les parties (cf. ATF 126 III 388 consid. 11c p. 394). 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 (arrêts du Tribunal fédéral 4A_472/2015 du 6 janvier 2016 consid. 7; 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.5). Dans ce cadre, il convient également de tenir compte de la destination des locaux, laquelle joue un rôle important (arrêt du Tribunal fédéral 4A_490/2010 du 25 janvier 2011 consid. 2.1 et 4C.219/2005 du 24 octobre 2005 consid. 2.4).

La réduction du loyer est due dès que le bailleur a eu connaissance du défaut, qu'il l'apprenne personnellement, par l'un de ses auxiliaires, ou que le locataire l'en informe. Le droit à la réduction du loyer cesse lorsque le bailleur a procédé aux réparations nécessaires, ou quand le défaut prend fin de lui-même (AUBERT, op. cit., n. 15 ad art. 259d CO; LACHAT, op. cit., p. 260).

La réduction porte sur le seul loyer mais n'affecte pas les frais accessoires (LACHAT, op. cit., n. 11.3.6 p. 258; SVIT-KOMMENTAR, op. cit., n. 20 ad art. 259d CO).

En ce qui concerne la casuistique, une réduction de loyer de 25% a été accordée en raison de deux voisins bruyants, lesquels salissaient également les parties communes de l'immeuble (CJ GE, DB 2000 n. 9).

Une réduction de loyer de 20% a été octroyée à un locataire dont le sommeil était perturbé par le bruit provenant de son voisin (arrêt du Tribunal fédéral 4C.65/2002 du 31 mai 2002 consid. 3c). Une réduction de même quotité a été fixée s'agissant de troubles dans l'usage d'un appartement dus au bruit d'une boucherie (CJ GE arrêt du 12 novembre 1984 X. c/ P.).

Une réduction de 15% a été consentie à un locataire subissant des nuisances causées par les locataires du logement contigu (ACJC/111/1990 du 10 septembre 1990 X. c/ S.). Un tel pourcentage a également été accordé à un locataire souffrant de nuisances sonores (vibrations) provenant du système de ventilation d'un restaurant (ACJC/624/2006 du 12 juin 2006 S. c/ H.).

Les nuisances sonores (discussions, interjections, cris et altercations) provenant, le week-end et essentiellement en été, de personnes sortant de la discothèque d'un immeuble d'habitation ont justifié une réduction de loyer moyenne (sur toute l'année) de 15% (ACJC/722/2008 du 16 juin 2008). Enfin, des bruits perceptibles dans la chambre à coucher, attribués à la chaufferie, et troublant le sommeil du locataire ont donné lieu à une réduction de 15% (Arrêt du Tribunal fédéral 4C.65/2002 du 31 mai 2002, consid. 3).

5.5 L'application du droit est arbitraire lorsque la décision attaquée est en contradiction claire avec la situation effective, lorsqu'elle viole de façon crasse une norme ou un principe juridique indiscuté ou encore lorsqu'elle heurte de manière choquante le sentiment de justice. La décision doit être insoutenable dans son résultat, et non pas seulement dans sa motivation. L'arbitraire ne résulte pas du seul fait qu'une autre solution serait concevable, ou même préférable (ATF 137 I 1 consid. 2.4).

5.6 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 influencer 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).

Le droit d'être entendu impose au juge de motiver sa décision, afin que le destinataire puisse en saisir la portée et, le cas échéant, l'attaquer en connaissance de cause (ATF 136 I 184 consid. 2.2.1). Pour répondre à cette exigence, il suffit que le juge mentionne, au moins brièvement, les motifs qui l'ont guidé et sur lesquels il a fondé sa décision (ATF 137 II 266 consid. 3.2; 136 I 229 consid. 5.2). Il n'est pas tenu de discuter tous les arguments soulevés par les parties, mais peut se limiter à ceux qui lui apparaissent pertinents (ATF 138 IV 81 consid. 2.2; 137 II 266 consid. 3.2; 136 I 229 consid. 5.2; arrêts du Tribunal fédéral 5A_12/2013 du 8 mars 2013 consid. 4.1 in fine et 5A_778/2012 du 24 janvier 2013 consid. 5.2).

Le droit d'être entendu est une garantie de nature formelle, dont la violation entraîne l'annulation de la décision attaquée sans égard aux chances de succès du recours sur le fond (ATF 137 I 195 consid. 2.2).

Par exception au principe de la nature formelle du droit d'être entendu, la jurisprudence admet qu'une violation de ce dernier principe est considérée comme réparée lorsque l'intéressé jouit de la possibilité de s'exprimer librement devant une autorité de recours disposant du même pouvoir d'examen que l'autorité précédente et pouvant ainsi contrôler librement l'état de fait et les considérations juridiques de la décision attaquée (ATF 133 I 201 consid. 2.2; 129 I 129 consid. 2.2.3; 127 V 431 consid. 3d/aa; 126 V 130 consid. 2b).

5.7 Dans le cas d'espèce, il ressort tant des titres versés à la procédure que des enquêtes que l'intimée E_____ a rencontré des difficultés avec un autre habitant de l'immeuble, I_____. Elle a, par un premier courrier du 17 juillet 2012, informé la régie de ce que celui-ci avait insulté le personnel du salon de coiffure à deux reprises, en son absence. Depuis lors, elle a régulièrement fait état des comportements inappropriés adoptés par le précité.

Il ressort de la procédure que presque quotidiennement, I_____ a claqué les portes de son logement et celle de l'entrée de l'immeuble, a hurlé dans les parties communes et qu'il a, à de très nombreuses reprises, agressé verbalement plusieurs employés des intimés (salon de coiffure et institut de beauté), ce que les témoins ont confirmé (N_____, M_____, K_____, O_____, P_____).

La Cour retient par ailleurs que I_____ a causé tant à l'intimée qu'à l'un des employés de celle-ci des lésions corporelles, lesquelles ont été attestées tant par des constats médicaux que par les témoignages et que par les autres titres versés à la procédure (O_____, M_____). De plus, bien que le résultat de la procédure pénale ne soit pas définitif, il y a lieu de relever que l'acte d'accusation du

Ministère public du 8 février 2016 adressé au Tribunal de police le 8 février 2016 reproche au précité de s'être rendu coupable de rixe, de lésions corporelles simples, de dénonciation calomnieuse et de contrainte.

La Cour retient pour le surplus que le comportement de I_____ a eu des conséquences directes et négatives sur l'exploitation des commerces des intimés. En effet, les clients, qui se rendaient dans la buanderie, soit pour aller aux toilettes, soit pour boire un café, ont été apeurés et effrayés en raison des vociférations et des photographies de I_____, et ne fréquentaient ensuite plus le salon de coiffure (témoins P_____).

Il y a de plus lieu de prendre en considération que tous les employés avaient peur de I_____ (témoins M_____, O_____, P_____) et que de nombreux employés des intimés ont donné leur démission, en raison des problèmes rencontrés avec celui-ci (témoins M_____, O_____), démissions entraînant une perte de clientèle attachée à son coiffeur (témoin M_____).

Le contrat de bail de I_____ a été résilié en janvier 2013 pour violation de son devoir de diligence. Le témoin K_____, gérant technique de l'immeuble, a confirmé que le motif de la résiliation consistait dans les nombreuses altercations et agressions qu'il avait eues avec les employés du salon, dont la régie estimait qu'il était responsable. Ce témoin a pour le surplus précisé que le congé avait été retiré par l'appelante uniquement pour des motifs économiques dès lors qu'elle n'entendait pas assumer des honoraires d'avocat en lien avec la procédure de contestation du congé. C'est dès lors à bon droit que le Tribunal a retenu que la notification d'un congé à I_____ démontrait que la bailleuse considérait que le comportement de celui-ci était inadmissible, enfreignant son devoir de diligence.

Par conséquent, au vu de l'ensemble des éléments qui précèdent, les manquements - dont certains sont graves - répétés aux égards dus aux autres habitants de l'immeuble et à la clientèle des intimés constituent un défaut de la chose louée.

Le défaut doit être considéré comme grave, au vu de la jurisprudence du Tribunal fédéral citée ci-avant, compte tenu des incidences que ce défaut engendre sur les activités commerciales des intimés.

L'appelante et les appelants soutiennent que le défaut est imputable aux intimés. La Cour relève qu'un autre locataire de l'immeuble s'est également plaint, depuis janvier 2013 à tout le moins, des nuisances causées par I_____ (claquements de portes durant la journée et la nuit notamment) (témoins K_____, N_____). Par ailleurs, l'appelante avait requis de l'intimée, lorsqu'elle avait débuté la conciergerie de l'immeuble, de surveiller ce locataire (témoin M_____), lequel commettait des dégradations et engendrait des nuisances sonores (témoin K_____).

Même si l'intimée a, de force, récupéré des affaires qui lui appartenaient et qu'elle avait entreposées dans la cave de I_____, ce seul comportement ne saurait justifier les violations régulières et répétées de celui-ci de son devoir de diligence, que ce soit envers les intimés, les employés de ceux-ci ou encore les clients des deux commerces des intimés. Avec le Tribunal, la Cour retient ainsi que le comportement de I_____ n'est pas imputable aux intimés. En ce qui concerne l'utilisation de la buanderie, que celui-ci qualifie d'abusive, il résulte des enquêtes que le salon de coiffure, comme cela prévalait avec les anciens locataires de celui-ci, utilisait depuis de nombreuses années une partie de la buanderie à titre privatif et avait la jouissance exclusive du WC et du réduit situés dans ladite buanderie. Par ailleurs, depuis plus de quinze ans, la porte du salon de coiffure, donnant dans les parties communes de l'immeuble, restait ouverte. Il s'ensuit que les intimés n'ont pas modifié l'usage qu'ils en faisaient, depuis le début du contrat de bail.

Par conséquent, les intimés ont démontré l'existence d'un défaut, lequel doit être réparé par les bailleurs. Le Tribunal a dès lors à bon droit condamné les appelants à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier au défaut des choses louées.

L'appelante et les appelants soutiennent tous deux que le Tribunal n'a pas motivé les raisons pour lesquelles il a arrêté la réduction de loyer à 30%. Ce grief tombe à faux. En effet, la décision entreprise comporte un développement exposant les motifs qui ont conduit le Tribunal à fixer ladite réduction. En particulier, les premiers juges ont retenu qu'elle devait être déterminée en équité, ce qui implique la prise en compte de l'ensemble des circonstances. Au nombre de celles-ci, les juges ont mentionné que les agissements de l'intéressé étaient dommageables pour l'activité commerciale des intimés, que son comportement était constamment contraire à son devoir de diligence (insultes, vociférations), induisant de la peur chez les employés des intimés. Tant l'appelante que les appelants ont d'ailleurs critiqué l'appréciation des preuves faite par le Tribunal, de sorte que leur droit d'être entendus a été respecté.

Il convient de tenir compte, dans la fixation de la quotité de la réduction de loyer, de ce que les deux locaux sont utilisés à des fins commerciales. Les conséquences néfastes du défaut ont été démontrées par les enquêtes (cf. ci-dessus), en particulier la baisse de fréquentation des commerces, les arrêts-maladie des employés des intimés et leurs démissions, entraînant une perte de clientèle. Compte tenu de la durée du défaut (juillet 2012 à ce jour) et de la gravité de celui-ci, une réduction de loyer de 30% est proportionnée au cas d'espèce, de sorte que les premiers juges n'ont pas mésusé de leur pouvoir d'appréciation.

5.8 Partant, les ch. 3 et 4 du dispositif de la décision entreprise seront confirmés.

-
- 6. 6.1** 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 (art. 259g al. 1 CO).

La consignation du loyer en cas de défaut de la chose louée est conçue comme un moyen de pression à disposition du locataire pour obtenir du bailleur la réparation du défaut. Dans cette optique, le locataire peut consigner l'intégralité de son loyer, indépendamment de la gravité du défaut dont il exige la réparation et du montant de ses prétentions financières (ATF 125 III 120 consid. 2b; 124 III 201 consid. 2d et références citées).

La validité formelle de la consignation est subordonnée à l'observation des 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 4C.264/2003 du 3 décembre 2003 consid. 3.1 et les références citées).

Le juge vérifie d'office si les conditions formelles et matérielles de la consignation sont remplies (AUBERT, op. cit., n. 11 ad art. 259h-259i CO; LCHAT, op. cit., p. 283).

Si le bailleur estime le délai trop court pour remédier aux défauts, il lui incombe alors de l'indiquer au locataire et d'entreprendre les travaux dans un délai considéré comme raisonnable (AUBERT, op. cit., n. 29 ad art. 259g CO; BURKHALTER/MARTINEZ-FAVRE, op. cit., n. 15 ad art. 259g CO).

6.2 En l'espèce, les intimés se sont plaints, par écrit, de défauts auprès des bailleurs le 17 juillet 2012, puis à plusieurs reprises par la suite. Deux mises en demeure ont été adressées à l'appelante en novembre 2013 et janvier 2014, avec menace de consignation du loyer. Partant, l'ensemble des conditions permettant aux intimés de consigner le loyer sont réunies.

Les parties ne remettent à juste titre pas en cause les modalités de libération des loyers consignés.

6.3 Le jugement entrepris sera par conséquent intégralement confirmé.

- 7.** A teneur de l'art. 22 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 les appels interjetés le 27 juin 2016 par A_____ et le 1^{er} juillet 2016 par D_____ et C_____ contre les chiffres 3 à 5 du dispositif du jugement rendu le 19 mai 2016 par le Tribunal des baux et loyers dans la cause C/6174/2014-1-OSD.

Les déclare irrecevables en tant qu'ils sont dirigés contre les chiffres 1 et 2 dudit dispositif.

Au fond :

Confirme ce jugement.

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 Alain MAUNOIR et Monsieur Nicolas DAUDIN, juges assesseurs; Madame Maïté VALENTE, greffière.

La présidente :

Nathalie LANDRY-BARTHE

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. 1.2.