



POUVOIR JUDICIAIRE

C/6574/2020

ACJC/982/2026

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des baux et loyers

DU JEUDI 11 JUIN 2026

Entre

Madame A_____, domiciliée _____ [GE], appelante et intimée sur appel joint d'un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 19 juin 2024, représentée par Me Gilbert DESCHAMPS, avocat, Promenade du Décanat 11, 1233 Bernex,

et

B_____, **AG**, sise _____ [ZH], et **FONDATION C**_____, _____ (NE), intimées et appelantes sur appel joint, toutes deux représentées par Me Emmanuelle GUIGUET-BERTHOUSOZ, avocate, rue du Général-Dufour 11, 1204 Genève.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 7 juillet 2026

EN FAIT

- A.** Par jugement JTBL/689/2024 du 19 juin 2024, reçu par les parties le 21 juin 2024, le Tribunal des baux et loyers a ordonné la substitution de la partie défenderesse par la FONDATION [de prévoyance professionnelle] C_____ (ci-après : C_____) pour la période du litige postérieure au 1^{er} mars 2024 (ch. 1 du dispositif), a ordonné le maintien de B_____ AG en qualité de partie pour la période antérieure au 1^{er} mars 2024 (ch. 2), a déclaré efficace le congé notifié le 25 octobre 2021 à A_____ pour le 30 novembre 2021 concernant l'appartement de cinq pièces situé au rez-de-chaussée de l'immeuble sis chemin 1_____ no. 3_____, à D_____ [GE] (ch. 3), a réduit le loyer, respectivement les indemnités pour occupation illicite, de l'appartement précité de 5% du 5 juin 2020 au 7 février 2022 (ch. 4), a réduit de 5% le loyer, respectivement les indemnités pour occupation illicite, dès le 30 septembre 2019 et jusqu'à réparation du défaut [relatif à la gouttière et à la façade de l'immeuble] ou jusqu'au départ de A_____, selon l'événement qui se produira en premier (ch. 5), a réduit de 5% le loyer du 1^{er} octobre 2019 et jusqu'à réparation du défaut [des moisissures dans l'appartement] ou jusqu'au départ de A_____, selon l'événement qui se produira en premier (ch. 6), a ordonné au Service financier du Pouvoir judiciaire la libération des loyers consignés à due concurrence en faveur de A_____ et du solde restant à B_____ AG, pour les prétentions antérieures au 1^{er} mars 2024 et à C_____ pour les prétentions postérieures au 1^{er} mars 2024 (ch. 7), a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 8) et a dit que la procédure était gratuite (ch. 9).
- B.** **a.** Par acte expédié le 22 août 2024 à la Cour de justice, A_____ a formé appel contre ce jugement, dont elle a sollicité l'annulation. Elle a conclu, préalablement, à ce que la Cour procède à l'audition de E_____ en qualité de témoin et, cela fait, principalement à l'inefficacité du congé notifié le 25 octobre 2021 pour le 30 novembre 2021 concernant l'appartement en cause, à la condamnation de C_____, sous la menace de la peine de l'art. 292 CP, à mettre un terme aux nuisances qu'elle subissait de ses voisins et à faire cesser la campagne de dénigrement menée à son encontre par ces derniers, à la réduction du loyer de 5% supplémentaires du 30 septembre 2019 jusqu'à l'élimination des défauts précités, à la condamnation de B_____ AG et C_____ à lui verser un montant de 10'000 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 20 octobre 2021, à titre de tort moral et, subsidiairement, à l'annulation du congé précité, en sus de ses précédentes conclusions et, plus subsidiairement, au renvoi de la cause à la juridiction précédente pour nouvelle décision.
- b.** Dans leur réponse du 24 septembre 2024, B_____ AG et C_____ ont conclu à l'irrecevabilité de la demande de réduction de loyer supplémentaire et au rejet de l'appel. Elles ont formé un appel joint et ont conclu à l'annulation des chiffres 4 à 8 du dispositif du jugement attaqué, soit à ce qu'il leur soit donné acte de leur volonté de verser à A_____ le montant de 1'585 fr. 25 pour les défauts relatifs à

la gouttière et aux moisissures, et à ce que la libération des loyers consignés soit ordonnée à due concurrence en faveur de celle-ci. Elles ont produit des pièces nouvelles.

c. Le 10 octobre 2024, B_____ AG et C_____ ont informé la Cour que A_____ avait fait l'objet d'une nouvelle plainte de ses voisins. Elles ont produit des pièces nouvelles.

d. Dans sa réponse du 28 octobre 2024, A_____ a conclu au rejet de l'appel joint et à la confirmation des réductions de loyer octroyées par les premiers juges sous les chiffres 4 à 6 du dispositif du jugement querellé. Elle a précisé ses conclusions, en ce sens que sa demande de baisse de 5% complémentaires ne visait qu'à lui octroyer cette réduction de loyer – rejetée par les premiers juges – pour les nuisances subies du fait de ses voisins.

e. Les parties ont répliqué et dupliqué, persistant dans leurs conclusions respectives.

f. Les parties ont été avisées le 6 février 2025 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. Par contrat du 20 mai 2010, A_____, locataire, a pris à bail à compter du 16 juillet 2010 un appartement de cinq pièces au rez-de-chaussée de l'immeuble sis au no. 3_____, chemin 1_____, à D_____, propriété à cette époque de B_____ AG, bailleresse.

Le 1^{er} mars 2024, l'immeuble a été racheté par la FONDATION C_____.

Le contrat a été conclu pour une durée indéterminée et était résiliable moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois.

Le loyer annuel, charges non comprises, a été fixé en dernier lieu à 18'492 fr. dès le 1^{er} février 2016.

b. Par courriel du 15 août 2016 la locataire s'est notamment plainte auprès de la régie de l'immeuble de ce que le sèche-linge ne fonctionnait quasiment jamais et que des morceaux de béton se détachaient du mur et salissaient les parois de son jardin. Ayant subi trois dégâts des eaux, elle souhaitait éviter d'avoir à revivre dans l'humidité.

c. Le 12 mars 2017, la locataire a rappelé à la régie qu'elle lui avait signalé que des ouvriers avaient endommagé la toile de sa tonnelle, laquelle l'empêchait de recevoir des morceaux de mur sur la tête. Elle attendait toujours de savoir si le remplacement de la toile de sa tonnelle serait pris en charge et a précisé que le store orange du bâtiment devait également être changé, car il avait été endommagé au fil des années par l'eau qui s'écoulait.

d. Les 23 août et 12 septembre 2018, l'entreprise F _____ SA est intervenue dans l'appartement litigieux et a constaté des fuites d'eau au niveau de la baignoire, des batteries des lavabos, du lavabo et de la batterie de l'évier.

e. Le 30 juillet 2019, la régie a mis en demeure la locataire d'enlever le cabanon et la pergola installés sans autorisation sur sa terrasse et ce, avant le 31 août 2019. Cette dernière a également été mise en demeure de cesser immédiatement de louer de manière illégale des chambres de l'appartement.

Le 30 septembre 2019, la locataire a demandé à la régie de l'autoriser à conserver son cabanon de jardin. Elle a également signalé l'état de vétusté de l'appartement, indiquant que les jointures entre les murs et le plafond de la salle de bains étaient recouvertes de moisissures et que des morceaux entiers de béton de la façade de l'immeuble tombaient dans son jardin. Elle subissait également des nuisances de la part de ses voisins : son jardin avait ainsi été saccagé intentionnellement par des inconnus en juin 2019; elle était constamment aux prises avec le chat d'un voisin qui investissait son jardin, le détériorait, mangeait la nourriture de ses propres animaux, pénétrait dans l'appartement lorsqu'une fenêtre était ouverte, y faisait ses besoins et allait jusqu'à l'attaquer durant son sommeil; les enfants du voisinage sonnaient à sa porte à de multiples reprises. Elle subissait également les désagréments causés par le passage important de piétons devant les fenêtres de sa chambre. En effet, si des arbustes avaient été plantés le long de toutes les autres fenêtres du rez-de-chaussée de l'immeuble, il n'y en avait aucun devant sa chambre, ce qui l'empêchait d'avoir une quelconque intimité. La locataire a enfin informé la régie qu'elle sous-louait une chambre de son appartement à G _____ à partir du 30 septembre 2019 et lui a transmis les conditions de la sous-location en ce sens.

f. Le 18 décembre 2019, la locataire a informé la régie de sa volonté de consigner son loyer s'il n'était pas procédé aux réparations de la façade et remédié aux moisissures dans sa salle de bains d'ici au 31 janvier 2020, lesquelles étaient vraisemblablement à l'origine de ses problèmes dermatologiques, la locataire produisant à ce sujet un certificat d'un dermatologue du 2 décembre 2019 duquel il ressort que les moisissures pouvaient créer un environnement allergisant et, de ce fait, déclencher des démangeaisons invalidantes telles que celles qu'elle présentait. Dans le même délai, la régie devait attirer l'attention de l'ensemble des autres locataires de l'immeuble sur l'interdiction de détenir des animaux lorsque ces derniers nuisaient au voisinage et s'assurer que ceux-ci inviteraient leurs enfants à cesser de sonner aux portes d'autrui par malice. Elle estimait que le refus de la régie de l'autoriser à replanter de la végétation devant sa fenêtre était incompréhensible et injustifié.

A compter du mois de mars 2020, la locataire a consigné les loyers de l'appartement, sous le compte n° 2 _____ auprès des Services financiers du Pouvoir judiciaire.

g. Le 11 mars 2020, la régie a relevé que la pergola et le cabanon n'avaient pas fait l'objet d'une demande d'autorisation, que les façades du bâtiment avaient fait l'objet de « mises en sécurité » en lien avec la carbonatation, un projet de rénovation de l'enveloppe du bâtiment étant en cours d'étude, et que ces travaux de façade étaient également en lien avec la rénovation des cuisines et des salles de bains du bâtiment, qui nécessitait des autorisations. La régie a indiqué qu'elle allait également adresser un courrier général à l'ensemble des locataires pour leur rappeler leurs obligations concernant les animaux domestiques (les déprédations commises dans l'appartement de la locataire ne pouvant toutefois être attribuées à un chat en particulier) et qu'elle n'omettrait pas de rappeler aux locataires de veiller à ce que leurs enfants ne dérangent pas le voisinage en sonnant aux portes. Enfin, la régie ne souhaitait pas qu'il soit replanté quoi que ce soit devant les fenêtres de la locataire, car la végétation n'était pas compatible avec la pose d'un échafaudage pour la rénovation des façades.

h. Les 23 avril et 2 juin 2020, G_____ a attesté de la présence de moisissures entre les murs et le plafond de la salle de bains de l'appartement litigieux. Elle avait également observé de l'eau qui ruisselait dans le jardin et dégradait la façade. Par ailleurs, un chat appartenant à un autre résident entraînait dans l'appartement et grimpait sur la tente dans le jardin en l'endommageant. Enfin, le voisin de l'appartement situé juste au-dessus arrosait quotidiennement les plantes de son balcon, de telle sorte que de grandes quantités d'eau se déversaient dans le jardin du rez-de-chaussée, endommageant ainsi le mobilier situé à l'extérieur, notamment une table. À une occasion, ce voisin avait laissé tomber un gros morceau de bois dans le jardin, qui aurait pu tomber sur sa tête ou celle de la locataire. N'ayant jamais connu de tels problèmes auparavant, elle estimait que ce voisin créait intentionnellement des conflits sans provocation, ce qui avait d'ailleurs contribué à sa décision de ne pas prolonger son contrat de sous-location avec la locataire, car ce harcèlement injustifié avait eu un impact négatif sur son séjour.

i. Le 4 juin 2020, la locataire a signalé par courrier à la régie le comportement hostile de plusieurs de ses voisins. Elle s'est plainte de problèmes de sonneries intempestives à sa porte, d'intrusion de chats et de « bavardages » devant sa fenêtre. Elle avait également été injuriée en février 2020 par H_____, laquelle lui avait indiqué posséder un dossier sur son compte qu'elle avait transmis à la régie pour lui faire perdre son bail. La famille [de] I_____ lui avait également témoigné son hostilité par des propos ou attitudes désobligeants. Depuis le 29 mai 2020, la famille H_____/M_____ déversait chaque jour plusieurs litres d'eau sale sur sa terrasse alors qu'elle s'y trouvait, parfois avec des invités. Celle-ci était de ce fait inutilisable, sa table et sa pergola étant, en outre, endommagées. La régie était mise en demeure d'intervenir de toute urgence auprès de la famille H_____/M_____ pour qu'elle cesse ses agissements d'ici le 8 juin 2020. Pour le surplus, outre les défauts mentionnés dans son courrier du 30 septembre 2019,

la locataire s'est plainte également de ce que les canalisations de la cuisine et de la salle de bains étaient fréquemment obstruées, de ce qu'une odeur nauséabonde sporadique émanait de la salle de bains, de la présence récurrente de mites et de fourmis, de l'état de délabrement avancé d'un des plans de travail de la cuisine, de la présence de moisissures sur le sol de la cuisine et de fréquentes coupures d'eau chaude. La régie était sommée d'y remédier d'ici au 30 juin 2020. Enfin, la locataire a réitéré sa demande relative à l'installation de sa pergola et de son cabanon, estimant que ces derniers étaient indispensables pour protéger sa tranquillité et ses effets personnels, relevant que la pergola avait été tacitement admise par la régie en juin 2017 lorsqu'elle avait accepté de financer son remplacement.

J_____, K_____ et L_____, amis de la locataire, ont attesté par écrit le 1^{er} juillet 2020 d'un incident survenu le 30 mai 2020 en fin de journée sur la terrasse de cette dernière. Ils ont indiqué que les voisins directs de la locataire, les époux H_____/M_____, avaient laissé couler un liquide coloré depuis le 1^{er} étage, directement sur la table où se trouvaient de la nourriture et des boissons. L'écoulement avait duré entre 45 minutes et une heure. Toute la table, ainsi que la terrasse, avait subi des dégradations.

j. Les 7, 9 et 25 juin 2020, la locataire a affiché les mots suivants sur sa boîte aux lettres :

- « À l'attention des voisins concernés : chaque fois que vous enlèverez cette étiquette, ce sera une plainte déposée auprès de la police et de la régie. Plusieurs sont en cours pour dommage à la propriété et contrainte. La justice a été saisie par une avocate. Bien à vous. A_____ »;

- « À chaque fois que les enfants [de] H_____/M_____ ou tout autre adulte du voisinage sonneront à ma porte de manière anonyme, la police sera appelée et une plainte sera déposée. Vous vous fatiguerez avant moi. A_____ »;

- « Depuis plus de deux mois, je reçois quotidiennement de M_____ et H_____ (grands amis du couple I_____), jusqu'à quatre fois par jour, des quantités de liquide impressionnantes sur ma terrasse, de sorte que mes meubles de jardin, dont ma table, sont foutus. Malgré mes demandes de cesser, H_____/M_____ continuent chaque jour de causer des dommages à la propriété. Le 30 mai 2020, en séance de travail sur ma terrasse avec sept collègues de travail, nous sommes arrosés durant plus d'une heure et devons cesser notre séance. Quand ce n'est pas des planches en bois qui tombent du ciel. Depuis ce jour, je ne peux plus recevoir personne sur ma terrasse au vu de la dangerosité. Des attestations et plaintes sont en cours. J'ai pris moi-même sur le fait, en septembre dernier, après des mois, un des enfants [de] H_____/M_____ à sonner jusqu'à six fois par jour chez moi lorsque j'avais une jambe cassée. Quand on n'a aucune éducation, que l'on ment comme on respire, chers parents, il faut être prêt à répondre de ses actes. Le 7 juin 2019, c'est mon jardin qui était saccagé durant une de mes absences. La liste est

longue. Vous pouvez à nouveau contacter la police avec des propos calomnieux, j'ai la preuve en vidéo et avec témoin des dommages subis et je contacte la police chaque jour depuis quatre jours à chaque fois que vous arrosez ma terrasse. Le trou d'arrosage de la famille H_____/M_____ sera bouché aujourd'hui, en attendant des réponses de la justice et de la régie devant un tribunal sur tous les harcèlements et dommages que certains voisins me font subir depuis des années. 25.06.2020 A_____ »

k. Le 4 juillet 2020, N_____, ami de la locataire, est intervenu sur la terrasse pour installer une solution temporaire et réversible permettant de stopper les écoulements d'eau d'arrosage provenant du 1^{er} étage. Il ressort de son attestation du 8 juillet 2020 que, durant cette intervention, « M. M_____ » l'avait photographié ou filmé et, après avoir été interpellé à cet égard, ce voisin n'avait pas confirmé l'effacement de son visage des images prises à son insu. Un mince filet d'eau provenant du logement du dessus s'était également mis à couler durant son intervention, rendant celle-ci très pénible et désagréable.

l. Le 11 juillet 2020, la régie a répondu au courrier de la locataire du 4 juin 2020 en indiquant ne pas pouvoir se prononcer sur d'éventuelles malveillances de la part de ses voisins, et annonçait qu'elle allait écrire une nouvelle fois à l'ensemble des locataires pour qu'ils cessent les nuisances causées par les animaux domestiques et le bruit. Des demandes de devis et des bons pour travaux avaient été adressés concernant les défauts soulevés par la locataire.

m. Des bons de travaux ont été émis par la régie le 16 juillet 2020 concernant les fourmis, le meuble de la cuisine, les coupures d'eau chaude, le contrôle de l'ensemble des installations sanitaires et l'étanchéité du logement.

n. Le 17 juillet 2020, O_____, ami de la locataire, a attesté le fait que des enfants venaient sonner de manière intempestive à la porte de cette dernière, puis partaient se cacher, ainsi que la présence très fréquente d'un chat dans l'appartement de la locataire.

o. Le 19 août 2020, la locataire s'est plainte par courrier à la régie de ce que les écoulements du balcon de la famille H_____/M_____ sur sa terrasse avaient repris malgré les mesures qu'elle avait elle-même prises en urgence pour dévier le flux, que la toile de sa pergola avait été vandalisée et que le nom de sa sous-locataire était régulièrement arraché de la boîte aux lettres. La régie, à laquelle elle reprochait son inaction, était mise en demeure d'agir de toute urgence pour la protéger des nuisances occasionnées par ses voisins, faute de quoi la locataire solliciterait de la régie la réparation des dommages subis. Les attestations de N_____ et de O_____ étaient notamment annexées audit courrier.

p. Par attestation du 20 août 2020, G_____ a confirmé que son nom avait été retiré de la boîte aux lettres et que des dégâts avaient été causés à la toile de la pergola. Elle a également indiqué que, la veille, la locataire et elle-même avaient été harcelées verbalement par I_____, sans provocation de leur part.

q. Le 7 septembre 2020, la régie a communiqué à la locataire avoir pris connaissance d'un courrier affiché dans l'immeuble par celle-ci, dans lequel elle informait ses voisins que l'écoulement du balcon de la famille H_____/M_____ serait obstrué par ses soins, ce qui n'était pas tolérable. Afin de tenter de remédier à ce problème, la régie allait mandater une entreprise pour examiner la possibilité de procéder à une réelle déviation de l'écoulement afin que celui-ci n'arrive plus sur sa terrasse. Par ailleurs, au vu des doléances formulées à l'encontre de la famille H_____/M_____, un courrier leur serait adressé.

r. Durant la semaine du 21 septembre 2020, P_____ SA a contrôlé l'étanchéité du logement de la locataire et a notamment appliqué une couche de fond isolante dans la salle de bains.

s. Par courrier du 1^{er} octobre 2020, la régie a informé les époux H_____/M_____ qu'elle avait enregistré des doléances de la part de leur voisinage relatives à des nuisances sonores émanant de leur logement et au comportement de leurs enfants, qui sonnaient régulièrement aux portes, ce qui perturbait la quiétude du bâtiment.

Le 26 octobre 2020, les époux H_____/M_____ ont contesté toute nuisance de leur part, leurs enfants n'ayant notamment jamais osé sonner à la porte de la locataire, qu'ils craignaient. Ils n'avaient jamais porté plainte contre cette dernière jusqu'alors, afin de ne pas envenimer la situation, ajoutant que leurs enfants n'osaient plus sortir seuls, car ils avaient très peur de la croiser. Cette dernière les insultait, les agressait verbalement, ainsi que leurs enfants, et les menaçait de les dénoncer à la police et à la justice. Ils demandaient à la régie de prendre des mesures concernant les agissements de la locataire.

Le 10 novembre 2020, les époux H_____/M_____ ont informé la régie de nouveaux agissements de la locataire : celle-ci les agressait verbalement et les menaçait; ses chats venaient régulièrement uriner et déféquer sur leur balcon en passant par les tentes de jardin de cette dernière, lesquelles servaient de rampe d'accès et pourraient également être utilisées par un cambrioleur; elle entreposait de vieux meubles, des pots de fleurs vides ainsi que des débris coupants devant l'immeuble afin d'empêcher les enfants de jouer devant son appartement; elle se disputait régulièrement avec ses colocataires, parfois de manière si violente que la police devait intervenir. Elle hébergeait des hérissons depuis des années, tant dans son jardin qu'à l'intérieur de son appartement. Elle laissait également traîner ses déchets dans les parties communes, occasionnant de fortes odeurs. Elle garait très souvent son véhicule devant l'immeuble, bloquant la voie réservée aux urgences. Elle utilisait fréquemment la machine à laver le linge le dimanche et passait la tondeuse durant les jours fériés. Depuis plusieurs mois, tous les vendredis après-midi, ils trouvaient des résidus de filtre du sèche-linge de la buanderie dans leur boîte aux lettres, alors qu'ils n'utilisaient plus la machine à laver le linge le vendredi matin pour éviter de croiser la locataire. Depuis plusieurs semaines, la locataire claquait quotidiennement ses portes et fenêtres avec un bruit

assourdissant, parfois même la nuit, ce qui réveillait leurs enfants. La locataire avait récemment porté plainte contre eux. À ce sujet, ils ont contesté avoir lacéré sa tente de jardin et rappelé que leurs enfants ne sonnaient pas à sa porte. Ils n'étaient pas non plus responsables de l'eau qui avait coulé sur ses meubles depuis leur balcon, en raison de la configuration de l'immeuble.

t. Le 13 novembre 2020, la locataire a informé la régie que les travaux de peinture exécutés le 25 septembre 2020 n'avaient pas réglé le problème de fond des moisissures dans la salle de bains, à savoir le défaut d'étanchéité de l'immeuble. Outre les travaux dont elle réclamait la réalisation dans ses conclusions déposées en justice, la locataire a sollicité de la régie les travaux d'entretien complémentaires suivants : le réemaillage de la baignoire, la déviation des écoulements du balcon supérieur et le contrôle et l'éventuel remplacement des machines à laver et à sécher le linge se trouvant dans la buanderie commune, lesquelles tombaient systématiquement en panne.

Le 21 décembre 2020, un réemaillage complet de la baignoire de la locataire a été effectué.

u. En mars 2021, des buissons ont été plantés devant la chambre de la locataire.

v. Par attestations des 3 février, 21 février et 18 mars 2021, Q_____, nouvelle sous-locataire de la locataire, a indiqué que son nom avait été enlevé à deux reprises de la boîte aux lettres. Par ailleurs, le 20 février 2021, alors qu'elle aidait la locataire à déplacer des affaires de sa voiture à son jardin, elles avaient été filmées sans leur consentement par H_____. De tels agissements rendaient la locataire anxieuse à l'idée de sortir seule et sa compagnie ou celle d'une autre personne était nécessaire pour l'aider à accéder à l'extérieur de l'immeuble. Par ailleurs, la buanderie était fermée le 18 février 2021 et, le jour suivant, elle avait été informée que la machine à laver ne fonctionnait pas.

w. Le 19 mars 2021, les époux I_____ ont informé la régie qu'ils résiliaient leur bail en raison de la situation de plus en plus compliquée avec la locataire. En annexe de leur courrier, les précités avaient annexé le dossier des époux H_____/M_____, qui souhaitaient reprendre leur bail.

x. Le 24 mars 2021, la locataire s'est plainte auprès de la régie de ce que l'évier de la cuisine fuyait, de ce que le seuil de sa porte d'entrée était mal isolé, du non-respect des plages horaires de la buanderie, de ce que H_____ laissait la lumière de la buanderie allumée après son départ et la prenait en photo dans son jardin. Elle demandait également que la vanne d'eau des robinets extérieurs de la buanderie soit sécurisée afin d'empêcher son ouverture par des personnes mal intentionnées en période de gel, ce qui pouvait entraîner des dégâts des eaux dans son appartement. Par ailleurs, si une gouttière avait été installée pour dévier l'écoulement provenant des étages supérieurs, ses voisins du dessus déroulaient leur store extérieur de telle manière que, lorsqu'il pleuvait, l'eau tombait directement dans la gouttière, provoquant un bruit assourdissant. L'entreprise

F_____ SA devait venir poser un revêtement absorbant pour limiter le bruit. En outre, lorsque H_____ arrosait ses plantes, du liquide continuait de tomber sur sa terrasse.

y. En mars 2021, une quarantaine d'habitants du quartier ont signé une pétition pour se plaindre de la locataire. À teneur de celle-ci, il était reproché à cette dernière de perturber la tranquillité, voire la sécurité du quartier, par son agressivité (hurlements, insultes, provocations, intimidations et menaces). Il lui était reproché également d'avoir installé des caméras de surveillance sur ses fenêtres, orientées vers la voie publique, qu'elle utilisait pour provoquer le voisinage en gesticulant, tout en filmant leurs réactions. Elle était accusée de s'en prendre régulièrement à ses voisins et à leurs enfants. Malgré de multiples signalements et plaintes auprès de la régie et de la police, aucune amélioration n'était constatée, si bien que les pétitionnaires demandaient son expulsion ou, à tout le moins, son éloignement.

Les époux H_____/M_____ ont transmis ladite pétition à la régie le 25 mars 2021, ajoutant que la locataire envoyait de nombreux courriels à l'employeur de H_____ pour se plaindre de cette dernière, dans le but de la faire licencier, et que ses chats continuaient de faire leurs besoins sur leur balcon.

z. Le 3 juin 2021, la bailleresse a informé par courrier la locataire avoir récemment reçu la pétition précitée et des plaintes des locataires occupant le logement situé au-dessus du sien, en raison de la présence de la tonnelle en bordure de façade, laquelle était utilisée par chats du quartier qui venaient déféquer sur leur balcon. Ces voisins s'inquiétaient également du fait que cette tonnelle pourrait faciliter l'accès à leur appartement pour d'éventuels cambrioleurs. La locataire était ainsi mise en demeure de cesser tout comportement inadapté à l'égard de ses voisins et des enfants du quartier, mais également d'enlever, dans un délai de quinze jours, les caméras de surveillance qui filmaient la voie publique ainsi que de déplacer la tonnelle installée à proximité de la façade de l'immeuble. À défaut, son bail pourrait être résilié.

aa. Le 4 mai 2021, la régie a adjudgé des travaux à P_____ SA relatif à la mise en sécurité des façades.

bb. Le 7 mai 2021, la locataire a indiqué par courrier à la bailleresse que la gouttière, qui avait été installée pour éviter que l'eau provenant des balcons des étages supérieurs ne se déverse sur sa terrasse, ne remplissait pas sa fonction et générait un bruit très important. Elle réclamait par ailleurs le remplacement de l'écoulement de l'évier de la cuisine, qui était défectueux; le remplacement de la hotte; la réparation du système d'éclairage du four; la sécurisation de la vanne d'ouverture d'eau extérieure afin qu'elle ne puisse être manipulée que par des personnes autorisées; le réglage de la fermeture d'une des fenêtres de la chambre et la fourniture d'une nouvelle clé de buanderie.

cc. Le 15 mai 2021, la locataire a informé la régie avoir porté plainte contre la famille H_____/M_____.

dd. Les 25 mai et 7 juin 2021, R_____ est intervenue pour réparer la lampe du four et remplacer la hotte de l'appartement litigieux.

ee. Par courriels des 1^{er} et 3 juin 2021, la locataire a contesté que ses chats puissent se rendre au 1^{er} étage de l'immeuble. Elle s'est également plainte de ce que, lorsqu'elle sortait sur sa terrasse, H_____ se mettait à quatre pattes dans le coin de son balcon pour pouvoir lui envoyer du liquide sur la tête.

ff. Les 7 juin et 6 juillet 2021, une entreprise est intervenue dans l'appartement de la locataire pour éradiquer les fourmis, lesquelles provenaient du jardin et passaient par la terrasse en dalles pavées pour venir dans le salon et la cuisine.

gg. L'entreprise S_____ a été mandatée par la régie pour contrôler le balcon des époux H_____/M_____ et sa jardinière à la suite de bruits d'écoulement occasionnant une gêne sonore, notamment lors d'intempéries. Il ressort de son rapport du 7 juin 2021 les éléments suivants : les garde-corps des balcons présentaient une forte carbonatation; les jardinières dans les angles faisaient partie du concept du bâtiment d'origine, ce qui imposait une structure des balcons dimensionnée en conséquence; une gouttière métallique, qui n'était pas d'origine, avait été ajoutée en nez de balcon; cette gouttière semblait récupérer les eaux de ruissellement du balcon et les évacuer en dehors de la terrasse inférieure. Il était recommandé ce qui suit : concernant la carbonatation, une première épuration des bétons et un traitement par passivation des aciers apparents avaient été effectués; cette solution était transitoire et des travaux d'assainissement et de rénovation des façades devaient être réalisés. Les problèmes liés aux bruits étaient apparemment dus à l'eau qui coulait dans la gouttière depuis la pipette de la jardinière et depuis le store du 1^{er} étage lorsqu'il était ouvert à bonne mesure par temps de pluie. L'eau tombant de ces éléments engendrait un bruit de percussion lors du contact avec la gouttière métallique. Il serait préférable d'ôter cette gouttière et de prolonger la pipette de la jardinière dans la haie. Il convenait également de procéder au contrôle de l'étanchéité en « extrados » des balcons afin de remédier aux problèmes d'infiltration et d'écoulement en général.

hh. Par courriel du 16 juin 2021 adressé au conseil de la bailleresse, la locataire a refusé de déplacer ses tonnelles, exposant qu'aucun chat ne pouvait monter depuis le rez-de-chaussée sur le balcon de la famille H_____/M_____ via celles-ci et que ces dernières servaient à la protéger des arrosages de la famille H_____/M_____. Elle s'est également plainte de différences de traitement, du comportement de H_____, qui laissait la lumière de la buanderie allumée et la filmait dans son jardin, et du fait que la famille T_____ promenait son chien sans laisse. Elle a ajouté que les conséquences sur sa santé, son travail et sa formation étaient dramatiques et qu'elle avait été poussée à bout par des « mensonges, harcèlement, menaces, calomnies, dommages, et ce avec une régie qui a[vait] usé

de méthodes douteuses et de pressions sans répondre de ses responsabilités de protection à [s]on égard ».

ii. Le 21 juin 2021, la régie a fait procéder au remplacement d'installations sanitaires sous l'évier dans l'appartement de la locataire.

Le 25 juin 2021, la ventilation de tout l'appartement a été contrôlée.

Les 23 août et 22 novembre 2021, la machine à laver située dans la buanderie a été contrôlée.

Le 8 septembre 2021, des travaux ont été effectués sur la porte palière de l'appartement afin d'atténuer le bruit qui s'infiltrait par là.

jj. Par courriels des 20 et 23 juillet et par pli du 6 août 2021, la locataire s'est plainte auprès de la régie de ce que la gouttière au-dessus de sa terrasse avait été supprimée les 15 ou 16 juillet 2021, alors qu'aucune solution provisoire alternative n'avait été mise en place, ce qui avait pour conséquence que de l'eau brunâtre s'écoulait tous les jours sur sa terrasse et endommageait son mobilier. La famille H_____/M_____ continuait d'arroser abondamment en connaissance des dommages causés à sa propriété, sans que la régie ne lui demande de cesser jusqu'à ce que le problème soit résolu. Ce retrait, alors qu'il aurait suffi de poser une bande adhésive atténuant le bruit, prouvait selon elle l'intention de nuire. Une plainte allait être déposée. Par ailleurs, I_____ passait ses journées à épier ses faits et gestes et à écouter toute discussion dans son jardin, ce qui avait été constaté par des ouvriers et ces faits allaient être portés à la connaissance du Ministère public.

Le 9 août 2021, P_____ SA a informé la régie que, lors de sa visite sur place, la locataire avait demandé que la gouttière soit exactement la même que la précédente. La régie était priée de confirmer par écrit qu'elle souhaitait une gouttière simple. Dans un tel cas, P_____ SA pourrait intervenir dans les prochains jours. En revanche, pour une gouttière similaire à la précédente, il faudrait attendre fin septembre suivant.

kk. Par pli du 16 août 2021, les époux H_____/M_____ ont mis en demeure la régie de faire enlever les tentes de jardin de la locataire dans un délai de quatorze jours, menaçant de consigner leur loyer, et ont sollicité une réduction de loyer de 33% en raison des nuisances de voisinage de la locataire, des salissures répétées de leur balcon causées par les chats qui utilisaient les tentes pour monter sur leur balcon, du sentiment d'insécurité causé par les tentes qui facilitaient grandement l'accès à leur logement, des menaces et insultes répétées ainsi que du harcèlement de la locataire vis-à-vis de leurs enfants et d'eux-mêmes, des odeurs très fortes émanant de son appartement et du fait qu'ils ne pouvaient plus utiliser la machine à laver en raison des salissures laissées par la locataire après son utilisation.

ll. U_____, locataire au 2^{ème} étage de l'immeuble litigieux, a transmis à la régie le 13 septembre 2021 une lettre reçue le jour même de la part de la locataire

l'informant qu'elle déposait plainte pénale contre elle à la suite de la pétition qu'elle avait signée.

mm. Par courriel du 14 septembre 2021, la bailleresse a sollicité de la locataire qu'elle lui confirme que tous les travaux demandés avaient bien été effectués, sous réserve de la gouttière, dès lors qu'elle refusait de laisser intervenir chez elle les entreprises et avait refusé l'installation d'une gouttière en fer, préférant une gouttière en aluminium dont le délai de livraison était plus long.

Le 17 septembre 2021, par l'intermédiaire de E_____, juriste-médiatrice, la locataire a contesté avoir reçu une quelconque proposition d'installer une nouvelle gouttière, qu'elle soit en fer ou en aluminium, de sorte qu'elle n'avait pas pu s'y opposer.

nn. Le 15 septembre 2021, la bailleresse a informé la locataire que la régie avait reçu, le 16 août précédent, un courrier de ses voisins, lesquels se plaignaient de son comportement, soit de la présence de la tente de jardin, du fait qu'ils ne pouvaient plus utiliser la machine à laver de la buanderie en raison des salissures laissées après son utilisation, des menaces et insultes à leur encontre et à l'encontre de leurs enfants, ainsi que d'odeurs très fortes émanant de son appartement. Ledit pli valait mise en demeure s'agissant de l'enlèvement de la tente.

Le 27 septembre 2021, par courrier, la locataire a contesté les reproches qui lui étaient faits.

oo. Le 1^{er} octobre 2021, la locataire a informé la bailleresse que le mur de son salon était humide et couvert de moisissures.

Les 4 et 6 octobre 2021, F_____ SA a effectué une recherche de fuite en raison de la présence de moisissures dans la salle de bains et le salon contigu et a procédé à une réfection de l'étanchéité.

pp. Par courriels des 8 et 11 octobre 2021, la locataire s'est plainte de ce que la machine à laver de la buanderie était en panne, puis de ce qu'elle ne pouvait pas l'utiliser durant son créneau horaire.

qq. Le 14 octobre 2021, V_____ SA, sous-traitante de P_____ SA, a informé la régie que la locataire interdisait toute intervention de sa part pour reposer la gouttière.

rr. Le 20 octobre 2021, la bailleresse a demandé à la locataire de laisser entrer V_____ SA pour la pose de la gouttière et l'a informée avoir procédé aux travaux de sécurisation du robinet situé dans la buanderie, de sorte que celui-ci ne pouvait plus être actionné que par le service d'immeuble.

ss. Par courriel du 22 octobre 2021, W_____, voisine de la locataire, a transmis à la régie une lettre de la locataire reçue dans sa boîte aux lettres le 25 septembre 2021, l'informant, ainsi que son mari, de ce que la pétition qu'ils avaient signée allait entraîner des conséquences et qu'elle se réservait le droit de déposer une

plainte à leur encontre. C'était la première fois qu'elle était en conflit avec un voisin et elle espérait que les choses changeraient bientôt.

tt. Par courriel du 22 octobre 2021, H_____ a confirmé à la régie que les conflits de voisinage avec la locataire continuaient. La situation ne s'améliorait pas et la locataire continuait de la harceler ainsi que leurs voisins, par des provocations, des lettres de menace à la suite de la pétition et la prise de photographies et de vidéos des enfants jouant à l'extérieur de l'immeuble. La proposition de la régie de changer de logement leur redonnait de l'espoir.

uu. Le 22 octobre 2021 également, la bailleresse a réitéré sa demande à la locataire en lien avec la gouttière, en indiquant que l'entreprise pouvait intervenir à ce propos dans la deuxième quinzaine du mois de novembre 2021, de sorte que la locataire était priée d'indiquer ses disponibilités. Le 16 novembre 2021, elle a relancé la locataire, en indiquant que l'entreprise avait probablement réceptionné la gouttière de remplacement.

Le 18 novembre 2021, la locataire a répondu être disponible le 26 novembre 2021.

La repose de la gouttière de la locataire par V_____ SA prévue pour le 26 novembre 2021 n'a pas pu intervenir, en raison d'un problème sur un autre chantier, de sorte que la pose d'une nouvelle gouttière a été reportée au 7 février 2022.

vv. La remise en état du mur du salon et du tablier de la baignoire a eu lieu début février 2022.

ww. Le remplacement de la gouttière a été facturé par P_____ SA à la régie le 28 mars 2022.

xx. Par avis de résiliation du 25 octobre 2021, la bailleresse a résilié le bail de la locataire pour le 30 novembre 2021, au motif que, malgré ses mises en demeure des 3 juin, 15 septembre et 19 octobre 2021, celle-ci refusait de retirer les toiles de tente se trouvant dans son jardin et qu'elle avait reçu de nouvelles plaintes de voisins concernant son attitude à leur égard.

yy. Le 30 juin 2022, la régie a mandaté F_____ SA pour une recherche de fuite entre le mur de la salle de bains et l'entrée. La locataire a souhaité que cette intervention soit filmée et ait lieu en présence de témoins.

zz. P_____ SA a transmis le 19 juillet 2022 à la régie une facture concernant la mise en sécurité des façades côtés jardin et pignon.

aaa. Le 24 juillet 2022, la locataire s'est plainte d'un nouveau dégât d'eau dans son appartement, ainsi que de nouvelles agressions de la part de ses voisins.

bbb. F_____ SA est intervenue le 10 août 2022 pour déposer la baignoire et réparer le problème de canalisation. Le carrelage a été reposé le 30 août 2022.

ccc. Par courriel du 2 septembre 2022, la bailleresse a informé la locataire qu'elle allait mandater une entreprise pour chiffrer la remise en état du mur du salon et le nettoyage du parquet.

ddd. Par requête déposée le 18 mars 2020, déclarée non conciliée le 20 septembre 2021 et déposée auprès du Tribunal le 20 octobre 2021 (cause n° C/6574/2020), la locataire a conclu à la validation de la consignation de loyer et à la condamnation de la bailleresse à mettre un terme aux nuisances qu'elle subissait de ses voisins, ainsi qu'à la remise en état de son appartement, dans un délai de 30 jours dès l'entrée en force de la décision, sous la menace de l'art. 292 CP.

Elle a conclu à la réalisation des travaux suivants : mise en place d'une gouttière avec « tapis anti-bruit » ou d'une solution alternative permettant l'élimination de l'écoulement et du bruit d'eau provenant du balcon de l'étage supérieur, restauration de la façade de l'immeuble, remplacement du store en toile de sa terrasse, suppression des causes des moisissures dans son appartement, notamment de la salle de bains et du salon, remplacement des catelles fissurées et cassées de sa salle de bains, assèchement des murs du salon et réfection des peintures endommagées, réparation « durable » ou remplacement des machines installées dans la buanderie de l'immeuble, sécurisation de la vanne de la buanderie afin d'éviter tout acte de malveillance de ses voisins, ventilation entre les voisins des frais d'électricité de la buanderie au prorata de l'utilisation effective, plantation d'arbustes supplémentaires ou installation de tout dispositif utile afin d'empêcher le passage de voisins devant les fenêtres de son appartement. Elle a également requis la cessation de la campagne de dénigrement menée à son encontre ainsi que de tous agissements déléatoires de ses voisins.

Elle a conclu par ailleurs à une réduction de son loyer net de 20% à compter du 30 septembre 2019 et jusqu'à l'élimination totale des défauts précités, ainsi qu'à l'attribution des loyers consignés en conséquence. Enfin, elle a conclu à la condamnation de la bailleresse à lui verser les sommes de 10'000 fr. à titre de tort moral et 947 fr. à titre de dommages-intérêts, avec intérêts à 5% l'an dès le dépôt de sa demande.

La locataire a produit, notamment, à titre de preuve, des photographies de la façade de l'immeuble, dont l'état de délabrement n'avait toujours pas été résolu, du store en toile noirci, des moisissures dans la salle de bains et le salon, toujours présentes, du filtre de la machine située dans la buanderie et d'un message d'erreur affiché sur une machine, ainsi qu'une vidéo d'un écoulement d'eau du balcon du dessus, la gouttière n'ayant toujours pas été remplacée.

Elle a allégué que les agissements de ses voisins, ainsi que l'absence de tout égard et de diligence de la part de la régie, l'avaient gravement affectée dans sa santé et qu'elle vivait désormais terrée chez elle de peur d'être confrontée à son voisinage. Elle a produit des attestations de son psychiatre, d'une coach et de E_____, lesquelles indiquaient qu'elle souffrait d'un état de stress majeur directement lié à

ses conditions de vie, en particulier les interactions avec les voisins et la régie, et que son état s'était dégradé en raison de l'attitude de ses voisins. La bailleresse avait pris parti pour les signataires de la pétition et aucune véritable démarche n'avait été diligentée pour mettre un terme aux agissements du voisinage. Elle subissait une grave atteinte à sa personnalité et à sa santé, justifiant un tort moral de 10'000 fr. Le fait qu'il n'ait pas été remédié aux défauts avait en outre provoqué divers dommages matériels, notamment aux toiles de tente, endommagées par les voisins à coups de couteau ou de cutter et par les écoulements provenant du balcon supérieur, ainsi qu'aux tables et chaises situées sur la terrasse et sur lesquelles se déversaient lesdits écoulements, le dommage étant fixé à 947 fr. pour deux tentes, une table et six chaises.

eee. Dans sa réponse du 28 janvier 2022 à la requête en validation de la consignation de loyer de la locataire, la bailleresse a conclu à ce qu'il lui soit donné acte de son acceptation de verser à la locataire, pour solde de tout compte et de toute prétention, la somme de 1'585 fr. 25 pour les problèmes relatifs à la gouttière et aux moisissures, et à ce que la déconsignation des loyers soit ordonnée en sa faveur, sous réserve du montant susmentionné.

Elle s'est déterminée comme suit sur les travaux demandés :

L'immeuble, construit dans les années 1980, allait faire très prochainement l'objet d'une rénovation de ses façades et de ses installations intérieures, telles que les cuisines et les salles de bains. Dans ces conditions, certains travaux sollicités par la locataire ne pourraient pas être exécutés avant lesdits travaux;

Concernant la gouttière, la locataire s'étant plainte de ruissellement d'eau et de bruit en provenance du balcon de ses voisins du dessus, la régie avait mandaté l'entreprise P_____ SA afin qu'elle procède à un changement de gouttière et effectue toutes les interventions nécessaires pour résoudre le problème en question. L'ancienne gouttière avait été enlevée le 15 juillet 2021. La nouvelle gouttière n'avait pas encore pu être installée à la suite, initialement, du refus de la locataire de laisser intervenir les entreprises chez elle, puis d'un contretemps de l'entreprise mandatée. Toutefois, suite au déménagement de la famille H_____/M_____ le 15 décembre 2021, l'absence de gouttière n'avait plus pu causer la moindre nuisance à la locataire dès cette date. La bailleresse acceptait d'octroyer à la locataire, à ce titre, une réduction de loyer de 5% du 15 juillet au 15 décembre 2021, correspondant à un montant de 385 fr. 25;

S'agissant des travaux de façades, P_____ SA avait effectué les travaux de mise en sécurité devisés le 4 mai 2021, lesquels avaient été facturés à la bailleresse le 30 juin 2021. Celle-ci n'allait pas effectuer d'autres travaux sur la façade au vu des travaux de rénovation projetés. Aucun accident n'était en outre survenu et la locataire n'avait subi aucune perte de jouissance;

Concernant le store en toile de la terrasse, la locataire en avait demandé le remplacement pour la première fois dans sa demande du 20 octobre 2021. Par

ailleurs, dans la mesure où elle avait installé une pergola, la locataire ne subissait aucune perte de jouissance du fait du mauvais état dudit store. Il était prévu de changer l'ensemble des stores de l'immeuble lors de la rénovation de ce dernier;

A la suite de l'intervention de F_____ SA des 4 et 6 octobre 2021, la problématique de l'humidité et des moisissures était réglée. Un montant forfaitaire de 1'200 fr. était accordé à la locataire à ce titre;

La rénovation de l'immeuble comprenant la réfection des salles de bains, il ne serait pas procédé auparavant au remplacement des catelles fissurées, lesdites fissures ne causant en outre aucune perte de jouissance de la salle de bains;

La régie avait adressé un appel d'offre à X_____ SA le 22 décembre 2021 afin qu'elle établisse un devis pour la remise en état du mur du salon et du tablier de la baignoire, devis qu'elle avait reçu le 27 janvier 2022 et approuvé le lendemain. Ces travaux allaient être réalisés rapidement;

Concernant les machines installées dans la buanderie, lesquelles avaient été contrôlées les 23 août et 22 novembre 2021, la locataire était la seule à se plaindre d'un dysfonctionnement. Les salissures possibles étaient en outre limitées et des indications figuraient expressément à proximité des appareils pour expliquer aux utilisateurs comment procéder au nettoyage des filtres. Il ne serait donc pas procédé à leur changement;

La vanne de la buanderie avait été sécurisée en octobre 2021 et la locataire n'avait subi aucune perte de jouissance;

Il était contesté que des voisins laisseraient la lumière de la buanderie allumée, ladite consommation n'étant en outre pas quantifiable et impossible à refacturer. Il ne s'agissait par ailleurs pas d'un défaut de la chose louée;

Des arbustes supplémentaires avaient été plantés devant la chambre à coucher de la locataire en mars 2021 et il ne serait pas installé d'autres plantations ou systèmes pour empêcher le passage des voisins, aucune clôture n'ayant jamais été installée à cet endroit;

Les problèmes de voisinage et les reproches formulés à la bailleresse en raison de son manque d'intervention auprès des voisins n'étaient pas fondés. La régie avait en effet tenté de calmer la situation en intervenant directement auprès des différents locataires, sans succès, et une pétition de quartier lui avait été transmise à l'encontre de la locataire, dont le comportement avait conduit au déménagement des époux I_____ et H_____/M_____. À la suite du déménagement de la famille H_____/M_____, le problème était ainsi résolu. En tous les cas, la bailleresse n'entendait pas maintenir plus longtemps la locataire dans l'immeuble litigieux, la situation étant devenue tellement tendue qu'elle en était insupportable tant pour la bailleresse que pour la régie;

Les conclusions en dommages-intérêts et en tort moral devaient être rejetées. La locataire n'avait en effet pas prouvé la destruction des objets en question, dont la

destruction n'était, en tous les cas, pas imputable à la bailleresse, ni avoir subi une atteinte illicite à sa personnalité.

fff. Par requête déposée le 17 novembre 2021, déclarée non conciliée le 21 janvier 2022 et portée devant le Tribunal le 21 février 2022 (cause C/22468/2021), la locataire a contesté la résiliation extraordinaire du bail précité. Elle a conclu à l'inefficacité du congé, subsidiairement à son annulation.

A l'appui de sa requête, elle a contesté avoir eu le moindre comportement inadéquat à l'égard de ses voisins, hormis quelques réactions parfaitement « humaines et compréhensibles » au regard des malveillances dont elle était victime et du manque de considération affiché à l'endroit de ses doléances. Elle a allégué que, le 14 février 2022, une dizaine de jeunes s'étaient réunis à proximité de la fenêtre de son salon, la prenant à partie et l'injuriant. Le 16 février 2022, deux jeunes s'étaient approchés de la même fenêtre et une énorme déflagration avait retenti immédiatement après, provoquée par un gros pétard placé sous sa fenêtre. Une vingtaine de secondes plus tard, les jeunes avaient tambouriné violemment sur le mur du salon avant de quitter les lieux. Le muret situé en face de la fenêtre de son salon avait en outre récemment été tagué de l'inscription suivante : « profite avant la fin ». Le 17 février 2022, en ouvrant la fenêtre de son salon, elle avait constaté que ses stores et la façade adjacente avaient été souillées par des jets d'œufs. S'agissant de ses tentes, la locataire a fait état d'une inégalité de traitement avec ses voisins, des tentes et autres cabanons de jardin étant installés dans d'autres jardins. Enfin, lors de l'intervention de V_____ SA du 7 février 2022, cette dernière avait constaté que le problème d'écoulement était principalement dû à des trous qu'elle avait colmatés de manière provisoire, des travaux complémentaires étant nécessaires. L'écoulement dans le jardin se poursuivait, de manière toutefois moins importante.

ggg. Dans sa réponse du 11 avril 2022, la bailleresse a conclu au rejet de la requête et à l'efficacité du congé. Elle a allégué que la locataire n'avait jamais donné suite à l'injonction de retirer sa tonnelle et que la situation était tendue, tant avec ses voisins qu'avec la régie, la locataire n'étant en outre pas prête à modifier son comportement. Par ailleurs, lors de l'exécution des travaux demandés par la locataire, les entreprises mandatées par la bailleresse avaient rencontré de graves problèmes avec la locataire et, en raison du comportement de celle-ci, certaines entreprises ne voulaient plus envoyer d'ouvriers chez elle. Postérieurement au congé, la locataire avait continué à se plaindre de ses voisins, du comportement d'employés de la régie qui habitaient le quartier et de l'entreprise mandatée pour le remplacement de la gouttière. De tels propos n'avaient fait que conforter la bailleresse dans son choix de résilier le bail, le maintien de celui-ci étant à l'évidence insupportable. Enfin, l'appartement situé au-dessus de l'appartement litigieux était inoccupé depuis le départ de la famille H_____/M_____, de sorte qu'il était difficilement compréhensible que la locataire soutienne que l'écoulement du balcon se poursuivait, même de manière moins importante.

hhh. La locataire a déposé des déterminations lors de l'audience du 24 mai 2022 dans le cadre des deux procédures. Elle a notamment admis que si, depuis le déménagement des époux H_____/M_____, les choses s'étaient quelque peu calmées, les incivilités continuaient, sous la forme de jets d'œufs ou de pétards sur ses fenêtres, d'attroupements près de ses fenêtres, d'insultes et d'autres faits. Les tentes avaient été enlevées et les chats continuaient à se promener sur le balcon de l'appartement du dessus. Elle a produit une vidéo, sur laquelle l'on peut voir des morceaux de façade sur la table de sa terrasse.

iii. Lors de l'audience du 20 septembre 2022, le Tribunal a joint les causes C/6574/2020 et C/22468/2021 sous le numéro C/6574/2020. Il a procédé, par la suite, à l'audition des parties.

La locataire a déclaré qu'elle vivait « dans les champignons » depuis dix ans et que, malgré deux interventions de la régie, les moisissures étaient revenues. Celles-ci provenaient probablement d'une fuite dans la salle de bains, laquelle avait été refaite deux fois dernièrement. Le mur de la salle de bains donnait sur le salon, lequel était également rempli de moisissures. Lors de dégâts d'eau survenus quelques années auparavant, une tranchée avait été creusée le long de l'immeuble pour assécher les murs et les arbustes avaient été arrachés. Elle souhaitait que des arbustes soient plantés devant ses fenêtres pour empêcher le passage, ceux qui avaient été plantés ne servant à rien. Elle avait appris que ses fenêtres n'avaient pas de double vitrage aux normes. Elle enlevait les moisissures, mais celles-ci revenaient, les fenêtres n'étant pas isolées. Les caoutchoucs installés par la régie se décollaient et le bas du mur à l'extérieur était toujours humide. Elle ne pouvait pas ouvrir sa fenêtre la nuit, car les chats des voisins entraient chez elle, de sorte qu'elle dormait dans les moisissures. Elle ne pouvait pas non plus parler fort chez elle, car tout le monde l'entendait. Les voisins lui avaient reproché des choses insensées, alors que, de leur côté, ils avaient détruit ses stores. Elle avait appelé la police et avait été menacée de mort. La régie lui demandait d'enlever les tentes autoportantes et le cabanon de jardin en la menaçant d'une résiliation du bail. Elle avait décidé de ne pas les enlever et de ne pas se laisser faire. En 2014, elle avait eu l'impression qu'un voisin avait empoisonné son chien. Elle avait déposé une demande de reclassement auprès de l'assurance-invalidité et touchait 80% de son salaire par ce biais. Elle souffrait de douleurs chroniques et devait se faire opérer afin de se faire retirer l'utérus, mais n'était pas en état de le faire vu son état psychique. Son psychiatre lui avait dit que tant qu'elle n'affrontait pas ce qu'elle vivait, elle ne pourrait pas gérer ses douleurs. Elle avait ainsi décidé de se lancer dans cette procédure, mais la situation était encore pire depuis. Elle n'avait pas déménagé depuis dix ans, car elle n'avait rien à se reprocher, elle habitait en pleine nature et il était difficile de trouver un tel cadre de vie. Elle était d'accord de déménager si elle trouvait quelque chose d'équivalent. Pour qu'elle se sente entendue concernant les défauts de son appartement, la locataire a expliqué que le mur de la salle de bains devrait être définitivement réparé, que celle-ci devrait être

rénovée car elle était vétuste, que les fenêtres devraient être aux normes et que les buissons devaient être plantés pour empêcher le passage devant chez elle.

La bailleresse a déclaré qu'il était prévu de faire des rénovations de tous les immeubles, sans pouvoir en donner les délais. Les salles de bains allaient être refaites à cette occasion. Elle avait demandé à une entreprise de faire un constat chez la locataire afin de déterminer ce qu'il convenait de faire concernant le mur et les moisissures qui s'y trouvaient. Concernant les buissons, la bailleresse considérait que le défaut avait été réparé. Elle n'avait pas d'information concernant la mise en place d'un double vitrage pour les fenêtres de l'immeuble.

La locataire a répondu qu'elle avait donné ses disponibilités et que des rendez-vous avaient été annulés. Elle était disposée à communiquer de nouvelles disponibilités la semaine suivante. Elle souhaiterait qu'un témoin soit présent sur place. Elle avait besoin d'un intermédiaire, car elle avait déjà reçu des bons de travaux et l'entreprise avait affirmé que la locataire n'était pas chez elle alors qu'elle ne s'était pas présentée au rendez-vous.

A l'issue de l'audience, les parties se sont déclarées d'accord avec une inspection locale de l'appartement.

jjj. Le 27 septembre 2022, le Tribunal a procédé à une inspection locale du logement. Ses constatations sont les suivantes.

À l'extérieur de l'appartement de la locataire, au rez-de-chaussée, le volet roulant extérieur était sale, et le balcon était très abîmé au-dessus de la fenêtre, avec des bouts de crépi qui se détachaient, de l'eau qui gouttait et un phénomène de carbonatation. La locataire a précisé que les traces sur le store extérieur roulant étaient des traces d'œufs qui avaient été lancés sur sa fenêtre. De la saleté était également présente sur d'autres stores de l'appartement, ainsi que sur les rebords des fenêtres et pouvait correspondre à des œufs éclatés contre les stores, avec des morceaux de coquille encore visibles. Sur les vitres figuraient des étiquettes avec l'indication « vidéo » et la forme d'une caméra. Des traces pouvant être de l'humidité étaient visibles sur le mur extérieur, sur une hauteur d'environ 50 cm le long du mur, étant précisé qu'il s'agissait d'un jour de pluie. La façade de l'entrée était dégagee et il était possible de passer devant les fenêtres, le passage étant libre. Une barre métallique, qui avait dû être installée au moment des travaux d'étanchéité, se trouvait le long de l'immeuble. Côté pignon, le mur ne portait pas de trace d'humidité, alors que, sur la façade où se trouvaient les trois fenêtres de la locataire, des traces pouvant être de l'humidité étaient constatées. Le bas de la façade où se trouvaient les fenêtres avait une couleur différente, mais la même couleur était également présente en haut, de sorte qu'il était difficile de déterminer si cela provenait de l'humidité.

En entrant dans la cage d'escalier, une odeur d'humidité était perceptible. Le radiateur était ouvert et très chaud.

Dans la salle de bains, le Tribunal a constaté que des réparations avaient été effectuées sur la baignoire et certaines parties du mur. Des traces de moisissures sur les joints du carrelage persistaient et, ce qui pouvait être considéré comme des traces de moisissures, étaient constatées sur le plafond. La locataire a précisé que la salle de bains avait été refaite pour la dernière fois en 2020. Des traces noires étaient visibles en bas du mur séparant le salon de la salle de bains, sans que le Tribunal ne puisse déterminer leur nature; selon la locataire, il s'agissait de champignons. Des taches similaires étaient également visibles sur le parquet et le bas du mur était humide.

Dans le jardin, côté salon, se trouvaient un store très abîmé, enroulé et d'origine, ainsi qu'une tonnelle installée par la locataire, avec un toit rétractable, et une tente autoportante. Le jardin comportait également un petit cabanon, qui n'était pas accolé à la maison. Au-dessus de la terrasse de la locataire, le balcon du 1^{er} étage était très abîmé par la carbonatation; selon la locataire, le balcon avait déjà été réparé, notamment la gouttière, et une étanchéité provisoire avait été installée contre le chéneau et le balcon.

Une des fenêtres de la chambre à coucher était isolée avec un caoutchouc qui se décollait, celui-ci ayant été posé par une entreprise pour isoler les fenêtres. Dans le salon, la locataire a montré au Tribunal des traces d'urine de chat sur le parquet, soit des taches brunes circulaires à deux endroits.

kkk. Le Tribunal a procédé à l'audition de treize témoins.

O_____, ami de la locataire, a confirmé son attestation du 17 juillet 2020, ajoutant avoir assisté à de nombreuses reprises au fait que des enfants venaient sonner à la porte. Cela pouvait arriver quatre fois en deux heures. La locataire ouvrait la porte, ils étaient déjà partis. Le témoin avait également constaté qu'un chat roux, qui n'appartenait pas à la locataire, venait régulièrement chez cette dernière. Le témoin ne l'avait pas vu uriner chez la locataire et n'avait pas assisté à d'autres nuisances.

K_____, amie de la locataire, a déclaré avoir rédigé son attestation du 1^{er} juillet 2020 à sa requête, laquelle lui avait mentionné la durée de 45 minutes et le mot « dégradation ». Elle a confirmé que, alors qu'elle était avec la locataire en train de pique-niquer, de l'eau jaunâtre était tombée sur la table depuis le balcon situé au-dessus. La table était pleine de nourriture et tout avait été mouillé. Le témoin avait pensé à un arrosage de plantes, soit à de l'eau qui était passée par la terre. Elle n'avait pas la notion du temps et n'aurait pas pu dire combien de temps avait duré ce ruissellement.

N_____, ami de la locataire, a déclaré s'être rendu à une occasion chez celle-ci et avoir constaté que de l'eau était déversée sur la pergola et ruisselait sur la table située juste en dessous. La locataire avait crié sur ses voisins, car elle était à bout. Le témoin ignorait si les voisins étaient présents. Il avait alors proposé à la locataire de faire une réparation. Il avait posé une planche en bois avec du silicone

et cela avait fait effet pendant quelques semaines. Il avait rédigé un projet d'attestation que cette dernière avait corrigé. Toutefois, tous les faits qui y étaient relatés avaient bien eu lieu, notamment le fait qu'il avait été filmé par le voisin du 1^{er} étage. Le témoin avait réagi en disant qu'il ne souhaitait pas être filmé et le voisin lui avait répondu qu'il constituait un dossier pour la régie. Au moment où il était en train de poser le joint, le voisin précité avait arrosé les plantes ou fait couler de l'eau. Il avait eu l'impression qu'il s'agissait d'un acte délibéré, visant à empêcher le joint de sécher. Il n'avait pas constaté de dégradation sur la toile, qu'il avait aidé à remettre en place. Il avait mis beaucoup « d'emphase » dans son attestation et avait retranscrit ce que la locataire avait sur le cœur. Il n'avait pas vérifié tout ce que cette dernière lui avait raconté.

Y_____, psychiatre de la locataire, a déclaré avoir accompagné cette dernière dans la prise en charge de ses douleurs liées à l'endométriose, la première étape étant qu'elle dispose d'un cadre de vie sécurisant et sécurisé ne représentant pas une source de stress. Au début de la prise en charge, en août 2019, la locataire avait déjà des problèmes avec sa bailleresse. Le témoin avait constaté chez la locataire un état d'alerte très important lié à son contexte de vie, lequel avait un impact sur son état de santé. Le fait de souffrir d'endométriose causait par ailleurs d'intenses douleurs, ce qui avait un impact sur la santé psychique et émotionnelle; la résistance au stress n'étant pas la même lorsqu'on souffre de douleurs intenses. L'état de stress de la locataire était multifactoriel, avec une priorité évidente de l'impact du cadre de vie. Afin d'améliorer la situation, il paraissait essentiel au témoin de sécuriser son cadre de vie. Au sujet du contexte de vie de la locataire, le témoin avait à l'esprit un courrier que celle-ci avait reçu de la régie et qui la menaçait de résiliation si elle n'acceptait pas certaines exigences concernant l'aménagement de son jardin. Il y avait eu des plaintes de la part de voisins et cela augmentait son stress. En parallèle, la locataire était engagée dans un projet de reconversion professionnelle, constituant une nouvelle source de stress. Elle souffrait également de douleurs à la suite d'un accident sur la voie publique ainsi que du côlon irritable. La situation n'avait toutefois pas évolué positivement. La locataire avait, certes, accompli des démarches bénéfiques sur le plan professionnel, mais cela n'avait pas compensé les autres difficultés ni permis une amélioration globale de la situation. Elle avait certaines attentes envers son bailleur afin de sécuriser son lieu de vie, attentes qui n'avaient pas été satisfaites malgré le temps écoulé, ce qui avait contribué à l'aggravation de son état. Le témoin l'avait encouragée à contacter un avocat et à obtenir la reconnaissance de ses droits de locataire comme élément de l'estime de soi et du respect. Il était inacceptable pour la locataire de déménager, même si cela aurait pu réduire une part importante de son stress, car elle avait besoin de respect et de justice. A la question de savoir si la locataire présentait déjà une symptomatologie préalable ou si celle-ci était apparue en raison de la situation sur son lieu de vie, le témoin a répondu qu'il existait un lien évident entre les facteurs de stress rencontrés sur son lieu de vie et l'état clinique de la locataire, laquelle présentait des atteintes à la

santé sur lesquelles les conditions de son lieu de vie exerçaient une influence délétère. Le témoin avait pu observer que l'état de santé de la locataire s'améliorait lorsqu'elle pouvait prendre un peu de distance par rapport à la présence de facteurs de stress sur son lieu de vie, notamment lors de la diminution de la fréquence des courriers et des interactions avec les voisins.

Z_____, médecin traitant de la locataire depuis dix ans, a déclaré que, selon lui, ce qui péjorait l'état de santé de l'intéressée, c'était son lieu de vie et les circonstances qui tournaient autour. Son état de santé s'était dégradé à 75%, voire plus, en raison des problèmes dans l'immeuble. La locataire se plaignait principalement de l'humidité et des moisissures dans son appartement. Elle avait des problèmes cutanés qui pouvaient être la conséquence d'un environnement humide. Le témoin s'était rendu chez la locataire et avait remarqué que l'entrée de l'immeuble sentait l'humidité et que les joints de sa salle de bains étaient noircis. Il y avait également des traces d'humidité dans le salon au-dessus de la plinthe, sur le mur mitoyen de la salle de bains. À cette occasion, il avait croisé une voisine de la locataire et le témoin n'avait pas constaté d'animosité. La locataire lui avait également parlé du fait qu'elle devait garder les stores de sa chambre, côté entrée de l'immeuble, baissés, car on lui jetait des œufs. Le témoin ignorait si la locataire s'était remise en question après la pétition. Cette dernière n'avait pas nié le contenu de la pétition, mais l'avait expliqué par le fait qu'elle était victime de son voisinage et qu'elle y réagissait. Actuellement, la locataire était incapable de travailler. Elle n'arrivait plus à suivre tous les problèmes administratifs et judiciaires et une demande de mise sous curatelle de gestion avait été déposée par son psychiatre et lui-même afin que la locataire puisse être assistée dans ses démarches. Au début, la locataire était soulagée : on s'occupait d'elle et elle était écoutée. Par la suite, son état s'était dégradé; elle avait compris qu'on lui avait retiré sa liberté et qu'elle n'avait plus accès à ses comptes, ce qu'elle leur avait vivement reproché. Elle était une personne raisonnable avec laquelle il était possible de parler, mais qui ne se sentait pas écoutée dans ses demandes, ce qui faisait dégénérer la situation. Elle avait alors tendance à interpréter tous les bruits et tous les événements comme dirigés contre elle. Elle avait l'impression que l'entourage entier lui en voulait et elle se sentait comme une victime depuis au moins quatre ans.

AA_____, employée de la régie, a déclaré que l'immeuble avait besoin d'un ravalement de façades et de travaux dus à la carbonatation. Il y avait un projet de réhabilitation des immeubles, notamment concernant les sanitaires et les cuisines. Aucune date n'avait été fixée pour les travaux. Il s'agissait d'un projet global toujours à l'étude, car d'autres immeubles concernés par ces travaux de rénovation appartenaient à d'autres propriétaires. Les locataires ne se plaignaient ni des sanitaires ni des cuisines. Ils signalaient uniquement les morceaux de façades qui tombaient et la régie procédait alors à leur stabilisation. Aucun autre locataire n'avait signalé de problèmes de moisissures ou d'humidité. Les moisissures

avaient été causées par une fuite sous la baignoire de la locataire. Les réparations avaient été effectuées et un peintre devait intervenir, mais la locataire n'avait toujours pas transmis ses disponibilités. Les moisissures étaient actuellement sèches. La locataire s'était plainte du fait que les fenêtres n'auraient pas de double vitrage, ce qui était faux. S'agissant de la toile de tente, il avait été décidé de ne pas la remplacer, car elle était vieillissante mais fonctionnelle et elle serait remplacée dans le cadre de la rénovation. La réparation de la gouttière avait pris énormément de temps, car la locataire s'était opposée aux solutions proposées par la régie et exigeait un tapis antibruit et des joints en silicone, voire une intervention sur les jardinières du balcon situé au-dessus. La régie avait finalement dû installer trois gouttières différentes ainsi qu'un dégorgeoir avant que la gouttière ne convienne à la locataire. Le témoin avait eu la locataire à deux reprises au téléphone pour des problèmes de machines ne fonctionnant pas dans la buanderie, au sujet desquels aucun autre voisin ne se plaignait, et celle-ci lui avait alors hurlé dessus. Elles avaient ensuite échangé des courriels, mais la communication était très compliquée : la locataire s'éparpillait et le ton était toujours très incisif. Le témoin avait de la peine à saisir le sens des messages ou à obtenir des réponses claires et des rendez-vous. La locataire rendait parfois impossible l'exécution des travaux, notamment en ne transmettant pas ses disponibilités ou en les communiquant pour le lendemain uniquement. Lorsque les ouvriers intervenaient chez la locataire, cela pouvait très bien se passer, au point qu'elle leur offrait un café, ou très mal, lorsqu'elle exigeait de les filmer pendant leurs interventions (par exemple le plombier) ou décidait qu'elle devait partir à 11 h et que les ouvriers devaient tout arrêter en pleine intervention. Elle exigeait parfois qu'ils signent un papier attestant qu'elle était gentille. Il y avait souvent des témoins que la locataire faisait venir sur place. Dans son dernier courrier daté du 4 avril 2023, la locataire se plaignait sur quatre pages de ses voisins et invoquait toujours des problèmes de moisissures ainsi que la présence d'une souris morte, que la régie avait fait enlever. Depuis environ une année, les voisins ne signalaient plus de problèmes avec la locataire. Auparavant, la régie avait reçu des plaintes de nombreux locataires d'autres immeubles gérés par d'autres régies : ils se plaignaient d'avoir été filmés par la locataire, de ce qu'elle les menaçait de porter plainte, de ce qu'elle leur criait dessus ou hurlait seule dans son jardin, de ce qu'elle avait contacté leurs employeurs en affirmant qu'ils faisaient du travail non déclaré, de ce qu'elle accélérait en voiture en visant les enfants qui traversaient sur les passages piétons et de ce qu'elle filmait des locataires lorsqu'elle les croisait dans le train ou dans les environs. La régie ne pouvait que constater que la situation était très compliquée pour elle-même, pour la locataire et pour les voisins.

M_____, ex-voisin du 1^{er} étage de l'immeuble, a déclaré que la locataire avait emménagé quelques mois après son installation et que, jusqu'en 2018, tout se passait bien et qu'ils entretenaient des rapports cordiaux. En 2018, la locataire était en procédure avec la famille [de] I_____ et elle l'avait menacé de porter plainte si elle les voyait discuter avec les précités. Il avait alors répondu qu'il

pouvait discuter avec qui il voulait et, à partir de là, la situation avait dégénéré. La locataire n'avait pas cessé de trouver des prétextes pour les harceler, y compris et surtout au sujet de ses enfants, et en écrivant à son employeur. Ils avaient déménagé, car elle les accusait de nombreuses choses, notamment de salir la machine à laver, en placardant des mots dans l'immeuble. Ils avaient retrouvé des résidus de filtre de la machine à laver de la buanderie dans leur boîte aux lettres. Même après leur déménagement, elle continuait à les harceler et à les filmer ou de les prendre en photo en leur faisant un doigt d'honneur pour provoquer une réaction. Leurs enfants avaient 8 et 12 ans et craignaient réellement de croiser la locataire. Celle-ci avait porté plainte contre eux, notamment parce que les enfants sonnaient à sa porte ou parce que de l'eau coulait de leur balcon sur sa terrasse, alors que cet écoulement était conçu de cette manière-là. Ils avaient rédigé une pétition sur conseil de la police. Beaucoup de personnes n'avaient pas signé par peur de représailles, notamment d'un empoisonnement de leur chien. Ceux qui avaient signé la pétition avaient subi des représailles, la locataire ayant contacté leurs employeurs. Il n'avait jamais filmé la locataire, la police le lui ayant déconseillé, ni installé de caméra sur son balcon pour observer la locataire de son jardin. Il ne savait rien des œufs qui auraient été lancés sur les fenêtres et les stores de la locataire. Actuellement, il évitait de croiser la locataire, n'utilisait plus la même buanderie et n'avait plus d'altercation directe. Il s'entendait bien avec tout le voisinage et ses enfants n'avaient aucun problème avec celui-ci.

U_____, voisine au 2^{ème} étage de l'immeuble, a déclaré que, lorsque ses enfants étaient plus jeunes, la locataire leur reprochait de jouer sur le chemin devant ses fenêtres et leur avait crié dessus. La régie avait pourtant confirmé que les enfants pouvaient jouer sur ce chemin. Le témoin n'avait jamais vu la locataire filmer des enfants, mais une voisine lui avait dit qu'elle le faisait. La locataire les empêchait d'accéder à la buanderie, car elle leur faisait peur. Ils avaient signé une pétition à la demande des époux H_____/M_____. À la suite de cette pétition, elle avait reçu une lettre de la locataire en août 2021, qui menaçait de déposer une plainte pénale à son encontre. Elle avait transmis cette lettre à la régie en lui demandant de ne pas y donner suite. Depuis cette lettre, ils ne croisaient plus la locataire, qu'ils évitaient. Les enfants du témoin avaient actuellement 13 et 14 ans. Ils s'entendaient avec tout le monde. Un 31 décembre, les enfants avaient fait exploser des pétards devant l'immeuble et la police était intervenue à la suite d'un appel de la locataire.

AB_____, voisine de la locataire habitant au chemin 1_____ no. 4_____, a déclaré avoir des problèmes avec la locataire, laquelle sortait de son jardin pour l'épier, la filmer, la photographier et l'invectiver. Elle lui disait : « tu riras moins quand tu seras au Tribunal ». Cette situation avait été déclenchée par le sentiment de la locataire qu'elle ne la saluait plus lorsqu'elle la croisait. À une occasion, le témoin promenait son chien en mangeant un sandwich et avait simplement hoché la tête au lieu de répondre. La locataire lui avait alors dit que, puisqu'elle ne la

saluait plus, elle ne la connaissait plus. Avant cet incident, elles entretenaient des rapports polis. À une reprise, la locataire l'avait poursuivie en voiture en collant à son véhicule.

AC_____, concierge de l'immeuble, a déclaré que la locataire se plaignait souvent de problèmes avec la buanderie. Il intervenait chaque fois en appelant immédiatement un technicien. Lorsqu'il avait appelé la locataire pour lui dire que le problème était réglé, elle lui avait hurlé dessus. À sa connaissance, aucun autre locataire ne s'était plaint à ce sujet.

AD_____, ancien voisin de palier de la locataire jusqu'en janvier 2023, a déclaré n'avoir eu aucune raison de se plaindre de l'attitude de celle-ci, qu'il ne faisait que croiser de temps en temps. Il avait entendu dire que des jeunes avaient lancé des œufs sur sa fenêtre ou sa porte, ce qu'il avait lui-même constaté. Il avait habité dans l'immeuble pendant quatre ans, jusqu'en janvier 2023, et n'avait jamais entendu qu'il y avait eu des histoires avec la locataire.

AE_____, voisin de la locataire habitant au chemin 1_____ no. 5_____, a reconnu avoir signé une pétition concernant la locataire, précisant l'avoir signée par solidarité avec les familles qui étaient menacées par cette dernière et qui lui avaient raconté ce qu'elles vivaient. La locataire ne l'avait jamais menacé et ils avaient entretenu des rapports cordiaux jusqu'à la pétition. La locataire avait été déçue et n'avait pas compris pourquoi il l'avait signée et avait pris parti pour ces familles. D'après ce qu'il entendait dans son voisinage, il avait l'impression que la situation s'envenimait de plus en plus. Il ne comprenait pas pourquoi la locataire s'était mis à dos tout le quartier, alors que tous les voisins étaient adorables. Il avait constaté qu'il y avait des caméras derrière les fenêtres de la locataire. Il n'avait personnellement assisté à aucune scène entre la locataire et un ou une voisine. Il avait en revanche croisé une voisine en pleurs qui lui avait raconté qu'elle venait de se faire insulter par la locataire. Il avait entendu cette dernière crier sur la voisine, laquelle criait aussi pour se défendre en demandant à celle-ci pourquoi elle ne pouvait pas passer devant ses fenêtres. Cette dernière l'avait alors menacée d'appeler la police.

AF_____, employé de V_____ SA, a déclaré que la locataire avait appelé la société parce que la gouttière faisait du bruit; après le retrait de celle-ci, un échange assez « violent » avait eu lieu avec elle. La gouttière proposée ne convenait pas à la locataire. Il avait donc posé une autre gouttière et n'avait ensuite plus eu de nouvelles. Il s'agissait, selon le témoin, d'un problème de malentendu : il ne fallait pas retirer la gouttière, mais trouver une solution pour le bruit. Il a confirmé la teneur de son courriel du 14 octobre 2021, précisant que la locataire lui avait refusé l'accès et que le dialogue était impossible. Il avait dû parlementer avec elle, faire preuve de diplomatie et trouver des intervenants souples, mais n'y était parvenu. Concernant les façades, la société avait sécurisé une façade qui tombait en morceaux sur demande de P_____ SA. À sa connaissance, la façade était sécurisée.

III. A l'issue de l'audience du 26 janvier 2024, le conseil de la locataire s'est opposé à la clôture de l'administration des preuves et a persisté à solliciter l'audition des témoins G _____ et E _____, ce à quoi s'est opposé le conseil de la bailleresse.

Sur quoi, le Tribunal a clôturé la phase d'administration des preuves et a fixé aux parties un délai au 28 mars 2024 pour déposer leurs plaidoiries écrites, délai reporté au 19 avril 2024.

mmm. Dans un courriel du 18 mars 2024 adressé notamment à la régie, la locataire a déclaré avoir porté plainte contre la régie et AA _____, puis s'est indignée en des termes virulents notamment de contrainte, harcèlement, violation de domicile et différence de traitement, et a finalement indiqué, s'agissant des caméras : « Ah c'est clair que ces caméras, elles doivent bien vous emmerder depuis qu'elles y sont, dans le seul but de me protéger de vous et de vos amis, avec en tête de liste votre employée de régie, son conjoint, son adolescent et vos "petits protégés" du 70, 68 (pour un couple) et ceux du 66 aux 1^{er} et 2^{ème} étages. Le pot de terre contre le pot de fer ne lâche rien, Madame la gestionnaire junior, jusqu'à son dernier souffle. ».

nnn. Dans ses plaidoiries finales du 18 avril 2024, la bailleresse a persisté dans ses conclusions, concluant préalablement à ce que la Fondation C _____ soit autorisée à se substituer à B _____ AG dans le cadre de la présente procédure.

ooo. Dans ses plaidoiries finales du 19 avril 2024, la locataire a pris les conclusions suivantes : procéder à l'audition de G _____ et de E _____ en qualité de témoins; cela fait, valider la consignation des loyers; condamner la bailleresse à procéder, sous menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP en cas d'insoumission à une décision de l'autorité et dans un délai de trente jours dès l'entrée en force de la décision, aux interventions et travaux suivants en lien avec l'appartement litigieux : mise à terme des nuisances subies par la locataire de la part des autres occupants de l'immeuble et des immeubles alentour, cessation de la campagne de dénigrement menée à son encontre ainsi que de tous agissements délétères de la part des autres occupants de l'immeuble et des immeubles alentour, restauration de la façade de l'immeuble, remplacement du store en toile de la terrasse, suppression de la cause de l'apparition de moisissures dans l'intégralité de l'appartement, remplacement des catelles fissurées et cassées dans la salle de bains, assèchement des murs du salon et réfection des peintures endommagées, réparation durable ou remplacement des machines installées dans la buanderie, ventilation entre les voisins des frais d'électricité de la buanderie au prorata de son utilisation effective, plantation d'arbustes supplémentaires ou installation de tout dispositif utile afin d'empêcher le passage de voisins et autres riverains devant les fenêtres de l'appartement litigieux; lui accorder une réduction de loyer net de 20% dès le 30 septembre 2019 et jusqu'à parfaite exécution de ces interventions; attribuer les loyers consignés en conséquence; condamner la bailleresse à lui verser un montant de 10'947 fr. avec intérêts à 5% l'an dès le 20 octobre 2021;

constater l'inefficacité de la résiliation du bail relatif à l'appartement litigieux notifiée le 25 octobre 2021 pour le 30 novembre 2021; subsidiairement, annuler la résiliation du bail relatif à l'appartement litigieux notifiée le 25 octobre 2021 pour le 30 novembre 2021.

S'agissant des défauts, la locataire a notamment relevé que le problème des moisissures n'avait pas été réglé et que l'humidité était encore présente dans toutes les pièces de l'appartement, qu'aucun travail pérenne de réfection de la façade n'avait été entrepris et que les agressions de ses voisins continuaient, ayant subi plus de cinq agressions en 2024.

ppp. La locataire a répliqué le 2 mai 2024 à l'écriture de la bailleresse, relevant, s'agissant de la substitution de partie, que B_____ AG restait débitrice des créances antérieures à la vente de l'immeuble et au transfert de bail, n'ayant pas reçu de réponse à sa demande d'information quant à la question de savoir si l'acquéreuse avait repris les obligations relatives à ladite période, de sorte qu'elle dirigeait ses conclusions contre les deux sociétés conjointement et solidairement.

qqq. La bailleresse a répliqué le 6 mai 2024, persistant en substance dans ses conclusions, suite de quoi la cause a été gardée à juger par le Tribunal.

Le 20 juillet 2024, H_____ a fait état auprès du Conseil des baillereses d'une nouvelle altercation avec la locataire survenue le 11 juillet 2024 dans un centre commercial à AG_____, après l'avoir croisée par hasard.

Le 20 août 2024, M_____ a fait état par courriel auprès de la régie d'une nouvelle altercation « la semaine dernière » avec la locataire sur une place de parking extérieur, affirmant avoir été suivi par cette dernière avec son véhicule sur plus de 2 km.

Le 10 septembre 2024, par courriel, la locataire s'est plainte auprès du Conseil des baillereses, affirmant que M_____ lui avait « foncé dessus » avec sa voiture. Elle affirmait ne plus pouvoir « parler à l'intérieur de [son] domicile sans être écoutée ».

Le 21 septembre 2024, par courriel, la locataire a informé la régie d'un dépôt de plainte contre celle-ci et son Conseil. Elle accusait un voisin d'être un « sous-fifre » de la régie et être la victime d'agressions de la part des enfants de ce premier.

Le 22 septembre 2024, par courriel, la locataire a informé la régie que ses voisins instrumentalisaient leur enfant pour venir sonner à sa porte et qu'elle vivait dans un appartement insalubre.

Le 9 octobre 2024, par courriel, AH_____ s'est plainte auprès de la régie du comportement inacceptable de la locataire, qui s'était mise à hurler deux fois en pleine rue et à proférer des menaces à son encontre.

EN DROIT

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

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).

Dans une contestation portant sur la validité d'une résiliation de bail, la valeur litigieuse est égale au loyer de la période minimum pendant laquelle le contrat subsiste nécessairement si la résiliation n'est pas valable, période qui s'étend jusqu'à la date pour laquelle un nouveau congé peut être donné ou l'a effectivement été. Lorsque le bail bénéficie de la protection contre les congés des art. 271 ss CO, il convient, sauf exception, de prendre en considération la période de protection de trois ans dès la fin de la procédure judiciaire qui est prévue par l'art. 271a al. 1 let. e CO (ATF 137 III 389 consid. 1.1; 136 III 196 consid. 1.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_388/2016 du 15 mars 2017 consid. 1).

La valeur litigieuse est déterminée par les dernières conclusions de première instance (art. 91 al. 1 CPC; JEANDIN, Commentaire Romand, Code de procédure civile [CR-CPC], 2^e éd., 2019, n. 13 ad art. 308 CPC; arrêt du Tribunal fédéral 4A_594/2012 du 28 février 2013).

1.2 En l'espèce, le loyer annuel du logement, charges comprises, s'élève à 18'492 fr.

En prenant en compte une période de protection de trois ans, la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (18'492 fr. × 3 ans = 55'476 fr.).

1.3 L'appel a été interjeté dans le délai et suivant la forme prescrits par la loi (art. 130, 131, 311 al. 1 CPC). Il est ainsi recevable.

1.4 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).

1.5 Par simplification, A_____ sera désignée comme appelante ou locataire et la FONDATION C_____ et B_____ AG seront désignées comme baillereses ou intimées dans la suite du présent arrêt.

2. **2.1** Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et les moyens de preuve 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 la diligence requise (let. b). Les deux conditions sont cumulatives (JEANDIN, CR-CPC, op. cit., n. 6 ad art. 317 CPC).

L'art. 317 al. 2 CPC autorise une modification des conclusions en appel à la double condition que les conclusions modifiées soient en lien de connexité avec la prétention initiale ou que la partie adverse ait consenti à la modification, d'une part (art. 317 al. 2 let. a et 227 al. 1 CPC), et qu'elles reposent sur des faits ou moyens de preuve nouveaux, d'autre part (art. 317 al. 2 let. b CPC).

La simple clarification d'une conclusion doit être distinguée d'une modification d'une demande au sens de l'art. 227 al. 1 CPC (arrêt du Tribunal fédéral 5A_377/2016 du 9 janvier 2017 consid. 4.2.3; 5A_621/2012 du 20 mars 2013 consid. 4.3.2; 4A_255/2015 du 1^{er} octobre 2015 consid. 2.2).

Sous peine de violer l'interdiction du formalisme excessif, le juge ne peut pas se cantonner à une formulation malheureuse ou le libellé imprécis d'une conclusion, si le sens de celle-ci pouvait être facilement déterminé en tenant compte des motifs de la requête, des circonstances de l'affaire à juger ou de la nature juridique de la demande en question (arrêt du Tribunal fédéral 5P.35/2005 du 4 mai 2005 consid. 1.1; 5A_514/2009 du 25 janvier 2011 consid. 5.2; 5A_621/2012 du 20 mars 2013 consid. 4.1).

2.2 En l'espèce, les intimées ont produit dans leur réponse à l'appel de nouvelles pièces, soit des courriels rédigés postérieurement à la mise en délibération de la cause par le Tribunal, ainsi que de nouveaux allégués en lien avec ceux-ci. Dans la mesure où ces éléments font état de faits s'étant produits postérieurement à la date à laquelle la cause a été gardée à juger, ceux-ci sont recevables, y compris les nouveaux allégués s'y rapportant.

2.3 L'appelante sollicite une réduction de loyer « de 5% supplémentaires » en lien avec le conflit de voisinage dont elle estime en être victime. Les intimées tiennent cette conclusion pour irrecevable, y voyant une augmentation des dernières conclusions prise par l'appelante dans ses plaidoiries finales.

A la lecture de son écriture, il n'est pas évident de déterminer si l'appelante entend solliciter un complément comme le prétendent les intimées ou une révision de la quotité de réduction octroyée par les premiers juges. L'appelante a précisé ses conclusions dans sa réponse à l'appel joint, dans le sens d'une réduction de loyer qui avait été refusée par les premiers juges, en lien avec les agissements de ses voisins.

Il résulte de ce qui précède que ladite conclusion n'est pas nouvelle, de sorte que celle-ci est recevable en appel.

- 3.** **3.1** L'appelante sollicite l'audition de E_____, en qualité de témoin. Elle allègue que cette dernière l'avait assistée dans de nombreuses démarches et pouvait témoigner du préjudice causé par les baillereses, en lien notamment avec ses prétentions en tort moral.

3.2 Toute partie a droit à ce que le Tribunal administre les moyens de preuve adéquats proposés régulièrement et en temps utile aux fins d'établir les faits pertinents et contestés (art. 150 al. 1 et 152 al. 1 CPC).

3.2.1 Par moyens de preuve adéquats, il faut comprendre ceux qui sont aptes à forger la conviction du juge sur la réalité d'un fait pertinent, autrement dit dont la démonstration peut avoir une incidence sur l'issue du litige. À cette adéquation objective s'ajoute une adéquation subjective, qui consisterait dans le fait qu'une preuve ne doit être administrée que si le juge n'est pas fondé à penser qu'elle est inutile, par exemple parce qu'il est déjà convaincu de l'existence ou de l'inexistence du fait à prouver. Un tel refus repose sur une appréciation anticipée de la preuve, qui est permise par la jurisprudence dans certaines limites et se rattache au thème plus général de la libre appréciation (SCHWEIZER *in* CR-CPC, op. cit., n. 8 à 10 ad art. 152 CPC). Ce principe vaut même lorsque la maxime inquisitoire s'applique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.2; 136 I 229 consid. 5.3 et 130 III 734 consid. 2.2.3; arrêt du Tribunal fédéral 5A_79/2023 du 24 août 2023 consid. 3.3.3).

3.2.2 Conformément à l'art. 316 al. 3 CPC, l'instance d'appel peut librement décider d'administrer des preuves. Elle peut ainsi ordonner que des preuves administrées en première instance le soient à nouveau devant elle, faire administrer des preuves écartées par le tribunal de première instance ou encore décider l'administration de toutes autres preuves. Cette disposition ne confère toutefois pas à l'appelant un droit à la réouverture de la procédure probatoire et à l'administration de preuves. Le droit à la preuve, comme le droit à la contre-preuve, découlent de l'art. 8 CC ou, dans certains cas qui n'entrent pas en considération ici, de l'art. 29 al. 2 Cst., dispositions qui n'excluent pas l'appréciation anticipée des preuves (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 et les références). Il s'ensuit que l'autorité d'appel peut refuser une mesure probatoire en procédant à une appréciation anticipée des preuves, lorsqu'elle estime que le moyen de preuve requis ne pourrait pas fournir la preuve attendue ou ne pourrait en aucun cas prévaloir sur les autres moyens de preuve déjà administrés par le tribunal de première instance, à savoir lorsqu'il ne serait pas de nature à modifier le résultat de l'appréciation des preuves qu'elle tient pour acquis (ATF 138 III 374 consid. 4.3.2 et les références citées).

L'autorité jouit d'un large pouvoir d'appréciation en la matière (arrêts du Tribunal fédéral 5A_11/2014 du 3 juillet 2014 consid. 2.2; 4A_229/2012 du 19 juillet 2012 consid. 4).

3.3 Dans son jugement, le Tribunal a considéré que les mesures d'instruction effectuées étaient suffisantes pour statuer sur la cause, de sorte qu'il a rejeté les actes d'instruction complémentaires sollicités par l'appelante, y compris l'audition de E_____.

3.4 Le Tribunal a procédé à l'audition de treize témoins et à une inspection locale de l'immeuble litigieux. Le dossier comporte de nombreuses pièces déposées par chacune des parties, y compris celle de l'appelante rédigée avec l'aide de E_____.

Les premiers juges étaient ainsi fondés à considérer, par appréciation anticipée des preuves, que l’instruction était suffisamment complète pour statuer sur la présente affaire.

De plus, au vu des considérations qui suivront, la Cour dispose des éléments utiles pour statuer, de sorte qu’il n’est pas nécessaire de procéder à l’administration de preuves supplémentaires, dans la mesure où l’audition du témoin en cause n’apparaît pas déterminante pour l’issue du litige.

- 4. 4.1** L’appelante fait grief au Tribunal d’avoir violé l’art. 257f CO. Elle conteste les « mauvais comportements qui lui étaient injustement » reprochés et soutient que la poursuite du bail ne serait pas insupportable pour la bailleresse, rendant de la sorte le congé inefficace.

4.2 A teneur de l’art. 257f al. 3 CO, lorsque le maintien du bail est devenu insupportable pour le bailleur ou les personnes habitant la maison parce que le locataire, nonobstant une protestation écrite du bailleur, persiste à enfreindre son devoir de diligence ou à manquer d’égards envers les voisins, le bailleur peut résilier le contrat avec effet immédiat, moyennant le respect d’un délai de 30 jours pour la fin d’un mois pour des baux d’habitation. Il s’agit d’un cas de congé extraordinaire, permettant au bailleur de ne pas respecter les termes ou les délais contractuels ou légaux (arrêt du Tribunal fédéral 4A_47/2021 du 24 octobre 2022 consid. 1.2.3).

4.2.1 La résiliation prévue par l’art. 257f al. 3 CO suppose la réalisation des cinq conditions cumulatives : une violation du devoir de diligence incombant au locataire, un avertissement écrit préalable du bailleur, la persistance du locataire à ne pas respecter son devoir en relation avec le manquement évoqué par le bailleur dans sa protestation, le caractère insupportable du maintien du contrat pour le bailleur et, enfin, le respect d’un préavis de trente jours pour la fin d’un mois (arrêts du Tribunal fédéral 4A_284/2024 du 17 décembre 2024 consid. 4.2; 4A_468/2020 du 9 février 2021 consid. 4.1; 4A_457/2013 du 4 février 2014 consid. 2).

4.2.2 Cette disposition ne subordonne pas la résiliation anticipée du bail à l’existence d’une faute du locataire, mais requiert, tout au plus, un comportement contrevenant aux égards dus aux autres locataires. La résiliation anticipée est destinée à rétablir une situation normale dans l’immeuble et à ménager les intérêts des autres locataires et des voisins, auxquels le bailleur doit veiller. Le fait que le locataire soit incapable de discernement ou ne soit plus en mesure de se contrôler, pour des motifs psychiques notamment, ne saurait priver le bailleur de résilier le bail de façon anticipée (arrêts du Tribunal fédéral 4A_263/2011 du 20 septembre 2011 consid. 3.4; 4A_722/2012 du 1^{er} mai 2013 consid. 2.2). Tout au plus, un tel élément pourrait être pris en compte dans l’exécution du jugement d’évacuation (ACJC/1173/2025 du 12 septembre 2025 consid. 2.6).

4.2.3 Le comportement du locataire doit constituer une violation de son devoir de diligence ou un usage de la chose en violation des stipulations du contrat (ATF 132 III 109 consid. 5; 123 III 124 consid. 2a). Le manquement reproché au

locataire doit atteindre une certaine gravité (ATF 134 III 300 consid. 3.1). Cette violation peut consister dans le refus de procéder aux opérations préalables à des réparations que le locataire doit tolérer conformément à l'art. 257h al. 1 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4C.306/2003 du 20 février 2004 consid. 3.3 *in* SJ 2004 I 439) ou dans le refus d'autoriser l'inspection de la chose louée dans les cas prévus à l'art. 257h al. 2 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4A_286/2015 du 7 décembre 2015 consid. 3.1 et les références citées).

Le manquement peut également consister dans la manière de se comporter du locataire dans le bâtiment concerné. En particulier, le locataire doit s'abstenir de faire du bruit, de générer des odeurs nauséabondes, de troubler la paix de l'immeuble, de se comporter de manière contraire aux mœurs ou de tolérer de tels comportements dans les locaux loués, de contrevenir au règlement de maison ou de violer le droit pénal, par exemple en injuriant les voisins ou en leur occasionnant des lésions corporelles. La violation du devoir de diligence peut également consister en des dénonciations réitérées du comportement des voisins au bailleur ou à la police, sans que cela ne soit justifié (ATF 136 III 65 consid. 2.5; arrêts du Tribunal fédéral 4A_665/2017 du 22 février 2018 consid. 3; 4A_173/2017 du 11 octobre 2017 consid. 3.1.2; LACHAT, *Le bail à loyer*, 2019, p. 884).

Par « voisins », il y a lieu de prendre en compte non seulement les usagers de l'immeuble litigieux, mais également les voisins à proximité de celui-ci (WESSNER *in* *Commentaire pratique : droit du bail à loyer et à ferme [CPra Bail]*, 2017, n. 24 ad art. 257f CO, lequel fait référence aux droits de voisinage au sens des art. 679 et 684 ss CC).

En cas de résiliation pour manque d'égards envers les voisins, s'agissant de la force probante des pétitions et des contre-pétitions, l'expérience de la vie enseigne que les protagonistes n'hésitent pas à amplifier leurs récriminations en sollicitant leurs autres voisins, qui sont beaucoup moins, voire pas du tout, concernés. Les pétitions signées, parfois hâtivement, sur le palier de la porte ne peuvent emporter un grand crédit par-devant une juridiction sans autres enquêtes approfondies. Quelquefois même, pour rester neutre et ne pas être impliqué malgré lui dans le conflit, un locataire signe la pétition, puis la contre-pétition (ACJC/500/2013 du 22 avril 2013 consid. 6.1).

4.2.4 La résiliation anticipée du bail présuppose l'envoi d'une protestation écrite du bailleur, qui a pour but de faire cesser une violation en cours et d'en empêcher une nouvelle; elle doit indiquer précisément l'obligation violée par le locataire et les mesures qu'il lui revient de prendre pour que la situation redevienne normale. La protestation écrite du bailleur doit mentionner l'état de fait constituant un usage contraire au bail et ce qu'il est demandé du locataire (ACJC/929/2022 du 7 juillet 2022 consid. 4.1.1).

La persistance du locataire à ne pas respecter ses devoirs exige que les perturbations se poursuivent malgré la mise en demeure (arrêt du Tribunal fédéral 4A_173/2017 du 11 octobre 2017 consid. 3.1.2).

4.2.5 La violation, par le locataire, de son devoir de diligence doit rendre le maintien du contrat insupportable pour le bailleur. Comme la résiliation doit respecter les principes de la proportionnalité et de la subsidiarité, il faut en effet que le maintien du bail soit insupportable pour le bailleur. Cette question doit être résolue à la lumière de toutes les circonstances de l'espèce, antérieures à la résiliation du bail. Elle relève du pouvoir d'appréciation du juge et, à cette fin, ce dernier prend en considération tous les éléments concrets du cas particulier, notamment la durée des perturbations reprochées au locataire, la fréquence de leur répétition et les efforts accomplis ou non (art. 4 CC; arrêts du Tribunal fédéral 4A_468/2020 du 9 février 2021 consid. 4.1.2; 4A_227/2017 du 5 septembre 2017 consid. 5.1.3; LACHAT, op. cit., p. 890).

Pour qu'apparaisse le caractère insupportable des nuisances, il faut que le bailleur réagisse avec une certaine célérité face à leur continuation. Il a cependant été jugé qu'un délai d'un peu plus de huit mois à compter de l'avertissement n'était pas excessif (arrêt du Tribunal fédéral 4A_87/2012 du 10 avril 2012 consid. 5.3).

4.2.6 Pour apprécier la validité du congé extraordinaire, le juge doit prendre en considération le motif de congé invoqué par le bailleur et se placer au moment où il a été notifié (ATF 140 III 496 consid. 4.1; 138 III 59 consid. 2.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_284/2024 du 17 décembre 2024 consid. 4.4).

4.2.7 Il appartient au bailleur de prouver la réalisation desdites conditions. Lorsqu'un congé ne satisfait pas aux exigences légales auxquelles est subordonné son exercice, il est inefficace; un tel congé est dénué d'effet (ATF 135 III 441 consid. 3.1; 121 III 156 consid. 1c/aa; arrêts du Tribunal fédéral 4A_47/2021 du 24 octobre 2022 consid. 1.2.3; 4A_140/2019 du 26 septembre 2019 consid. 4.2).

4.3 Dans son jugement, le Tribunal a considéré que le congé extraordinaire donné le 25 octobre 2021 s'inscrivait dans un long conflit de voisinage opposant l'appelante à ses voisins. Si l'origine de celui-ci n'avait pas pu être déterminée, il avait à tout le moins débuté en 2018, alors que l'appelante était en conflit avec la famille [de] I _____, résidant dans l'immeuble. Même si les plaintes de la locataire relatives à certains défauts de son appartement ou comportements de tiers étaient légitimes, il n'était pas admissible que celle-ci placarde des messages virulents et menaçants contre ses voisins ou fasse justice elle-même. L'instruction avait permis de démontrer que l'appelante agressait verbalement régulièrement son voisinage, en particulier certains membres de la famille H _____/M _____. L'appelante avait fait l'objet d'une pétition à son encontre, signée par une quarantaine de personnes. Même si celle-ci devait être relativisée quant au nombre réel de signataires ayant subi des nuisances de l'appelante, le nombre important de signatures démontrait que le conflit de voisinage, cantonné en premier lieu à deux ou trois familles de

l'immeuble, s'était étendu à d'autres voisins des environs, dont la régie avait reçu plusieurs plaintes. Ces plaintes relevaient que l'appelante les filmait sans leur autorisation, les menaçait de déposer une plainte pénale ou leur hurlait dessus depuis son jardin. Celle-ci avait également contacté certains des employeurs des plaignants en alléguant un prétendu travail non déclaré, ce qui n'était pas fondé.

Malgré la transmission par la régie de cette pétition à l'appelante le 3 juin 2021 et la mise en demeure de cesser tout comportement inadapté à l'égard de ses voisins, mais également d'enlever les caméras de surveillance qui filmaient la voie publique et la tonnelle installée à proximité de la façade de l'immeuble, l'appelante n'avait ni changé de comportement ni enlevé les objets précités. Au contraire, après avoir pris connaissance de certains noms de personnes ayant signé la pétition, elle avait à tout le moins menacé deux d'entre eux d'un dépôt de plainte.

Après réception de nouvelles plaintes de la famille H_____/M_____ et d'une deuxième mise en demeure envoyée par la régie le 15 septembre 2021, l'appelante avait fait l'objet d'une nouvelle plainte de voisinage le 22 octobre 2021, ce qui avait conduit à la notification du congé litigieux.

La procédure avait certes démontré que si l'appelante avait subi certaines nuisances de ses voisins, notamment des jets d'œufs sur ses fenêtres ou d'autres actes malicieux d'enfants des environs, ces comportements ne justifiaient pas son attitude, pas plus que son état de santé, même s'il permettait de comprendre son appréhension des faits. La gravité de la situation et du conflit était suffisante pour justifier la résiliation extraordinaire du bail, le climat étant devenu insupportable et la présence de la locataire dans le quartier semblant constituer une exception à la bonne entente régnant entre les voisins des environs.

Dans la mesure où les autres conditions étaient réunies, le Tribunal a admis l'efficacité du congé.

4.4 Dans un premier moyen, l'appelante reproche aux premiers juges de s'être fondés uniquement sur les déclarations de la famille H_____/M_____, dont elle contestait la réalité. La pétition à son encontre résultait d'une situation « montée en épingle » par ladite famille, qui avait reconnu en être à l'origine. Elle affirme également n'avoir pas réitéré les actes qui lui étaient reprochés après la réception des mises en demeure de la régie.

Malgré les mises en demeure de la régie des 3 juin 2021 et 15 septembre 2021 de cesser tout comportement inadapté à l'égard de ses voisins, l'appelante a fait l'objet de nouvelles plaintes écrites de ces derniers, à savoir le 16 août 2021 de la famille H_____/M_____, le 13 septembre 2021 de U_____ et le 22 octobre 2021, par deux courriers distincts, de W_____ et H_____.

Contrairement à ce que soutient l'appelante, le fait que les témoins entendus par le Tribunal près de deux ans après les faits n'aient pas pu dater de manière précise leur plainte n'est pas déterminant, dans la mesure où les pièces versées permettent de

démontrer la chronologie des faits et la persistance de l'appelante à manquer d'égards à ses voisins, postérieurement aux mises en demeure de la régie.

Enfin, les témoignages concordants des auteurs des plaintes rendent suffisamment crédible la réalité de celles-ci, malgré les dénégations de l'appelante.

4.5 Dans un second moyen, l'appelante soutient que les plaintes de tiers n'habitant pas l'immeuble ne pourraient pas être prises en considération pour apprécier le caractère insupportable de la poursuite du bail. Il en serait de même des plaintes de la famille H_____/M_____, dans la mesure où celle-ci avait déjà prévu de déménager dans un autre appartement au moment de la notification du congé.

Contrairement à ce qu'affirme l'appelante, il était admissible pour les premiers juges de prendre en compte l'ensemble des circonstances du cas d'espèce dans le cadre de leur appréciation du caractère insupportable de la poursuite du bail, y compris les plaintes émanant de tiers qui ne résident pas dans l'immeuble concerné, à condition que le comportement incriminé soit suffisamment en lien avec l'usage de l'appartement loué. En effet, le caractère insupportable du bail peut émaner aussi bien du comportement d'un locataire envers la bailleuse ou les autres locataires de l'immeuble, mais également à l'égard de tiers, en particulier des passants ou des voisins des environs par hypothèse eux-mêmes victimes des agissements du locataire concerné. Or, la régie a reçu de nombreuses plaintes de tiers, notamment de passants ou de voisins des immeubles environnants, qui reprochaient à l'appelante de les filmer ou de vociférer sans raison depuis son jardin, ou de les menacer d'un dépôt de plainte. Un tel comportement est suffisamment en lien avec l'immeuble en cause pour, à l'instar du Tribunal, considérer que la poursuite du bail était insupportable.

Quant à la question du déménagement de la famille H_____/M_____, cet élément n'a pas d'incidence sur le caractère ou non insupportable de la poursuite du bail. En effet, comme le conflit de voisinage en cause ne se limitait pas à un seul voisin, mais s'étendait à plusieurs familles résidant dans l'immeuble, ainsi qu'à des tiers. On ne saurait également admettre que le déménagement d'un voisin victime des agissements de la locataire, à l'instar de la famille précitée qui a déclaré dans le cadre de la présente procédure avoir déménagé dans un appartement situé dans une autre allée de l'immeuble en raison de ses agissements, pourrait justifier le maintien du bail en cause.

Enfin, comme l'ont retenu les premiers juges dont la motivation précitée peut être reprise ici, il convient de considérer que la poursuite du bail se révélait insupportable et que le manque d'égard pour le voisinage a été suffisamment établi, nonobstant les dénégations de l'appelante.

Contrairement à ce qu'elle soutient, l'examen du caractère insupportable du maintien du bail ne saurait se limiter aux événements survenus postérieurement à la date de la mise en demeure, soit à compter du 3 juin 2021, dans la mesure où,

selon la jurisprudence, toutes les circonstances antérieures à la résiliation du bail doivent être prises en considération.

Il était ainsi admissible pour les premiers juges de constater que le conflit de voisinage perdurait depuis de nombreuses années, soit à tout le moins depuis plus de trois ans lors de la notification du congé, sans qu'aucune amélioration, pas plus qu'une remise en question de la locataire ne soit intervenue, laquelle avait persisté dans son comportement. La majorité des témoins entendus a d'ailleurs confirmé l'existence d'un comportement problématique de l'appelante à l'égard des voisins ou de tiers de l'immeuble, consistant notamment à être filmés sans leur autorisation (témoins AA____, H____/M____, AB____), à vociférer sur des tiers ou les enfants devant l'immeuble (témoins AA____, H____/M____, U____, AB____, AC____, AE____) ou à être menacés du dépôt d'une plainte pénale (témoins AA____, H____, U____), rejoignant ainsi les nombreux écrits versés à la procédure.

Il résulte de ce qui précède que l'ensemble des éléments précités rendait la poursuite du bail objectivement insupportable.

4.6 Dans un dernier moyen, l'appelante estime que son état de santé et sa situation financière obérée devaient conduire à une certaine « compréhension ». Reconnaître l'efficacité du congé consacrerait une iniquité, laquelle serait contraire au droit.

La jurisprudence a déjà précisé que ni l'absence de discernement (arrêt du Tribunal fédéral 4A_263/2011 consid. 3.4) ni les troubles psychiques dont souffrirait un locataire (arrêt du Tribunal fédéral 4A_722/2012 du 1^{er} mai 2013 consid. 2.2) ne sauraient empêcher une résiliation extraordinaire du bail fondée sur l'art. 257f al. 3 CO, dans la mesure où le but de cette disposition consistait à rétablir la quiétude dans un immeuble.

Quant à la situation financière de la locataire, cet élément n'est pas pertinent dans l'appréciation du caractère supportable ou non du maintien du bail, dans la mesure où des revenus, même modestes, ne sauraient justifier ou rendre plus excusable le manque de diligence ou d'égards envers ses voisins d'un locataire.

4.7 Pour le surplus, l'appelante ne critique pas les autres conditions relatives à la validité du congé, de sorte qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause les constatations des premiers juges à ce propos sur la réalisation desdites conditions, qui apparaissent, en tout état, réalisées.

4.8 Les griefs de l'appelante doivent en conséquence être rejetés et l'efficacité du congé confirmée.

- 5.** L'appelante reproche au Tribunal une violation des art. 271 et 271a CO, pour n'avoir pas annulé le congé. Elle estime que la résiliation extraordinaire viserait « à masquer un congé qui, s'il avait été donné en la forme ordinaire aurait contrevenu aux règles de la bonne foi » et affirme être la victime d'un congé-représailles en lien avec sa demande de réparation des défauts et d'une cabale de ses voisins.

5.1 Sur le principe, un congé extraordinaire fondé sur l'art. 257f al. 3 CO demeure annulable sur la base des art. 271 et 271a CO. Il n'en demeure pas moins qu'il faut des circonstances particulières pour qu'un congé fondé sur l'art. 257f al. 3 CO soit annulé et pareille annulation ne sera que très rarement admise si le congé respecte les conditions de cette disposition (arrêts du Tribunal fédéral 4A_500/2023 du 11 avril 2024 consid. 6.2.1; 4A_87/2012 du 10 avril 2012 consid. 6.2; LACHAT/BOHNET, Commentaire romand, Code des obligations I, 2021, n. 11 ad art. 257f CO et n. 3 ad art. 271 CO; LACHAT, op. cit., p. 948).

5.2 En l'espèce, aucun des éléments invoqués par l'appelante ne permet de considérer que le congé extraordinaire se fonderait sur des éléments contraires à la bonne foi.

S'agissant des défauts et des revendications de l'appelante, les intimées ont donné suite aux nombreuses demandes de la locataire à ce propos, par la délivrance de plusieurs bons de travaux; de nombreux corps de métier sont en outre intervenus dans l'appartement concerné, y compris après la notification du congé extraordinaire litigieux.

On ne décèle pas le lien dont se prévaut l'appelante entre ses revendications et le congé, dont la validité a été confirmée, et qui fait suite, notamment, à son manque d'égards à l'encontre de ses voisins. La « cabale » invoquée à son encontre, indépendamment de son existence ou non, ne saurait par ailleurs justifier ou rendre excusable son comportement à l'égard du voisinage.

Quant à la question de savoir si un congé ordinaire se révélerait par hypothèse contraire à la bonne foi, celle-ci n'a pas à être tranchée, dans la mesure où la baillesse n'a pas fait usage de cette faculté en notifiant plusieurs sortes de congé (sur l'admissibilité de cette pratique : cf. ATF 137 III 389 consid. 8.4.2).

5.3 Partant, le grief de l'appelante, infondé, doit être rejeté.

- 6.** L'appelante reproche au Tribunal de n'avoir pas accordé une réduction de loyer supplémentaire de 5%, en raison du comportement de ses voisins à son encontre.

6.1 Selon l'art. 259a al. 1 CO, lorsqu'apparaissent des défauts de la chose qui ne sont pas imputables au locataire et auxquels il n'est pas tenu de remédier à ses frais ou lorsque le locataire est empêché d'user de la chose conformément au contrat, il peut notamment exiger du bailleur la remise en état de la chose (let. a), une réduction proportionnelle du loyer (let. b) et des dommages-intérêts (let. c). Il peut en outre consigner le loyer (art. 259a al. 2 CO).

6.1.1 Il y a défaut lorsque l'état réel de la chose diverge de l'état convenu, c'est-à-dire lorsque la chose ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise ou lorsqu'elle ne présente pas une qualité sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu (ATF 135 III 345 consid. 3.2 et les références citées). L'usage convenu se détermine prioritairement en fonction des termes du bail et de ses annexes (arrêt du Tribunal fédéral

4A_245/2021 du 26 octobre 2021 consid. 5.1). Le défaut de la chose louée est une notion relative et son existence dépend des circonstances du cas concret (ATF 135 III 345 consid. 3.3; arrêt du Tribunal fédéral 4A_127/2022 du 28 juin 2022 consid. 6.1.1).

6.1.2 Le défaut peut avoir sa source dans le voisinage, notamment lorsque le défaut provient d'un usager ou d'un autre locataire de l'immeuble, ou que ce voisinage se situe en dehors de la sphère d'influence du bailleur, comme il en va de nuisances émises par des tiers (WESSNER, *Le bail à loyer et les nuisances causées par des tiers en droit privé* in 12^{ème} Séminaire sur le droit du bail, 2002, p. 24).

Le locataire peut en effet s'attendre à pouvoir jouir de la chose louée de façon normale sans être incommodé par les voisins dans une mesure qui dépasse la tolérance due au voisinage. Si l'usage et la jouissance de la chose, tels qu'ils ont été convenus, se trouvent diminués par le comportement des autres occupants de l'immeuble ou de tiers, notamment des manifestations bruyantes, agressives ou dépourvues d'égard, la chose est défectueuse. Le bailleur doit protéger le locataire contre les dérangements de tiers. Cette obligation existe alors même que le locataire dispose de moyens de défense propres, notamment par le dépôt d'une plainte pénale (AUBERT, *CPra Bail*, op. cit., n. 32a ad art. 258 CO).

6.1.3 Le locataire ne peut cependant se prévaloir des art. 259 ss CO s'il est responsable du défaut. Il doit, dans l'exercice des droits issus de la garantie de défauts, agir conformément aux règles de la bonne foi (ATF 130 III 504 consid. 5.2).

Dans le cadre d'un litige provenant de tensions de voisinage, le locataire ne peut pas invoquer les droits découlant des art. 259a à h CO lorsque cette situation lui est en partie imputable ou s'il a violé ses devoirs de diligence au sens de l'art. 257f CO (arrêt du Tribunal fédéral 4C.106/2002 du 18 juin 2002 consid. 3.1 à 3.3). À tout le moins, tant que le locataire n'utilise pas la chose de manière contraire au contrat, une éventuelle coresponsabilité du locataire ne vient pas exclure le droit à la garantie pour défaut de la chose louée (AUBERT, *CPra Bail*, op. cit., n. 2 ad art. 259a CO et les références citées).

6.1.4 Le fardeau de la preuve de l'existence d'un défaut de la chose louée incombe au locataire (art. 8 CC; arrêt du Tribunal fédéral 4A_226/2022 du 27 septembre 2022 consid. 3.1.1). En revanche, il appartient au bailleur de démontrer que le défaut est imputable au locataire (BOHNET/JEANNIN, *Le fardeau de la preuve en droit du bail* in 19^e séminaire sur le droit du bail, 2016, n. 98; LACHAT, op. cit., p. 303 et 304).

6.2 Dans son jugement, le Tribunal a admis que le locataire avait subi des nuisances de ses voisins, notamment des jets d'œufs sur ses fenêtres, des sonneries intempestives, des coups portés à sa porte ou l'arrachage des autocollants avec le nom de ses sous-locataires apposés sur sa boîte aux lettres. Il n'a cependant octroyé aucune réduction en raison de ces défauts, car les événements s'inscrivaient dans

un conflit de voisinage ayant conduit à la résiliation du bail de la locataire et que le comportement de celle-ci avait, dans une certaine mesure, contribué à la survenue du défaut invoqué.

Un tel raisonnement se révèle conforme à la jurisprudence précitée. En effet, le Tribunal fédéral a déjà jugé, dans une affaire similaire ayant conduit également à des souillures par d'autres voisins des locaux et de la boîte aux lettres du locataire responsable en partie des nuisances, que ce dernier ne pouvait pas se prévaloir de la garantie relative aux défauts.

Comme déjà relevé en l'espèce, l'appelante n'a pas fait usage du bien de manière conforme à ses obligations, en raison du manque d'égards à l'encontre de ses voisins, au point que la résiliation extraordinaire de son bail a été jugée fondée. Si les actes subis par celle-ci ne peuvent, en tout état, pas être cautionnés, dans la mesure où l'on ne saurait admettre des actes de justice propre du voisinage, il n'en demeure pas moins que, sous l'angle du droit du bail et de la bonne foi, son propre comportement la prive de réclamer une réduction de loyer dans la mesure où ce défaut lui est en partie imputable.

6.3 Il résulte de ce qui précède que le grief se révèle infondé.

7. L'appelante sollicite une indemnité pour tort moral, en raison de la « non-intervention de la bailleuse » dans le conflit de voisinage et des conséquences sur sa santé de l'état de son appartement.

7.1 Selon l'art. 259e CO, si en raison du défaut, le locataire a subi un dommage, le bailleur lui doit des dommages et intérêts s'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable. Cette action en dommages-intérêts obéit aux règles ordinaires de la responsabilité contractuelle (art. 97 et 101 CO) et nécessite de réunir les conditions suivantes : un préjudice, un défaut dont répond le bailleur, une faute et un lien de causalité naturelle et adéquate entre le défaut de la chose louée et le préjudice subi (TERCIER/BIERI/CARRON, *Les contrats spéciaux*, 5^e éd., 2026, n. 1796 à 1802; LACHAT, *op. cit.*, p. 322 et 323).

Il incombe donc au locataire d'établir les trois premiers éléments, tandis que le bailleur doit prouver qu'il n'a commis aucune faute (arrêts du Tribunal fédéral 4A_510/2023 du 11 octobre 2024 consid. 6.1; 4A_442/2020 du 11 novembre 2020 consid. 4.2; 4A_32/2018 du 11 juillet 2018 consid. 2.2).

7.1.1 Une indemnité pour tort moral en cas de violation contractuelle n'est possible que si l'atteinte aux droits de la personnalité est suffisamment grave (art. 49 CO; TERCIER/BIERI/CARRON, *op. cit.*, n. 1799; WERRO, *Le tort moral en cas de violation d'un contrat* in CHAPPUIS/WINIGER, *Le tort moral en question*, 2013, p. 73). Dans la jurisprudence, l'octroi d'une indemnité a été admis lorsque la violation du contrat a entraîné une grave atteinte à la réputation personnelle et professionnelle de l'autre partie contractante, ainsi qu'une atteinte à sa santé (ATF 87 II 143 consid. 5), notamment la perte d'un œil (ATF 102 II 18); le Tribunal fédéral a en revanche nié le droit à une indemnité dans le cas de locataires avec trois enfants ayant vécu, par

la faute du bailleur, dans un appartement humide et dépourvu de chauffage durant près d'un mois, faute d'atteinte à la santé ou à l'équilibre familial (arrêt du Tribunal fédéral 4C.169/1998 du 2 février 1999; AUBERT, CPra Bail, op. cit., n. 10 ad 259e CO; plus critique : WERRO, op. cit., p. 67 et 68).

Pour qu'une indemnité pour tort moral soit due, il faut que la victime ait subi un tort moral, que celui-ci soit en relation de causalité adéquate avec l'atteinte, que celle-ci soit illicite et qu'elle soit imputable à son auteur, que la gravité du tort moral le justifie et que l'auteur n'ait pas donné satisfaction à la victime autrement (ATF 131 III 26 consid. 12.1).

7.1.2 En ce qui concerne les rapports établis par les médecins traitants, le juge peut et doit tenir compte du fait que, selon l'expérience, le médecin traitant est généralement enclin, en cas de doute, à prendre parti pour son patient en raison de la relation de confiance qui l'unit à ce dernier (ATF 125 V 351 consid. 3b/cc).

Le seul fait que des symptômes ne se sont manifestés qu'après la survenance d'un événement ne suffit pas à établir un rapport de causalité naturelle avec celui-ci (raisonnement *post hoc ergo propter hoc*; ATF 119 V 335 consid. 2b/bb; arrêt du Tribunal fédéral 4A_301/2016 du 15 décembre 2016 consid. 8.3.3.3).

7.2 Dans leur jugement, les premiers juges ont considéré qu'un lien de causalité entre les défauts allégués et les problèmes de santé de l'appelante n'était pas établi, de sorte qu'ils ont nié toute prétention à la locataire en lien avec son tort moral.

À l'instar du Tribunal, il convient de relever que le lien de causalité tant naturel qu'adéquat entre les problèmes de santé de la locataire et les défauts allégués n'est pas démontré.

L'endométriose évoquée par son médecin traitant n'apparaît en tout état pas comme la conséquence des défauts invoqués et aucun élément à la procédure ne l'affirme. Quant aux « problèmes cutanés », si le Dr Z _____ a certes émis l'hypothèse qu'ils seraient en lien avec l'environnement de la locataire, il ne formule aucune affirmation à ce propos et ne motive en tout état pas sa position. Par ailleurs, aucun diagnostic précis n'est formulé ou allégué en lien avec les problèmes cutanés dont souffrirait l'appelante, de sorte que cet élément n'a, quoi qu'il en soit, pas été suffisamment démontré dans la procédure.

Faute de lien de causalité entre son état de santé et les éléments qu'elle invoque, il n'est pas nécessaire de déterminer si les autres conditions requises pour l'octroi d'un tort moral sont réunies en l'espèce.

7.3 Il résulte de ce qui précède que le grief est infondé et, en définitive, que l'appel de la locataire doit être rejeté.

- 8.** Dans leur appel joint, les bailleresse contestent la réduction de loyer octroyée et invoquent la violation de l'art. 259d CO. Elles estiment que la locataire serait en partie responsable du défaut s'agissant de la gouttière de l'immeuble, que la façade de l'immeuble aurait été « sécurisée » le 4 mai 2021 et que les problèmes de

moisissures et d'humidité résulteraient du refus de la locataire de laisser réaliser les travaux de réparation et qu'aucun élément ne prouverait la persistance de ce défaut.

8.1 Selon l'art. 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.

8.1.1 Le droit à la réduction proportionnelle du loyer prend naissance au moment auquel le bailleur est informé de l'existence du défaut (art. 259d CO) et non au moment de la survenance du défaut (ATF 142 III 557 consid. 8.3.4; JEANNIN, La preuve en droit du bail, 2022, n. 1164). Il prend fin au moment de l'élimination du défaut ou de la fin du bail. L'élimination du défaut peut résulter de l'intervention du bailleur ou arriver par elle-même, p. ex. par le déménagement du voisin bruyant ou la fin du chantier (AUBERT, CPra Bail, op. cit., n. 15 ad art. 259d CO).

Le devoir d'entretien de la chose louée appartient au bailleur (art. 256 al. 1 CO). Ainsi un défaut esthétique dans les parties communes d'un immeuble peut constituer un défaut donnant droit à une réduction de loyer. Il en est ainsi d'une moquette très sale ou dans un mauvais état dans le hall d'entrée, et dont l'état défectueux se prolonge sur une longue période, sans que le bailleur, informé, ne prenne les mesures nécessaires à ce propos (arrêt du Tribunal fédéral 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.1).

Une réduction de loyer peut être exigée même après que le défaut a été éliminé ou que le bail a pris fin (ATF 142 III 557 précité consid. 8.3.5).

8.1.2 Le locataire doit tolérer les travaux destinés à éliminer les défauts (art. 257h al. 1 CO).

Les travaux doivent être annoncés au locataire suffisamment à l'avance et il convient également de tenir compte des intérêts du locataire dans le déroulement de ceux-ci. Le locataire ne viole pas ses obligations lorsque le bailleur se présente sans préavis ou avec des outils inadaptés pour l'élimination du défaut. (AUBERT, CPra Bail, op. cit., n. 21 et 22 ad art. 257h CO).

On peut exiger du locataire qui invoque la garantie pour les défauts qu'il agisse selon les règles de la bonne foi (ATF 130 III 504 consid. 5.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_621/2014 du 24 mars 2015 consid. 3.1). Le locataire qui ignore les demandes de rendez-vous fixées pour l'exécution de travaux ou les repousse sans motif ne saurait prétendre au maintien d'une réduction de loyer sans commettre un abus de droit (AUBERT, CPra Bail, op. cit., n. 24).

8.1.3 Il appartient au locataire de prouver la date à laquelle le bailleur a eu connaissance du défaut et le fait que ce dernier réduit l'usage de la chose louée et au bailleur de prouver que le défaut a été éliminé, qu'il est imputable au locataire ou qu'il lui est impossible de le remettre en l'état (BOHNET/JEANNIN, op. cit., n. 98 à 102).

La partie qui a le fardeau de la preuve d'un fait doit supporter les conséquences de l'absence de preuve de celui-ci et, partant, la perte du procès. Autrement dit, si le juge ne parvient pas à une conviction, s'il n'est pas à même de déterminer si un fait s'est produit ou ne s'est pas produit, il doit statuer au détriment de la partie qui a le fardeau de la preuve et rejeter sa prétention (ATF 132 III 689 consid. 4.5; 129 III 18 consid. 2.6).

8.1.4 Selon la jurisprudence relative à l'art. 311 al. 1 CPC, il incombe à la partie appelante d'exposer dans son mémoire d'appel en quoi la décision de première instance est tenue pour erronée. Cette partie ne peut pas simplement renvoyer à ses moyens de défense soumis aux juges de première instance ni limiter son exposé à des critiques globales et superficielles de la décision attaquée. Elle doit plutôt développer une argumentation suffisamment explicite et intelligible, en désignant précisément les passages qu'elle attaque dans la décision dont est appel, et les moyens de preuve auxquels elle se réfère (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1).

8.2 En l'espèce, s'agissant de la gouttière de l'immeuble, les premiers juges ont constaté que la locataire avait subi des écoulements d'eau du balcon de l'appartement du dessus et ce, jusqu'à la pose de la gouttière le 7 février 2022. Le Tribunal a ainsi octroyé une réduction de 5% dès la première plainte de la locataire, le 5 juin 2020 jusqu'au 7 février 2022, date de la pose de la gouttière définitive.

La bailleresse a indiqué le 22 octobre 2021 à la locataire que l'entreprise pouvait intervenir pour la gouttière dans la deuxième quinzaine du mois de novembre. Le 16 novembre 2021, elle a informé la locataire que l'entreprise avait vraisemblablement réceptionné la gouttière de remplacement et un rendez-vous avec la locataire avait pu être fixé initialement le 26 novembre 2021. Ce rendez-vous n'avait pas pu être concrétisé, dans la mesure où l'entreprise concernée avait été retardée sur un autre chantier, de sorte que les travaux de réparation ont été effectués le 7 février 2022.

Contrairement à ce que soutiennent les bailleresse, il résulte de ce qui précède que la locataire n'a pas retardé les travaux, la date du 26 novembre 2021 ayant été repoussée en raison de l'indisponibilité de l'entreprise mandatée. Par ailleurs, s'il est vrai que la locataire a refusé le 14 octobre 2021 l'entrée de l'entreprise précitée, ce rendez-vous n'avait pas été annoncé à l'avance à la locataire. Enfin, le courriel de la bailleresse du 16 novembre 2021 permet à penser que l'entreprise ne disposait, en tout état, pas du matériel nécessaire à sa réparation.

Il résulte de ce qui précède que la réduction de loyer doit être confirmée sur ce point.

8.3 Concernant la façade de l'immeuble, les premiers juges ont admis que des morceaux de celle-ci s'effritaient et tombaient sur la terrasse de la locataire. Ce défaut n'avait pas été éliminé, dans la mesure où la bailleresse avait indiqué qu'il y serait procédé dans le cadre de la rénovation de l'immeuble, de sorte qu'une réduction a été octroyée du 30 septembre 2019 jusqu'à la réparation du défaut ou le départ de la locataire de son logement.

Bien que la bailleresse affirme que le défaut a été éliminé le 4 mai 2021, cet élément n'est pas démontré. Il semble par ailleurs contradictoire avec la facture du 19 juillet 2022 de l'entreprise P_____, relative à la mise en sécurité des façades et établie près d'un an après la prétendue réparation. Le témoin AF_____, qui avait participé au chantier, n'a pas indiqué la date de l'intervention. Par ailleurs, lors de son transport sur place du 27 septembre 2022, soit postérieurement à l'intervention de l'entreprise précitée, le Tribunal a constaté que le balcon du 1^{er} étage était « très abîmé par la carbonatation » et n'a relevé aucuns travaux de mise en sécurité. Cet élément est corroboré par le témoin AA_____, employée de la régie, qui, lors de son audition le 25 avril 2023, a confirmé que l'immeuble en cause avait besoin d'un ravalement de façade et que des locataires signalaient que des bouts de celle-ci tombaient, ce qui met en doute la réparation de celui-ci. Enfin, même un défaut esthétique qui se prolonge sur la durée peut constituer un défaut donnant droit à une réduction de loyer, à l'instar de la façade de l'immeuble en cause, dont les travaux de rénovation, bien que prévus, étaient toujours « à l'étude » selon le témoin précité, démontrant que celui-ci n'a pas été supprimé.

Il résulte de ce qui précède que les premiers juges pouvaient considérer, à juste titre, que ledit défaut n'était toujours pas éliminé. Le grief des intimées doit être rejeté.

8.4 En ce qui concerne les problèmes d'humidité, le Tribunal a relevé que, bien que le témoin AA_____ ait affirmé que les moisissures étaient actuellement « sèches », il avait constaté le contraire lors de son transport sur place le 27 septembre 2022, relevant notamment que le bas du mur du salon était humide. Faute pour la bailleresse d'avoir prouvé la réparation du défaut, il avait accordé une baisse de loyer dès le 1^{er} octobre 2019 et jusqu'à la réparation du défaut ou le départ de la locataire.

Bien que la bailleresse affirme dans son appel avoir ordonné les travaux nécessaires, mais refusés par la locataire, elle ne démontre pas, conformément à son devoir de motivation en appel, son affirmation. Le Tribunal s'est écarté du témoignage de AA_____, en indiquant qu'il avait précisément constaté l'inverse de ses affirmations lors de son transport sur place et avait ressenti de l'humidité dans la cage d'escalier de l'immeuble et sur le bas du mur du salon, avec la présence de traces noires indéterminées, ainsi que de ce qui ressemblait à de la moisissure dans la salle de bains (joint des carrelages et plafond).

Bien que la bailleresse soutienne que l'audition de ce témoin a eu lieu sept mois après le transport sur place du Tribunal et que le défaut aurait été selon elle réparé dans l'intervalle, elle ne démontre pas son allégation. Le témoin AA_____ n'a, par ailleurs, pas précisé sur quel élément elle fondait ses déclarations.

La bailleresse échoue ainsi à démontrer la réparation de ce défaut, de sorte que le grief doit être rejeté également.

8.5 Il résulte de ce qui précède que le jugement querellé sera confirmé.

9. A teneur de l'art. 22 al. 1 LaCC, il n'est pas prélevé de frais dans les causes soumises à la juridiction des baux et loyers (ATF 139 III 182 consid. 2.6).

* * * * *

PAR CES MOTIFS,

La Chambre des baux et loyers :

A la forme :

Déclare recevables l'appel interjeté le 22 août 2024 par A_____ et l'appel joint interjeté le 24 septembre 2024 par FONDATION C_____ et B_____ AG contre le jugement rendu le 19 juin 2024 par le Tribunal des baux et loyers dans la cause C/6574/2020.

Au fond :

Confirme le jugement entrepris.

Dit que la procédure est gratuite.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Madame Nathalie LANDRY, présidente; Madame Sylvie DROIN et Monsieur Laurent RIEBEN, juges; Monsieur Damien TOURNAIRE et Monsieur Jean-Philippe ANTHONIOZ, juges assesseurs; Madame Maïté VALENTE, greffière.

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.