

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 9 mai 2014

---

Présidence de M. COLOMBINI, président  
Juges : M. Battistolo et Mme Kühnlein  
Greffière : Mme Juillerat Riedi

\*\*\*\*\*

**Art. 256 al. 1, 257a al. 2, 259a al. 1 CO et 274d al. 3 aCO**

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **P.\_\_\_\_\_ AG**, à Obervil, défenderesse, contre le jugement rendu le 29 janvier 2013 par le Tribunal des baux dans la cause divisant l'appelante d'avec **A.A.\_\_\_\_\_, B.A.\_\_\_\_\_, I.\_\_\_\_\_, O.\_\_\_\_\_, A.V.\_\_\_\_\_, B.V.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_, A.Y.\_\_\_\_\_, B.Y.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, A.R.\_\_\_\_\_, B.R.\_\_\_\_\_, A.K.\_\_\_\_\_, B.K.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, X.\_\_\_\_\_, A.Z.\_\_\_\_\_, B.Z.\_\_\_\_\_, A.S.\_\_\_\_\_, B.S.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_ SA**, tous à Vevey, **R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_**, à Saint-Légier - La Chiésaz, et **W.\_\_\_\_\_**, à La Tour-de-Peilz, demandeurs, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

**En fait :**

**A.** Par jugement du 29 janvier 2013, dont les considérants écrits ont été adressés aux parties le 4 février 2014, le Tribunal des baux a prononcé ce qui suit :

- I.** La défenderesse P. \_\_\_\_\_ AG doit paiement, dans les 30 jours dès jugement définitif et exécutoire, des montants suivants :
  - 1.** aux demandeurs **A.A.** \_\_\_\_\_, solidairement entre eux : **25'149 fr. 70** (vingt-cinq mille cent quarante-neuf francs et septante centimes) ;
  - 2.** au demandeur **N.** \_\_\_\_\_ : **38'698 fr. 90** (trente-huit mille six cent nonante-huit francs et nonante centimes) ;
  - 3.** à la demanderesse **L.** \_\_\_\_\_ : **30'067 fr. 45** (trente mille soixante-sept francs et quarante-cinq centimes) ;
  - 4.** à la demanderesse **E.** \_\_\_\_\_ : **40'208 fr. 20** (quarante mille deux cent huit francs et vingt centimes) ;
  - 5.** aux demandeurs **C.** \_\_\_\_\_ **et I.** \_\_\_\_\_, solidairement entre eux : **36'206 fr. 60** (trente-six mille deux cent six francs et soixante centimes) ;
  - 6.** aux demandeurs **A.Y.** \_\_\_\_\_ **et B.Y.** \_\_\_\_\_, solidairement entre eux : **29'630 fr. 85** (vingt-neuf mille six cent trente francs et huitante-cinq centimes) ;
  - 7.** à la demanderesse **M.** \_\_\_\_\_ : **42'695 fr. 40** (quarante-deux mille six cent nonante-cinq francs et quarante centimes) ;
  - 8.** au demandeur **J.** \_\_\_\_\_ : **28'906 fr. 25** (vingt-huit mille neuf cent six francs et vingt-cinq centimes) ;

9. aux demandeurs **B.Z.**\_\_\_\_\_ **et A.Z.**\_\_\_\_\_,  
solidairement entre eux : **30'905 fr. 85** (trente mille  
neuf cent cinq francs et huitante-cinq centimes) ;
  
10. à la demanderesse **H.**\_\_\_\_\_ : **28'457 fr. 25** (vingt-huit  
mille quatre cent cinquante-sept francs et vingt-cinq  
centimes) ;
  
11. aux demandeurs **A.R.**\_\_\_\_\_ **et B.R.**\_\_\_\_\_,  
solidairement entre eux : **52'573 fr. 15** (cinquante-deux  
mille cinq cent septante-trois francs et quinze centimes) ;
  
12. aux demandeurs **A.V.**\_\_\_\_\_ **et B.V.**\_\_\_\_\_,  
solidairement entre eux : **25'787 fr. 45** (vingt-cinq mille  
sept cent huitante-sept francs et quarante-cinq  
centimes) ;
  
13. à la demanderesse **A.T.**\_\_\_\_\_ : **37'495 fr. 40** (trente-  
sept mille quatre cent nonante-cinq francs et quarante  
centimes) ;
  
14. aux demandeurs **G.**\_\_\_\_\_ **et X.**\_\_\_\_\_, solidairement  
entre eux : **14'669 fr. 50** (quatorze mille six cent  
soixante-neuf francs et cinquante centimes) ;
  
15. à la demanderesse **A.Q.**\_\_\_\_\_ : **40'327 fr. 60**  
(quarante mille trois cent vingt-sept francs et soixante  
centimes) ;
  
16. aux demandeurs **A.K.**\_\_\_\_\_ **et B.K.**\_\_\_\_\_,  
solidairement entre eux : **39'456 fr. 40** (trente-neuf  
mille quatre cent cinquante-six francs et quarante  
centimes) ;
  
17. aux demandeurs **B.S.**\_\_\_\_\_ **et A.S.**\_\_\_\_\_,  
solidairement entre eux : **42'467 fr. 50** (quarante-deux  
mille quatre cent soixante-sept francs et cinquante  
centimes) ;

- 18.** aux demandeurs **A.B.\_\_\_\_\_ et R.L.\_\_\_\_\_**,  
solidairement entre eux : **21'518 fr. 35** (vingt et un  
mille cinq cent dix-huit francs et trente-cinq centimes) ;
  - 19.** à la demanderesse **W.\_\_\_\_\_** : **24'301 fr. 10** (vingt-  
quatre mille trois cent un francs et dix centimes) ;
  - 20.** au demandeur **O.\_\_\_\_\_** : **81'750 fr. 20** (huitante-et-un  
mille sept cent cinquante francs et vingt centimes) ;
  - 21.** à la demanderesse **Y.\_\_\_\_\_ SA** : **26'020 fr. 95** (vingt-  
six mille vingt francs et nonante-cinq centimes).
- II.** La défenderesse **P.\_\_\_\_\_ AG** doit également paiement à  
**Y.\_\_\_\_\_ SA**, dans les 30 jours dès jugement définitif et  
exécutoire, de la somme de **1'500 fr.** (mille cinq cents francs)  
plus intérêt à 5% l'an dès le 5 juillet 2008.
- III.** En cas de non paiement par la défenderesse des montants  
mentionnés sous chiffres I et II ci-dessus dans le délai imparti,  
les demandeurs sont autorisés à compenser lesdits montants  
avec les loyers à échoir.
- IV.** Les loyers mensuels nets des demandeurs sont réduits comme  
il suit à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2012 :
- 1. A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_ :**
- 20 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans leur  
logement :
- remplacement de la porte du placard où se trouve la  
poubelle ;
  - réfection de la peinture du plafond du salon ;
  - réfection du parquet ;
  - fourniture de clés pour les toilettes et chambres ;
  - réfection des installations électriques ;

- remplacement du vitrage du balcon.

**2. N. \_\_\_\_\_ :**

45 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réparation d'une grande porte de l'agencement de cuisine, dont la charnière supérieure est cassée ;
- remplacement d'un bouton de la cuisinière, qui est cassé ;
- remise en état de la hotte et de la colonne de ventilation ;
- remplacement des gonds de la porte d'entrée ;
- remplacement de la porte vitrée de la cuisine ;
- réfection des peintures du salon et de la chambre nord-est ;
- réparation des radiateurs, dont les vannes restent bloquées ;
- remplacement du vitrage du balcon ;
- remplacement de la porte-fenêtre du balcon, qui ferme mal ;
- remplacement des fenêtres des deux chambres nord, dont l'isolation n'est plus assurée (l'air passe en dessous) ;
- réfection des installations électriques ;
- remplacement des joints de la baignoire ;
- réfection de l'écoulement du balcon (l'eau stagne quand il pleut) ;
- réfection des toilettes et de l'évier (il y a des fuites d'eau).

**3. L. \_\_\_\_\_ :**

15 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- remplacement de l'agencement de cuisine ;

- remplacement de la porte de l'armoire coulissante du hall ;
- réfection du parquet ;
- réfection des peintures de la salle de bains ;
- remplacement du vitrage du balcon.

**4. E. \_\_\_\_\_ :**

25 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- remise en état de la hotte et de la colonne de ventilation ;
- réparation des radiateurs, dont les vannes restent bloquées ;
- réfection du parquet ;
- réfection des installations électriques ;
- remplacement des fenêtres, dont l'isolation n'est plus assurée (l'air passe en dessous) ;
- remplacement du vitrage du balcon ;
- réfection des toilettes (il y a des fuites d'eau au niveau du sol).

**5. C. \_\_\_\_\_ et I. \_\_\_\_\_ :**

20 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans leur logement :

- remplacement de l'agencement de cuisine ;
- réparation des stores dans les deux chambres nord ;
- réfection des installations électriques ;
- remplacement de la tuyauterie trouée du balcon (de l'eau fuit sur le balcon).

**6. M. \_\_\_\_\_ :**

30 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réfection de toutes les peintures ;
- réfection des faïences au-dessus de la cuisinière ;
- débouchage de l'écoulement de la baignoire et de la colonne de chute ;
- réparation du réservoir de la chasse des toilettes (de l'eau coule continuellement) ;
- réfection du parquet du salon ;
- remplacement de la porte du balcon, dont l'isolation n'est plus assurée (l'air passe en dessous) ;
- réfection des installations électriques ;
- réfection de l'écoulement du balcon (l'eau stagne quand il pleut).

**7. J.\_\_\_\_\_ :**

15 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réfection des peintures de l'appartement ;
- remplacement de l'agencement de cuisine ;
- réfection de l'écoulement du balcon ;
- remplacement du vitrage du balcon.

**8. H.\_\_\_\_\_ :**

15 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réfection du raccord entre la cuvette de toilettes et la tuyauterie (dont la réparation n'est actuellement que provisoire) ;
- remplacement de la porte du balcon (est très difficile à fermer et laisse passer l'air) ;
- réfection du plafond et des parois du salon ;
- réfection de l'écoulement du balcon ;
- réfection des installations électriques ;
- remplacement du vitrage du balcon.

**9. A.R. \_\_\_\_\_ et B.R. \_\_\_\_\_ :**

45 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans leur logement :

- remplacement du parquet de la chambre nord-est ;
- remplacement de la porte-fenêtre du salon (ne ferme pas correctement et laisse passer l'air) ;
- remplacement de la cuisinière ;
- réparation de la porte vitrée coulissante de la cuisine ;
- remplacement du vitrage du balcon ;
- réparation des armoires dans le hall d'entrée (ne ferment pas correctement) ;
- réfection des installations électriques.

**10. A.Q. \_\_\_\_\_ :**

15 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- pose d'une hotte de ventilation fonctionnelle et remise en état de la colonne de ventilation ;
- réparation d'une prise électrique qui ne fonctionne plus dans une chambre ;
- remplacement des fenêtres des deux chambres nord, dont l'isolation n'est plus assurée (elles laissent passer l'air) ;
- réfection des peintures des deux chambres nord ;
- remplacement de la porte-fenêtre du salon (qui ferme mal) ;
- remplacement du vitrage du balcon.

**11. B.S. \_\_\_\_\_ et A.S. \_\_\_\_\_ :**

20 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réfection des murs et du plafond du salon ;
- remplacement de la batterie de l'évier de la cuisine ;
- réfection de la peinture dans la cuisine ;
- réfection du carrelage au-dessus du plan de cuisson ;
- remplacement de l'agencement de cuisine ;
- réparation des radiateurs, dont les vannes restent bloquées ;
- remplacement de la porte-fenêtre du salon (ne ferme pas correctement).

**12. W.\_\_\_\_\_ :**

15 % jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans son logement :

- réfection des peintures du hall et du séjour ;
- réfection de l'écoulement du balcon ;
- remplacement du vitrage du balcon ;
- remplacement de l'agencement et des appareils de cuisine ;
- débouchage de l'écoulement du lavabo et de la colonne de chute.

**V.** Les loyers mensuels nets des demandeurs **A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et I.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_, A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, B.S.\_\_\_\_\_ et A.S.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_, O.\_\_\_\_\_ et Y.\_\_\_\_\_ SA** sont en outre réduits de 3 % à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2012 et jusqu'à parfaite exécution des travaux suivants dans les espaces communs :

- nettoyage des espaces extérieurs, en particulier de la cour intérieure de l'immeuble ;
- débouchage des grilles d'écoulement de la cour intérieure.

**VI.** Les frais de justice de la cause, en tant qu'elle oppose les demandeurs Y.\_\_\_\_\_ SA et O.\_\_\_\_\_ à la défenderesse

P.\_\_\_\_\_ AG, sont fixés à 5'000 fr. (cinq mille francs) pour les demandeurs Y.\_\_\_\_\_ SA et O.\_\_\_\_\_, solidairement entre eux, et à 3'000 fr. (trois mille francs) pour la défenderesse.

**VII.** La défenderesse P.\_\_\_\_\_ AG doit payer aux demandeurs Y.\_\_\_\_\_ SA et O.\_\_\_\_\_, solidairement entre eux, la somme de 5'000 fr. (cinq mille francs) à titre de dépens.

**VIII.** Toutes autres ou plus amples conclusions sont rejetées.

En droit, les premiers juges ont considéré en substance ce qui suit :

Les prétentions en remboursement des acomptes et suppléments versés en lien avec les décomptes de frais accessoires des exercices 1998-2009 (y compris), de même que de tous les forfaits de frais accessoires, n'étaient pas prescrites. En outre, les termes « divers », « forfait gaz », « divers gaz » ou « gaz » utilisés dans les contrats n'étaient pas suffisamment précis et les formulations rédigées en allemand ne pouvaient pas être considérées comme suffisamment compréhensibles, de sorte que les frais en question ne sauraient sur le principe être mis à la charge des locataires. Les baux des demandeurs ne mentionnaient par ailleurs pas systématiquement l'ensemble des frais pris en considération dans les décomptes (par exemple l'eau chaude et/ou froide, taxes d'épuration et/ou d'égout), de sorte que ces frais non mentionnés expressément ne pouvaient pas non plus être répercutés sur les demandeurs. Finalement, s'agissant du solde des frais accessoires, la défenderesse n'avait produit aucune pièce justificative en relation avec les exercices 1998-1999 à 2002-2003 et les pièces produites pour les exercices 2003-2004 et 2008-2009 étaient insuffisamment probantes, si bien qu'il y avait lieu d'ordonner le remboursement aux demandeurs des acomptes et suppléments afférents à ces périodes.

En ce qui concerne les prétentions à raison des défauts de la chose louée, seules les prétentions pécuniaires demeuraient litigieuses, les parties ayant réglé la question des travaux par transaction. Se référant à l'expertise ordonnée, les premiers juges ont considéré que l'instruction avait démontré la présence de nombreux défauts qui résultaient incontestablement d'un manque d'entretien des locaux, dont le degré d'usure était tel qu'il s'imposait de considérer que l'état des installations en question ne correspondait plus à ce que les locataires pouvaient légitimement escompter. Les juges ont ensuite apprécié les défauts de cas en cas, en considération de leur nature et de leur ampleur, à la lumière de leur expérience et de la casuistique, fixé globalement les réductions de loyer accordées, procédé à un examen comparatif des différents logements affectés de défauts pour s'assurer de la cohérence des pourcentages de réduction globaux retenus pour chacun des locataires et, finalement, pour certains demandeurs, échelonné dans le temps le taux de réduction global accordé et déterminé des pourcentages progressifs en raison d'avis de défauts partiels et successifs.

En ce qui concerne les prétentions en dommages- intérêts réclamés par Y?\_\_\_\_\_ SA en raison de dégâts causés à sa marchandise du fait d'une inondation survenue dans les locaux loués au mois de juin 2008, le tribunal a considéré que l'existence du préjudice subi et celle d'un défaut de la chose louée - soit le manque d'entretien des grilles et conduites d'évacuation - qui en constituait manifestement la cause étaient suffisamment établies et qu'il existait par ailleurs un lien de causalité adéquate entre le défaut et le dommage, de sorte que les conditions de la responsabilité de la défenderesse étaient remplies. L'indemnité a été fixée en équité à 1'500 francs.

Finalement, les premiers juges ont autorisé les demandeurs à compenser les loyers futurs avec les montants alloués à titre de réduction de loyer et/ou de remboursement des frais accessoires pour le cas où la défenderesse ne s'acquitterait pas spontanément de ses

dettes, le risque de résiliation extraordinaire pour non paiement du loyer justifiant d'admettre la présence d'un intérêt manifeste à faire constater leur droit de compenser les prétentions qui leur ont été allouées avec les loyers à échoir.

**B.** Le 7 mars 2014, P. \_\_\_\_\_ AG a interjeté appel, prenant les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens :

Principalement :

**I.-** réformer le jugement du 29 janvier 2013 en ce sens que :

« I.- P. \_\_\_\_\_ AG est intitulée à conserver les acomptes de charges et frais accessoires pour les périodes de décompte 1998-1999 à 2011-2012 des intimés suivants :

- A.A. \_\_\_\_\_ et B.A. \_\_\_\_\_
- N. \_\_\_\_\_
- L. \_\_\_\_\_
- E. \_\_\_\_\_
- C. \_\_\_\_\_ et I. \_\_\_\_\_
- A.Y. \_\_\_\_\_ et B.Y. \_\_\_\_\_
- M. \_\_\_\_\_
- J. \_\_\_\_\_
- B.Z. \_\_\_\_\_ et A.Z. \_\_\_\_\_
- H. \_\_\_\_\_
- A.R. \_\_\_\_\_ et B.R. \_\_\_\_\_
- A.V. \_\_\_\_\_ et B.V. \_\_\_\_\_
- A.T. \_\_\_\_\_
- G. \_\_\_\_\_ et X. \_\_\_\_\_
- A.Q. \_\_\_\_\_
- A.K. \_\_\_\_\_ et B.K. \_\_\_\_\_
- B.S. \_\_\_\_\_ et A.S. \_\_\_\_\_
- Y. \_\_\_\_\_ SA

- O. \_\_\_\_\_
- II.- Les locataires A.A. \_\_\_\_\_ et B.A. \_\_\_\_\_ bénéficient d'une réduction de loyer totale de 10 % du 10 mars 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 4'152.40 (quatre mille cent cinquante-deux francs suisses et 40 centimes).
- III.- Le locataire N. \_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 20 % du 20 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 9'130 (neuf mille cent trente francs suisses et vingt centimes).
- IV.- La locataire L. \_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 5% du 19 mars 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 1'953.85 (mille neuf cent cinquante-trois francs suisses et huitante-cinq centimes).
- V.- La locataire E. \_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 15 % du 19 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 9'647.67 (neuf mille six cent quarante-sept francs suisses et soixante-sept centimes).
- VI.- Les locataires C. \_\_\_\_\_ et I. \_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer échelonnée de 5%, du 19 juin 2008 au 18 février 2009, et de 10 % du 19 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 5'528.60 (cinq mille cinq cent vingt-huit francs suisses et soixante centimes).
- VII.- Les locataires A.Y. \_\_\_\_\_ et B.Y. \_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer échelonnée de 5 du 26 novembre 2004 au 19 février 2009, et de 10% du 20 février 2009 au 31 octobre 2010, soit CHF 3'152.70 (trois mille cent cinquante-deux francs suisses et septante centimes).
- VIII.- La locataire M. \_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 15 % du 19 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 5'988.20 (cinq mille neuf cent huitante- huit francs suisses et vingt centimes).
- IX.- Le locataire J. \_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 7,5 % du 20 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 2'303.40 (deux mille trois cent trois francs suisses et quarante centimes).
- X.- Les locataires B.Z. \_\_\_\_\_ et A.Z. \_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer échelonnée de 50 % du 26 novembre 2004

au 19 février 2009, et de 60% du 20 février 2009 au 15 février 2010, soit CHF 16'607.65 (seize mille six cent sept francs suisses et soixante centimes).

- XI. La locataire H.\_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale à 7.5% du 19 février 2009 au 31 octobre 2012, soit CHF 2'761.45 (deux mille sept cent soixante-et-un francs suisses et quarante-cinq centimes).
- XII.- Les locataires A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer échelonnée de 12.5 %, du 11 octobre 2007 au 7 mai 2009, et de 15% du 8 mai 2009 au 20 juin 2010, soit CHF 8'870.44 (huit mille huit cent septante francs suisses et quarante-quatre centimes).
- XIII.- Les locataires A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_ sont les débiteurs de P.\_\_\_\_\_ AG et lui doivent prompt paiement de la somme de CHF 422.90 (quatre cent vingt-deux francs suisses et nonante centimes), avec intérêt à 5 % dès le 28 mars 2013, libre cours étant laissé aux poursuites n° [...] et [...] de l'Office des poursuites du district de la Riviera et du Pays-d'Enhaut.
- XIV.- La locataire A.T.\_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 7.5 % du 19 février 2009 au 30 avril 2012, soit CHF 2'474.- (deux mille quatre cent septante-quatre francs suisses).
- XV.- Les locataires G.\_\_\_\_\_ et P.\_\_\_\_\_ AG disposent d'une réduction de loyer totale de 5 % du 9 février 2009 au 31 janvier 2011, soit CHF 1'197.05 (mille cent nonante-sept francs suisses et cinq centimes).
- XVI.- La locataire A.Q.\_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 7.5 % du 20 février 2009 au 31 décembre 2012, soit CHF 3'191.15 (trois mille cent nonante-et-un francs suisse et quinze centimes).
- XVII.- Les locataires A.K.\_\_\_\_\_ et B.K.\_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer totale de 10 % du 20 février 2009 au 31 mars 2012, soit CHF 3'247.85 (trois mille deux cent quarante-sept francs suisse et huitante-cinq centimes).
- XVIII.- Les locataires B.S.\_\_\_\_\_ et A.S.\_\_\_\_\_ disposent d'une réduction de loyer totale de 10 % du 20 février 2009 au 31

octobre 2012, soit CHF 4'232.70 (quatre mille deux cent trente-deux francs suisses et septante centimes).

XIX.- Le locataire O.\_\_\_\_\_ dispose d'une réduction de loyer totale de 10 % du 26 janvier 2006 au 31 octobre 2012, soit CHF 19'405 fr. 25, plus CHF 1'500.- d'indemnité en dommages-intérêts.

XX.- La locataire Y.\_\_\_\_\_ SA dispose d'une réduction de loyer totale de 5% du 26 juin 2006 au 31 octobre 2012 , soit CHF 2'951.85 (deux mille neuf cent cinquante-et-un francs suisses et huitante-cinq centimes) ».

II.- Accorder au présent Appel l'effet suspensif.

**Subsidiairement :**

III.- Renvoyer la présente cause devant le Tribunal des baux pour nouvelle instruction.

Dans un courrier du 3 avril 2014, l'appelante a précisé qu'une erreur de plume s'était glissée dans la liste des parties concernées au chiffre III de l'appel et qu'il fallait considérer que R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_ étaient bien compris dans cette écriture.

**C.** La Cour d'appel civile retient les faits suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

**Des relations contractuelles liant les parties :**

**1.** Par contrat de bail à loyer du 18 septembre 2006, P.\_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de sa représentante, la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH (ci-après "la gérance"), a remis en location à B.A.\_\_\_\_\_ et **A.A.**\_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 1<sup>er</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 34/2104). Ce contrat est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2006 pour une période initiale d'une année, se renouvelant de

plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial de 1'120 fr. composé comme il suit :

"Nettomiete		CHF	950.00
Heizkosten/Frais de Chauffage	Akonto	CHF	150.00
Gas zum Kochen/Gaz	Pauschale	CHF	20.00
Total mensuel		CHF	1'120.00 "

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionne ce qui suit :

"Frais accessoires:

Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égout, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que d'autres frais accessoires ci-dessous:

Les frais accessoires ci-dessus font l'objet d'un décompte annuel séparé ou de rubriques distinctes du compte de chauffage et d'eau chaude."

Le contrat prévoit également la clause suivante :

"Dispositions complémentaires

Le locataire confirme selo [sic] art. 258, avoir pris le logement sans défauts.

Il ne sera pas rendu responsable des défauts du locataire précédent [sic].

(Procès-verbal).

Le locataire confirme, que le logement ne présent [sic] aucun défaut qui pourrait influencer l'exclusion ou l'aptitude des conditions d'usage. (OR art. 258 par-1)".

**2.** Par contrat de bail à loyer du 14 mai 2007, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de sa gérance, a remis en location à **N.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 1<sup>er</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 32/2104). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> juin 2007 au 31 mai 2008, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'200 fr. composé comme il suit :

"loyer net		CHF	1'030.00
Heizkosten/Frais de Chauffage	acompte	CHF	150.00
Gas zum Kochen/Gaz	forfait	CHF	20.00
Total mensuel		CHF	1'200.00 "

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionne ce qui suit :

"Frais accessoires:

Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égout, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que d'autres frais accessoires ci-dessous:

Les frais accessoires ci-dessus font l'objet d'un décompte annuel séparé ou de rubriques distinctes du compte de chauffage et d'eau chaude."

Le contrat prévoit également la clause suivante :

"Dispositions complémentaires

Le locataire confirme selo [sic] art. 258, avoir pris le logement sans défauts.

Il ne sera pas rendu responsable des défauts du locataire précédent [sic].

(Procès-verbal).

Le locataire confirme, que le logement ne présent aucun défaut qui pourrait influencer l'exclusion ou l'aptitude des conditions d'usage. (OR art. 258 par-1)".

Il ressort de l'intitulé du bail, ainsi que des décomptes de frais accessoires produits au dossier, que N.\_\_\_\_\_ a occupé, en tout cas du 1<sup>er</sup> janvier 2004 au 30 avril 2007, un appartement de 2 pièces au 7<sup>ème</sup> étage du même immeuble (objet n° 2702). Il s'acquittait alors, selon ces mêmes décomptes, d'un montant de 95 fr. par mois à titre d'acomptes de frais accessoires.

**3.** Par contrat de bail à loyer du 15 novembre 2001, P.\_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de la Régie [...], a remis en location à L.\_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 2<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 424/2204). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> décembre 2001 au 30 septembre 2002, il se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial composé comme il suit :

"		annuel	trimestriel
mensuel			
3.1 Loyer net	Fr.	10.800,00	2.700,00
900,00			
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude	Fr.	1.800,00	450,00
150,00			

3.3 Divers Fr. 240,00 60,00  
20,00

3.4 Total Fr. 12.840,00 3.210,00  
1.070,00

3.5 Divers Gaz Fr. 240,00 par an

3.5 Divers"

**4.** Par contrat de bail à loyer du 15 décembre 2006, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de sa gérance, a remis en location à E. \_\_\_\_\_ un appartement de 4,5 pièces au 7<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 36/2204). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> février 2007 au 31 janvier 2008, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'650 fr. composé comme il suit :

"loyer net		CHF	1'450.00
Heizkosten/Frais de Chauffage	acompte	CHF	180.00
Gas zum Kochen/Gaz	forfait	CHF	20.00
Total mensuel		CHF	1'650.00 "

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionne ce qui suit :

"Frais accessoires:

Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égout, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que d'autres frais accessoires ci-dessous:

Les frais accessoires ci-dessus font l'objet d'un décompte annuel séparé ou de rubriques distinctes du compte de chauffage et d'eau chaude."

Le contrat prévoit également la clause suivante :

"Dispositions complémentaires

Le locataire confirme selo [sic] art. 258, avoir pris le logement sans défauts.

Il ne sera pas rendu responsable des défauts du locataire précédent [sic].

(Procès-verbal).

Le locataire confirme, que le logement ne présent aucun défaut qui pourrait influencer l'exclusion ou l'aptitude des conditions d'usage. (OR art. 258 par-1)".

Il ressort de la première page du bail (adresse de la locataire), ainsi que des décomptes de frais accessoires que E. \_\_\_\_\_ a occupé, en tout cas sur la période du 1<sup>er</sup> juillet 2003 au 31 janvier 2007, un appartement de 2 pièces au 7<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 2703). Elle s'acquittait alors, selon ces mêmes décomptes, d'un montant de 91 fr. par mois à titre d'acomptes de frais accessoires.

**5.** Par contrat de bail à loyer du 16 février 2000, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire [...], a remis en location à C. \_\_\_\_\_ un studio au 3<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 535). Ce contrat a été conclu pour la période du 1<sup>er</sup> mars 2000 au 30 septembre 2000.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut composé comme il suit :

"	annuel	trimestriel
mensuel		
3.1 Loyer net	Fr. 4.680,00	1.170,00
390,00		

3.2 Acompte de chauffage et eau chaude 70,00	Fr.	840,00	210,00
3.3 Divers 8,00	Fr.	96,00	24,00
3.4 Total 468,00	Fr.	5.616,00	1.404,00
3.5 Divers Gaz	Fr.	96,00 par an	

3.5 Divers"

Le 23 août 2000, les parties ont conclu un nouveau contrat de bail portant sur un appartement de 2 pièces au 6<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 663/2603). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> octobre 2000 au 31 mars 2001, le bail se renouvelait de plein droit de six mois en six mois, sauf avis de résiliation donné par l'une ou l'autre des parties quatre mois à l'avance.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut composé comme il suit :

"	annuel	trimestriel
mensuel		
3.1 Loyer net 650,00	Fr. 7.800,00	1.950,00
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude 95,00	Fr. 1.140,00	285,00
3.3 Divers 14,00	Fr. 168,00	42,00
3.4 Total 759,00	Fr. 9.108,00	2.277,00
3.5 Divers Gaz	Fr. 168.00	par an
3.5 Divers"		

A compter du 1<sup>er</sup> mars 2007, C.\_\_\_\_\_ a loué à P.\_\_\_\_\_ AG un appartement de 3,5 pièces au 6<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 38/2601), selon contrat de bail dont on ignore la date de conclusion. Depuis l'échéance de sa durée initiale le 28 février 2008, ce bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'300 fr. composé comme il suit :

"loyer net		CHF	1'120.00
Heizkosten/Frais de Chauffage	acompte	CHF	160.00
Gas zum Kochen/Gaz	forfait	CHF	20.00
Total mensuel		CHF	1'300.00 "

**6.** Par contrat de bail à loyer du 30 novembre 1976, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location au demandeur **A.Y.**\_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 7<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 574/2704). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> mars 1977 au 1<sup>er</sup> juillet 1978, le bail se renouvelait d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net	<u>6'840.--</u>	<u>1'710.--</u>	<u>570.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>840.--</u>	<u>210.--</u>	<u>70.--</u>
Divers	<u>156.--</u>	<u>39.--</u>	<u>13.--</u>
Total	<u>7'836.--</u>	<u>1'959.--</u>	<u>653.--</u>

L'exemplaire du bail produit au dossier étant incomplet, on ignore si une autre clause du contrat précisait les frais couverts par le poste intitulé "Divers".

Il ressort d'une formule officielle de notification de hausse de loyer du 18 décembre 2008, par laquelle la défenderesse a uniquement augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009, qu'à tout le moins depuis le 18 décembre 2008, le loyer mensuel s'élevait à 825 fr. net, plus 20 fr. de "Gaz forfait". On ignore quand ce loyer est auparavant entré en vigueur.

A.Y. \_\_\_\_\_ a quitté son logement le 31 octobre 2010.

**7.** Par contrat de bail à loyer du 18 janvier 2000, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de [...], a remis en location à **M.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 4<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 544/2404). Conclu pour une période initiale s'étendant du 16 janvier 2000 au 31 mars 2001, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial composé comme il suit :

"		annuel	trimestriel
mensuel			
3.1 Loyer net	Fr.	11.520,00	2.880,00
960,00			
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude	Fr.	1.800,00	450,00
150,00			
3.3 Divers	Fr.	240,00	60,00
20,00			
3.4 Total	Fr.	13.560,00	3.390,00
1.130,00			
3.5 Divers Gaz	Fr.	240,00 par an	
3.5 Divers"			

Il ressort d'une formule officielle de notification de hausse de loyer du 18 décembre 2008, par laquelle P.\_\_\_\_\_ AG a uniquement augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009, qu'à tout le moins depuis le 18 décembre 2008, le loyer mensuel s'élevait à 900 fr. net, plus 20 fr. de "Gaz forfait". On ignore quand ce loyer est auparavant entré en vigueur.

Il résulte de la première page du bail (adresse de la locataire) que M.\_\_\_\_\_ a occupé antérieurement un appartement dans l'immeuble sis [...], à Vevey. L'instruction n'a pas permis d'établir le montant mensuel dont elle s'acquittait à titre de loyer.

**8.** Par contrat de bail à loyer du 17 mai 1973, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location au

demandeur J. \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 3<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 331/2301). Conclu pour une période initiale s'étendant du 15 juillet 1973 au 1<sup>er</sup> janvier 1977, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut composé comme il suit :

Loyer	Annuel	Trimestrie I	Mensuel	Acompte chauffage eau chaude	TOTAL mensuel
du.....au.....	.....	.....	.....	.....	.....
du.....au.....	.....	.....	.....	.....	.....
du 15.7.73 au 1.1.77	6'480.-	1'620.-	540.-	50.-	590.-

Le 17 mai 1973, les parties ont signé un document intitulé "Avenant", à la teneur suivante :

"Gaz de cuisson

Art. 1

Les appartements ne disposant pas de compteurs individuels, la consommation du gaz de cuisson sera facturée aux locataires en principe au 30 juin de chaque année, (cas de départ excepté) sur la base de factures reçues de D. \_\_\_\_\_.

A titre indicatif, le coût approximatif mensuel de la consommation est de l'ordre de:

- Fr. 6.-- pour un appartement de 1 pièce
- Fr. 9.-- pour un appartement de 2 pièces
- Fr. 13.-- pour un appartement de 3 pièces

Toutefois, le coût de la consommation avancé par les propriétaires fera l'objet du décompte final.

Art. 2

Le présent avenant fait partie intégrante du bail à loyer de l'appartement no 331 signé en cet instant par Monsieur J.\_\_\_\_\_."

Il ressort d'une formule officielle de notification de hausse de loyer du 18 décembre 2008, par laquelle la défenderesse a uniquement augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009, qu'à tout le moins depuis le 18 décembre 2008, le loyer mensuel s'élevait à 700 fr. net, plus 20 fr. de "Gaz forfait". On ignore quand ce loyer est auparavant entré en vigueur.

**9.** Par contrat de bail à loyer du 19 décembre 2006, P.\_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de sa gérance, a remis en location à B.Z.\_\_\_\_\_ et **A.Z.**\_\_\_\_\_ un appartement de 4,5 pièces au 7<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 32/2701). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> février 2007 au 31 janvier 2008, le bail se renouvelait de plein droit d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial de 1'650 fr. composé comme il suit :

"Nettomiete		CHF	1'450.00
Heizkosten/Frais de Chauffage	Akonto	CHF	180.00
Gas zum Kochen/Gaz	Pauschale	CHF	20.00
Total mensuel		CHF	
1'650.00"			

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionnait ce qui suit :

"Frais accessoires:

Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égout, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que d'autres frais accessoires ci-dessous:

Les frais accessoires ci-dessus font l'objet d'un décompte annuel séparé ou de rubriques distinctes du compte de chauffage et d'eau chaude."

Le contrat comportait également la clause suivante :

"Dispositions complémentaires

Le locataire confirme selo [sic] art. 258, avoir pris le logement sans défauts.

Il ne sera pas rendu responsable des défauts du locataire précédent [sic].

(Procès-verbal).

Le locataire confirme, que le logement ne présente aucun défaut qui pourrait influencer l'exclusion ou l'aptitude des conditions d'usage. (OR art. 258 par-1)".

B.Z.\_\_\_\_\_ et A.Z.\_\_\_\_\_ ont quitté l'appartement le 15 février 2010.

**10.** Par contrat de bail à loyer du 21 avril 1971, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **H.**\_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 7<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 371/2701). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> juin 1971 au 1<sup>er</sup> octobre 1974, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial de 540 fr. composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net	<u>6'000.--</u>	<u>1'500.--</u>	<u>500.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>480.--</u>	<u>120.--</u>	<u>40.--</u>
	<u>                    </u>	<u>                    </u>	<u>                    </u>
Total	<u>6'480.--</u>	<u>1'620.--</u>	<u>540.--</u>

S'agissant des frais accessoires, le bail précise ce qui suit :

"14. Si la taxe d'épuration des eaux usées n'est pas portée dans le compte de chauffage et eau chaude, elle sera facturée au preneur sur la base d'un décompte annuel, conformément aux dispositions des lois et règlement en la matière."

Il ressort d'une formule officielle de notification de hausse de loyer du 18 décembre 2008, par laquelle P. \_\_\_\_\_ AG a uniquement augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009, qu'à tout le moins depuis le 18 décembre 2008, le loyer mensuel s'élevait à 848 fr. net, plus 20 fr. de "Gaz forfait". On ignore quand ce loyer est auparavant entré en vigueur.

**11.** Par contrat de bail à loyer du 7 septembre 2000, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de [...], a remis en location à A.R. \_\_\_\_\_ et **B.Y.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 1<sup>er</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 412/2102). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> octobre 2000 au 30 septembre 2001, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial composé comme il suit :

"		annuel	trimestriel
mensuel			
3.1 Loyer net	Fr.	11.400,00	2.850,00
950,00			
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude	Fr.	1.860,00	465,00
155,00			
3.3 Divers	Fr.	240,00	60,00
20,00			
3.4 Total	Fr.	13.500,00	3.375,00
1.125,00			
3.5 Divers Gaz	Fr.	240,00 par an	
3.5 Divers"			

Il ressort de la première page du bail (adresse des locataires) que A.R. \_\_\_\_\_ et B.R. \_\_\_\_\_ ont occupé antérieurement un appartement dans le même immeuble. L'instruction n'a pas permis d'établir le montant mensuel dont ils s'acquittaient à titre de loyer.

**12.** Par contrat de bail à loyer du 6 décembre 1993, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à A.V. \_\_\_\_\_ et **B.V.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 3<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 333/2303). Conclu pour une période initiale s'étendant du 15 décembre 1993 au 1<sup>er</sup> avril 1995, le bail se renouvelait de plein droit de six mois en six mois. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'240 fr. composé comme il suit :

"	annuel	trimestriel
mensuel		
Loyer net 1070.-	Fr. 12840.-	3210.-
Acompte de chauffage et eau chaude 150.-	Fr. 1800.-	450.-
Divers 20.-	Fr. 240.-	60.-
Garage, parking	Fr.	
Total 1240.-"	14880.-	3720.-

A.V. \_\_\_\_\_ et B.V. \_\_\_\_\_ ont quitté l'appartement le 31 juillet 2009.

**13.** Par contrat de bail à loyer du 28 février 1979, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **B.T.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3 pièces au 7<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 674/2703). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> juin 1979 au 1<sup>er</sup> juillet 1980, le bail se renouvelait de plein droit d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net	<u>6'600.--</u>	<u>1'650.--</u>	<u>550.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>960.--</u>	<u>240.--</u>	<u>80.--</u>
Divers gaz	<u>156.--</u>	<u>39.--</u>	<u>13.--</u>

Total	<u>7'716.--</u>	<u>1'929.--</u>	<u>643.--</u>
-------	-----------------	-----------------	---------------

L'exemplaire du bail produit au dossier étant incomplet, on ignore si une autre clause du contrat traitait des frais accessoires à charge de la locataire.

Le loyer a subi diverses adaptations. Ainsi, selon notification de hausse de loyer du 7 février 1991, à valoir pour le 1<sup>er</sup> juillet 1991, le loyer mensuel, qui s'élevait précédemment (sans que l'on sache depuis quand) à 765 fr. net, plus un "Acompte de chauffage et d'eau chaude" de 150 fr. et 20 fr. pour "Divers mensuels", a été porté à 860 fr. net, les montants payés pour les frais accessoires n'ayant pas été modifiés. Le 18 décembre 2008, P. \_\_\_\_\_ AG a notifié une seconde hausse de loyer par laquelle elle a augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009. Cette formule fait également mention du montant mensuel de 20 fr. précité, cette fois-ci sous la rubrique "Gaz forfait".

A.T. \_\_\_\_\_, dont il n'est pas contesté qu'elle a repris seule le bail conclu le 28 février 1979, a quitté l'appartement le 30 avril 2012.

**14.** Par contrat de bail à loyer du 5 février 2007, P. \_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de sa gérance, a remis en location à **G.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 2<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 36/2202). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> février 2007 au 31 janvier 2008, le bail se renouvelait de plein droit d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial de 1'195 fr. composé comme il suit :

"Nettomiete	CHF	1'025.00
Heizkosten/Frais de Chauffage Akonto	CHF	150.00
Gas zum Kochen/Gaz	Pauschale	CHF
20.00		
Total mensuel	CHF	
1'195.00"		

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionnait ce qui suit

:

"Frais accessoires:

Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égout, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que d'autres frais accessoires ci-dessous:

Les frais accessoires ci-dessus font l'objet d'un décompte annuel séparé ou de rubriques distinctes du compte de chauffage et d'eau chaude."

G.\_\_\_\_\_ et X.\_\_\_\_\_ ont quitté l'appartement le 31 janvier 2011.

**15.** Par contrat de bail à loyer du 16 avril 1999, P.\_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de [...], a remis en location à B.Q.\_\_\_\_\_ et **A.Q.**\_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 4<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 644/2404). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> mai 1999 au 31 mars 2000, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel brut initial composé comme il suit :

"		annuel	trimestriel
mensuel			
3.1 Loyer net	Fr.	11.520,00	2.880,00
960,00			
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude	Fr.	1.800,00	450,00
150,00			
3.3 Divers	Fr.	240,00	60,00
20,00			
3.4 Total	Fr.	13.560,00	3.390,00
1.130,00			
3.5 Divers Gaz	Fr.	240,00 par an	
3.5 Divers"			

Il n'est pas contesté que A.Q. \_\_\_\_\_ est aujourd'hui seule titulaire du bail.

**16.** Par contrat de bail à loyer du 19 janvier 1998, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à A.K. \_\_\_\_\_ et **B.K.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3,5 pièces au 2<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 624/2204). Conclu pour une période initiale s'étendant du 15 février 1998 au 1<sup>er</sup> avril 1999, le bail se renouvelait de plein droit d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'240 fr. composé comme il suit :

"		annuel	trimestriel
mensuel			
Loyer net	Fr.	11160.00	2790.00
930.00			
Acompte de chauffage	Fr.	1800.00	450.00
150.00			
Acompte d'eau chaude	Fr.		
Forfait gaz	Fr.	240.00	60.00
20.00			
	Fr.		
Total	Fr.	13200.00	3300.00
1100.00"			

A.K. \_\_\_\_\_ et B.K. \_\_\_\_\_ ont quitté l'appartement le 31 mars 2012.

**17.** Par contrat de bail à loyer du 16 décembre 1985, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **B.S.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3 pièces au 4<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 442/2402). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> février 1986 au 1<sup>er</sup> juillet 1987, le bail se renouvelle de plein droit d'année en année. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 910 fr. composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
--	--------	-------------	---------

Loyer net	<u>8'880.--</u>	<u>2'220.--</u>	<u>740.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>1'812.--</u>	<u>453.--</u>	<u>151.--</u>
Divers gaz	<u>228.--</u>	<u>57.--</u>	<u>19.--</u>
Total	<u>10'920.--</u>	<u>2'730.--</u>	<u>910.--</u>

Le loyer a subi diverses adaptations. Ainsi, selon notification de hausse de loyer du 7 février 1991, à valoir pour le 1<sup>er</sup> juillet 1991, le loyer mensuel, qui s'élevait précédemment (sans que l'on sache depuis quand) à 850 fr. net, plus un "Acompte de chauffage et d'eau chaude" de 150 fr. et 20 fr. pour "Divers mensuels", a été porté à 955 fr. net, les montants payés pour les frais accessoires n'ayant pas été modifiés. Le 18 décembre 2008, P. \_\_\_\_\_ AG a notifié une seconde hausse de loyer par laquelle elle a augmenté l'"acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires" de 150 à 230 fr. à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009. Cette formule fait également mention du montant mensuel de 20 fr. précité, cette fois-ci sous la rubrique "Gaz forfait".

**18.** Par contrat de bail à loyer commercial du 25 juillet 1994, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **Y. \_\_\_\_\_ SA** un local avec vitrine, d'une surface approximative de 100 m<sup>2</sup> à l'usage de bureau et show-room au rez-de-chaussée dudit immeuble (objet n° 1002). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> juillet 1994 au 1<sup>er</sup> juillet 1996, le bail se renouvelle de plein droit de cinq ans en cinq ans. Il se résilie moyennant respect d'un préavis d'une année.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 850 fr. composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net minimum	<u>9'000.--</u>	<u>2'250.--</u>	<u>750.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>1'200.--</u>	<u>300.--</u>	<u>100.--</u>
Autres frais accessoires	_____	_____	_____
Total	<u>10'200.--</u>	<u>2'550.--</u>	<u>850.--</u>

S'agissant des frais accessoires, le bail mentionne ce qui suit :

"5. Dispositions particulières

[...]

5.4 Les frais accessoires mentionnés à l'article 2 du présent contrat sont à la charge du locataire. On entend par frais accessoires les dépenses effectives du bailleur pour des prestations en rapport avec l'usage de la chose, telles que frais de chauffage, d'eau chaude et frais d'exploitation, ainsi que les contributions publiques qui résultent de l'utilisation de la chose louée, notamment taxes d'égout, d'épuration d'eaux usées et d'enlèvement des ordures et autres déchets."

**19.** Par contrat de bail à loyer commercial du 16 juin 1986, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **O.**\_\_\_\_\_ un local avec vitrines, un lavabo et un WC, d'une surface approximative de 110 m<sup>2</sup> à l'usage d'un magasin d'exposition et de vente de collections d'habits au rez-de-chaussée dudit l'immeuble (objet n° 1001). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> août 1986 au 1<sup>er</sup> juillet 1991, le bail se renouvelle de plein droit de cinq ans en cinq ans. Il se résilie moyennant respect d'un préavis d'une année.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'540 fr. composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net minimum	<u>16'800.--</u>	<u>4'200.--</u>	<u>1'400.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>1'680.--</u>	<u>420.--</u>	<u>140.--</u>
Autres frais accessoires	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>
Total	<u>18'480.--</u>	<u>4'620.--</u>	<u>1'540.--</u>

Le 22 avril 1998, les parties ont conclu un "Avenant" qui prévoit ce qui suit :

"ARTICLE 1

Dès le 1<sup>er</sup> mai 1997, suite à la situation conjecturale, le loyer mensuel de Fr. 1'715.--+ Fr. 140.-- de charges est ramené à Fr. 1'370.-- + Fr. 140.-- de charges. [...]

ARTICLE 2

Il est précisé que le montant de Fr. 140.-- correspond uniquement à un acompte de chauffage, le locataire n'utilisant pas d'eau chaude.

ARTICLE 3

Prochaine échéance du bail au 1<sup>er</sup> juillet 2001.

Sauf avis de résiliation donné par l'une ou l'autre des parties, par lettre chargée et consignée à un office postal suisse au moins une année à l'avance, le présent bail sera renouvelé de plein droit aux mêmes conditions pour cinq ans et ainsi de suite de cinq ans en cinq ans.

ARTICLE 4

Les autres clauses et conditions du bail restent inchangées."

**20.** Par contrat de bail à loyer commercial du 25 avril 1997, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à O.\_\_\_\_\_ un local principal, deux petits locaux annexes, un WC "hommes" avec lavabo, un WC "dames" avec lavabo, d'une surface approximative de 191 m<sup>2</sup>, au rez-de-chaussée dudit immeuble (objet n° 1004). Conclu pour une période initiale allant du 1<sup>er</sup> mai 1997 au 1<sup>er</sup> juillet 2001, le bail se renouvelle de plein droit de cinq ans en cinq ans. Il se résilie moyennant respect d'un préavis d'une année.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel initial brut de 1'180 fr. composé comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net minimum	<u>12'240.--</u>	<u>3'060.--</u>	<u>1'020.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>1'920.--</u>	<u>480.--</u>	<u>160.--</u>
Autres frais accessoires	_____	_____	_____
Total	<u>14'160.--</u>	<u>3'540.--</u>	<u>1'180.--</u>

**21.** Par contrat de bail à loyer du 4 mai 1999, la défenderesse, par l'intermédiaire de la Régie [...], a remis en location à U.\_\_\_\_\_ et W.\_\_\_\_\_ un appartement de 2 pièces au 4<sup>ème</sup> étage de l'immeuble sis [...], à Vevey (objet n° 443/2403). Conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> mai 1999 au 30 septembre 1999, le bail se renouvelle de plein droit de six mois en six mois. Il se résilie moyennant respect d'un préavis de trois mois.

Les parties sont convenues d'un loyer mensuel composé comme il suit :

"	annuel	trimestriel
mensuel		
3.1 Loyer net 690,00	8.280,00	2.070,00
3.2 Acompte de chauffage et eau chaude 90,00	1.080,00	270,00
3.3 Divers 14,00	168,00	42,00
3.4 Total 794,00	9.528,00	2.382,00
3.5 Divers Gaz	Fr. 168,00 par an	
3.5 Divers"		

Il n'est pas contesté que W. \_\_\_\_\_ est aujourd'hui seule titulaire du bail.

**22.** Par contrat de bail à loyer du 2 juin 1972, la précédente propriétaire de l'immeuble sis [...], à Vevey, a remis en location à **B.B.** \_\_\_\_\_ un appartement de 3 pièces au 5<sup>ème</sup> étage dudit immeuble (objet n° 652/2502). Ce contrat, conclu pour une période initiale s'étendant du 1<sup>er</sup> juillet 1972 au 1<sup>er</sup> octobre 1973, se renouvelait d'année en année. Il se résiliait moyennant respect d'un préavis de quatre mois.

Le loyer mensuel initial brut se composait comme il suit :

	Annuel	Trimestriel	Mensuel
Loyer net	<u>5'820.--</u>	<u>1'455.--</u>	<u>485.--</u>
Acompte de chauffage et eau chaude	<u>480.--</u>	<u>120.--</u>	<u>40.--</u>
Total	<u>6'300.--</u>	<u>1'575.--</u>	<u>525.--</u>

L'article 14 du bail prévoyait ce qui suit :

"Si la taxe d'épuration des eaux usées n'est pas portée dans le compte de chauffage et d'eau chaude, elle sera facturée au preneur sur la base d'un décompte annuel, conformément aux dispositions des lois et règlement en la matière."

Le loyer de l'appartement loué par B.B.\_\_\_\_\_ a subi diverses adaptations pour être finalement porté, selon notification de hausse de loyer du 7 février 1991, à 948 fr. par mois, soit 778 fr. de loyer net, plus 150 fr. d'"Acompte de chauffage et d'eau chaude" et 20 fr. pour "Divers mensuels", avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 1991.

Par courrier du 24 janvier 2008, A.B.\_\_\_\_\_, fils du locataire, au bénéfice d'une procuration, a résilié le contrat de bail litigieux pour le 29 février 2008. Il indiquait, en outre, ce qui suit :

"(..) je vous rappelle la lettre recommandée que mes parents vous avaient envoyée le 25 janvier 2006 concernant plusieurs défauts à la chose louée selon art 259a al. 1 let. b du C.O., lettre restée sans réponse de votre part malgré vous l'avoir rappelée à plusieurs reprises.

En vertu de cet article, mes parents seraient en droit de vous réclamer une indemnisation, mais, par gain de paix et de temps,

nous renoncerions à entreprendre une action pour être indemnisés si vous nous libérez de nos obligations pour fin février 2008."

Le logement objet du bail a été restitué à fin février 2008 et le locataire libéré du paiement du loyer dès ce moment-là.

B.B.\_\_\_\_\_ est décédé le 30 mai 2008. Il a laissé comme seuls héritiers légaux R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_, ses enfants.

**De la hausse de loyer du 18 décembre 2008 :**

**23.** Le 18 décembre 2008, P.\_\_\_\_\_ AG a notifié aux locataires précités une hausse de loyer majorant l'acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires, censée entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2009. Les formules officielles adressées aux locataires ne comportent aucune indication du motif de la hausse.

**Des frais accessoires :**

**24.** Le 18 avril 1968, les précédentes propriétaires des immeubles sis [...] (parcelle [...]), [...] (parcelle [...]), [...] (parcelle [...]) et [...] (parcelle [...]), ont conclu avec D.\_\_\_\_\_ un contrat de chauffage à distance valable jusqu'au 31 décembre 2018.

Cette convention prévoit notamment la construction d'une centrale thermique et d'une sous-station thermique de distribution destinées à alimenter en chauffage les immeubles susmentionnés. Elle dispose en outre que les propriétaires nomment un mandataire commun auprès de D.\_\_\_\_\_. D.\_\_\_\_\_ SA, à Lausanne, a été désignée en tant que mandataire et a été chargée de réceptionner les factures de

D.\_\_\_\_\_, de les acquitter puis de répartir les frais en question par des décomptes individuels adressés à chaque propriétaire.

Par demande du 8 décembre 2008, D.\_\_\_\_\_ SA a ouvert action contre P.\_\_\_\_\_ AG devant le Tribunal cantonal zougais en paiement de 274'406 fr. 96, réclamés au titre de remboursement de frais accessoires, se réservant le droit de faire valoir le solde de sa créance dans le cadre d'une nouvelle action au fond.

Le 9 juin 2010, D.\_\_\_\_\_ SA a résilié son mandat. Aucun nouveau mandataire n'a été désigné. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010, P.\_\_\_\_\_ AG reçoit et est censée acquitter directement les factures émises par D.\_\_\_\_\_.

**25.** P.\_\_\_\_\_ AG, par l'intermédiaire de la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH, a fait parvenir aux locataires en question les décomptes de frais accessoires pour les périodes 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006, ce à la fin de l'année 2007 pour certains des locataires et au courant du mois de juillet 2008 pour les autres. Tous les locataires en question, à l'exception de A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_ et A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_, ont confié l'examen de ceux-ci à l'Asloca.

Le 8 janvier 2008, l'Asloca a informé la gérance qu'en l'état, il lui était impossible de vérifier si les montants réclamés étaient corrects. Elle a sollicité que les décomptes soient établis conformément aux directives cantonales vaudoises en la matière, en français, et avec indication claire de tous les postes facturés.

Agissant au nom de A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_, la Winterthur-ARAG Protection juridique a invité la défenderesse, par courrier du 26 février 2008, à lui communiquer les pièces justificatives des décomptes.

Un échange de courriers s'en est suivi entre l'Asloca et la représentante de P.\_\_\_\_\_ AG concernant la manière d'établir les décomptes de frais accessoires litigieux, ainsi que la répartition des frais entre les locataires.

Durant l'été 2008, P.\_\_\_\_\_ AG a établi et présenté à certains locataires de nouveaux décomptes pour les exercices 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006, en français et davantage détaillés. Elle a corrigé partiellement des décomptes en retranchant les montants correspondant à la taxe d'épuration et d'égout pour des locataires dont le bail ne mettait pas expressément ces taxes à leur charge.

Le 6 août 2008, les locataires représentés par l'Asloca ont interpellé une nouvelle fois la représentante de la défenderesse en exigeant des détails sur le montant global facturé à titre de chauffage et d'eau chaude. Ils réclamaient, en outre, que la gérance leur fournisse les décomptes établis par D.\_\_\_\_\_ SA.

Par courrier du 12 août 2008, la gérance a avisé l'Asloca qu'elle allait procéder à la résiliation des baux si les locataires ne s'acquittaient pas des trois-quarts des soldes réclamés dans un délai de 30 jours.

Le 14 novembre 2008, la gérance a adressé aux locataires contestataires les décomptes de frais accessoires afférents aux périodes 2006-2007 et 2007-2008.

Le 18 novembre 2008, l'Asloca a fait parvenir à D.\_\_\_\_\_ SA une liste des locataires auxquels les taxes d'épuration et d'égout ne devaient pas être facturées. Elle demandait aussi à ce que les frais administratifs soient retranchés du décompte général.

Le 22 décembre 2008, l'Asloca a adressé un nouveau courrier à la gérance lui demandant d'effectuer les corrections nécessaires dans les décomptes de frais accessoires.

Certains locataires ont reçu une version de ces mêmes décomptes comportant des corrections.

**Des défauts de la chose louée :**

**26.** Par courrier du 23 novembre 2004, A.Y.\_\_\_\_\_ et B.Y.\_\_\_\_\_ ont averti leur bailleresse que leur plafond avait été endommagé suite à un dégât d'eau provenant de la toiture. Ils ont derechef interpellé celle-ci sur ce même problème par courriers des 25 avril 2005 et 26 novembre 2008.

Le 25 janvier 2006, B.B.\_\_\_\_\_ a adressé à la gérance le courrier suivant :

"Permettez-moi s'il vous plaît de vous rappeler ci-dessous les problèmes exposés à l'occasion de divers appels téléphoniques que je vous ai adressés au cours de l'année 2005, et qui sont restés à ce jour sans nouvelles de votre part.

Pour mémoire, nous sommes locataires de l'appartement que nous habitons depuis plus de 33 ans et l'avons toujours rafraîchi et entretenu à nos frais (peinture et vitrification du parquet par exemple).

Appartement

Problème avec la chasse d'eau qui se remplit très lentement et qui parfois déborde.

De plus, suite à une inondation l'année dernière de l'appartement du dessus, le plafond du corridor, de la salle de bain, des WC et de l'entrée s'effrite.

#### Chauffage

Au vu de son état, il n'est plus possible ni de le régler ni de l'arrêter. Avec comme conséquence que l'appartement est soit froid soit surchauffé (environ 26 à 28° C). Dans ce dernier cas, la suggestion de votre précédent concierge était "surtout ne pas toucher ces robinets, ouvrez les fenêtres en permanence"!

Ce gaspillage va à l'encontre des recommandations d'économie d'énergie qu'on nous prodigue, et ne contribue probablement pas à limiter les frais de charges.

#### Entrée, cage d'escalier, ascenseur

L'état depuis longue date de la moquette dans l'entrée de l'immeuble, dans la cage d'escalier ainsi que dans l'ascenseur est dégoûtant.

En effet, celle-ci, d'origine, est très usagée et insalubre: elle est souillée principalement par de l'urine et par des crachats.

On peut également y voir des marques de brûlures dues à des cigarettes, qui pourraient peut-être un jour ou l'autre provoquer un incendie.

#### Parking souterrain

Les portes sont depuis des mois bloquées ouvertes, ce dont profitent des personnes qui y mettent leurs voitures gratuitement et de plus même sur notre propre place.

D'autre part, la présence de groupes d'individus nous le fait ressentir comme peu sûr.

Comme vous le savez, les problèmes décrits ci-dessus constituent des défauts de la chose louée au sens de l'art. 259 du Code des Obligations.

Au vu de votre devoir d'entretien de la chose louée ressortant de l'art. 256, je vous invite instamment à procéder à un constat et à y remédier. [...]."

Par courrier du 30 septembre 2006, J.\_\_\_\_\_ a informé sa bailleresse que l'écoulement des toilettes de son logement était défectueux et que les stores de l'arrière de l'immeuble ne pouvaient plus être remontés. Les 9 décembre 2007, 14 février 2008, 25 février 2008 et 9 novembre 2009, il s'est plaint de divers autres défauts dans son logement.

Par courrier du 30 janvier 2007, H.\_\_\_\_\_ a signalé à sa bailleresse que, suite à une fuite d'eau dans les toilettes de son appartement, elle avait fait intervenir l'entreprise [...], réclamant que les frais de cette intervention soient pris en charge par la bailleresse.

A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_ ont informé leur bailleresse, par courriers des 7 octobre 2007 et 15 juin 2008, que le parquet de leur chambre nord-est se décollait et que la porte du salon, de même que celle du four, ne fermaient plus.

Le 14 janvier 2008, la demanderesse W.\_\_\_\_\_ a adressé un courrier à la défenderesse pour lui indiquer que son lavabo était défectueux.

Par courrier du 15 juin 2008, C.\_\_\_\_\_ a informé sa bailleresse que les stores de son appartement étaient endommagés. Le 29 septembre 2008, il l'a l'interpellée une nouvelle fois à ce sujet et l'a avertie de défauts touchant l'agencement de sa cuisine.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2008, Y.\_\_\_\_\_ SA s'est adressée à la gérance pour lui réclamer la somme de 3'483 fr. à titre d'indemnité pour le dommage causé à sa marchandise à la suite d'un dégât d'eau survenu fin juin 2009. La gérance l'a informée, par lettre du 5 novembre 2008, de son refus d'entrer en matière. Interpellés, Generali Assurances Générales SA et l'Etablissement cantonal d'Assurance ont refusé de

prendre en charge les dégâts annoncés au motif qu'ils résultaient d'un défaut d'entretien de la chose louée.

Le 4 septembre 2008, A.Q. \_\_\_\_\_ a écrit ce qui suit à sa bailleresse :

"Suite à mon entretien avec les concierges et un responsable de votre immeuble de l'av. [...] et etc..... il se trouve que des déchets de toute sorte se trouve devant les fenêtres des chambres côté nord. Cela est extrêmement désagréable et puant "il y a des cornets poubelles entier." Ce qui risque de nous amener des rats et leurs familles [...]."

Ce courrier était contresigné par plusieurs autres locataires et accompagné de photographies.

En date du 22 décembre 2008, l'Asloca a adressé à la bailleresse le courrier suivant :

"[...] Beaucoup de locataires se sont plaints de nombreux défauts dans leur appartement. Pour ceux dont le bail débute en février 2007, des demandes de réfection vous ont été adressées immédiatement, lors de l'état des lieux d'entrée mais au plus tard, dans la semaine qui a suivi la remise des clés, soit par les locataires eux-mêmes, soit par le concierge de l'immeuble à qui ils se sont adressés.

Pour les locataires dont le début du bail est plus ancien, ces revendications datent de plusieurs années.

Certains locataires ont cessé de vous adresser leurs demandes par écrit au motif qu'ils n'avaient jamais de réponse de votre part et vous ne semblez pas prendre non plus en considération leurs appels téléphoniques.

Les plaintes qui émanent des locataires concernent dans une très grande majorité, des défauts d'entretien général des appartements

ainsi que des communs des immeubles. Pour le reste, il s'agit, entre autres, de stores, de catelles, de portes d'armoires cassées, de parquet troué ou dont les lamelles se décollent, d'écoulement de balcons bouché, de vitres fendues, de fenêtres non hermétiques qui laissent passer l'air, d'installations électriques défectueuses, de la présence de salons de massages dont l'activité importune certains locataires, des ascenseurs, très souvent en panne, de l'état déplorable des moquette des couloirs etc...

De ce fait, il serait de bonne augure que vous procédiez vous-même à un constat et preniez les mesures qui s'imposent afin d'entretenir au mieux vos appartements."

Par courrier du 9 novembre 2009, E.\_\_\_\_\_ a informé la gérance de l'existence de plusieurs défauts dans son appartement, soit du fait que la hotte de la cuisine ne fonctionnait pas, que les parquets de toutes les pièces étaient fendus et que l'eau était très souvent brune.

Le 29 janvier 2010, à la suite d'une visite de la Commission de salubrité, le permis d'habiter du logement occupé par A.Z.\_\_\_\_\_ et B.Z.\_\_\_\_\_ a été provisoirement suspendu en raison des problèmes d'humidité constatés.

### **Des procédures ayant opposé les parties :**

**27.** Le 21 avril 2008, A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_ ont adressé au Tribunal des baux une requête, au pied de laquelle ils ont pris des conclusions en exécution des travaux et en réduction de loyer. Par jugement du 1<sup>er</sup> mai 2009, le tribunal leur a donné gain de cause. Par arrêt du 22 septembre 2010, la Chambre des recours du Tribunal cantonal a réformé partiellement le jugement précité en diminuant les réductions de loyer octroyées en première instance.

**28.** Par requête du 8 décembre 2009, A.Z.\_\_\_\_\_ et B.Z.\_\_\_\_\_ ont saisi le Président du Tribunal des baux d'une requête de mesures provisionnelles et préprovisionnelles visant principalement à l'élimination de problèmes d'humidité dans leur appartement, ainsi qu'à leur libération du paiement du loyer en cas d'inexécution des travaux de remise en état par la bailleuse.

Lors de l'audience du 15 janvier 2010, les parties ont conclu une transaction dans laquelle, pour l'essentiel, la bailleuse s'engageait à remédier aux problèmes d'humidité excessive et de moisissures. Les locataires renonçaient à demander une réduction de loyer du fait de l'exécution des travaux, mais se réservaient le droit de réclamer une réduction de loyer et des dommages-intérêts du chef des défauts objet de la procédure.

**De la procédure de première instance:**

**29.** A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et I.\_\_\_\_\_, A.Y.\_\_\_\_\_ et B.Y.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, B.Z.\_\_\_\_\_ et A.Z.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_, A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_, A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_ et X.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, A.K.\_\_\_\_\_ et B.K.\_\_\_\_\_, B.S.\_\_\_\_\_ et A.S.\_\_\_\_\_, Y.\_\_\_\_\_ SA, O.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_ et R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_ ont saisi la Commission de conciliation en matière de baux à loyer du district de la Riviera - Pays-d'Enhaut successivement entre le 4 décembre 2008 et le 31 mars 2009. Par leurs requêtes, dirigées contre P.\_\_\_\_\_ AG, ils ont contesté la hausse de loyer reçue le 18 décembre 2008 et réclamé la correction des décomptes des frais accessoires, y compris "la restitution des sommes versées en trop à titre de frais administratifs comptés deux fois, des taxes d'épuration et d'égouts et du gaz de cuisson". Les demandeurs ont requis également la réparation de certains défauts, de même qu'une "indemnité".

Postérieurement, entre le 11 décembre 2008 et le 26 mai 2009, les demandeurs ont complété leurs requêtes en détaillant les défauts dont ils demandaient l'élimination, en chiffrant le montant de la réduction de loyer demandée et en précisant la période pour laquelle elle était exigée. Les locataires O.\_\_\_\_\_ et Y.\_\_\_\_\_ SA ont au demeurant sollicité l'octroi de dommages-intérêts.

**30.** L'autorité de conciliation a siégé les 19 mars 2009, 27 mai 2009 et 17 juin 2009. Elle a prononcé la nullité de la hausse de loyer notifiée le 18 décembre 2008 et, pour le surplus, constaté l'échec de la conciliation.

**31.** Le 15 avril 2009, les demandeurs A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_, A.P.\_\_\_\_\_ et B.P.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, A.K.\_\_\_\_\_ et B.K.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_ et X.\_\_\_\_\_, de même que B.S.\_\_\_\_\_ et A.S.\_\_\_\_\_ ont adressé au Tribunal des baux une demande au pied de laquelle ils ont pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens, contre la défenderesse :

"1. Ordre est donné à la bailleuse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

2. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

3. Les suppléments réclamés par la bailleuse ne sont pas dus. Subsidièrement, un montant à dire de justice est remboursé aux locataires.

4. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée aux locataires G.\_\_\_\_\_ est déduit des décomptes pour les périodes 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

5. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée aux locataires

B.V.\_\_\_\_\_ et A.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, A.P.\_\_\_\_\_ et A.P.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, [...], B.K.\_\_\_\_\_ et A.K.\_\_\_\_\_ et, A.S.\_\_\_\_\_ et B.S.\_\_\_\_\_ est déduit des décomptes pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

6. La bailleuse doit immédiatement remboursement, aux locataires G.\_\_\_\_\_, de l'eau chaude payée à tort pour les décomptes 2006/2007 et 2007/2008.

7. La bailleuse doit immédiatement remboursement de tous les montants correspondant à la consommation de gaz pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 aux locataires dont le bail prévoit une facturation forfaitaire du gaz.

8. La bailleuse doit immédiatement remboursement de l'acompte de gaz depuis 1998 à ce jour aux locataires dont le bail prévoit un acompte de gaz.

9. La bailleuse doit immédiatement remboursement des montants payés à tort pour les taxes d'égout et d'épuration pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 aux locataires dont le bail ne prévoit pas ces taxes.

10. Les frais administratifs facturés par la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes des locataires G.\_\_\_\_\_ pour les périodes 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

11. Les frais administratifs facturés par la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes des locataires B.V.\_\_\_\_\_ et A.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, A.P.\_\_\_\_\_ et B.P.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, [...], B.K.\_\_\_\_\_ et A.K.\_\_\_\_\_ et, A.S.\_\_\_\_\_ et B.S.\_\_\_\_\_ pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort par les locataires leur est restituée.

12. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes des locataires G.\_\_\_\_\_ pour les périodes 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

13. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes des locataires B.V.\_\_\_\_\_ et A.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, A.P.\_\_\_\_\_ et B.P.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, [...], B.K.\_\_\_\_\_ et A.K.\_\_\_\_\_ et, A.S.\_\_\_\_\_ et B.S.\_\_\_\_\_ pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

14. Le bailleur est tenu de remédier aux défauts suivants dans les meilleurs délais,

dans l'appartement de :

B. A.T. \_\_\_\_\_ :

- Peintures des murs et plafonds en mauvais état;
- Infiltration d'eau dans la chambre à coucher, plafond et murs à refaire ;
- Radiateurs bloqués, température de 15° C dans certaines pièces, en hiver ;
- Ecoulement du balcon bouché.

C. A.P. \_\_\_\_\_ et B.P. \_\_\_\_\_

- Robinets de la salle de bains fuyant au niveau de la fixation ;
- Armoires de la cuisine cassées ;
- Décollement de certaines lamelles du parquet ;
- Email de la baignoire très usé ;
- Disfonctionnement du four ;
- Stores dans une chambre à coucher cassé depuis le début bail ;
- Stores du salon cassés de juillet 2005 à juillet 2008 ;
- Fenêtres des chambres et porte-fenêtre du salon non hermétiques, laissant passer l'air.

D. A.Q. \_\_\_\_\_

- Ventilation de la cuisine complètement bouchée ;
- Cache de la hotte de ventilation cassé ;
- Fenêtre de la chambre non hermétique ;
- Prise dans une chambre ne fonctionne pas ;
- Fenêtres très mal isolées et laissent passer l'air ;
- Porte fenêtre du salon se ferme mal ;
- Vitre du balcon fendue ;
- Ecoulement du balcon bouché ;
- Manivelle du store du salon cassée.

E. B.K. \_\_\_\_\_ et A.K. \_\_\_\_\_

- Tapisserie d'une chambre se décolle ;
- Parquet en mauvais état ;
- Peinture de la salle de bain s'écaille ;
- Ventilation cuisine ne fonctionne pas
- Vitre balcon fendue ;

- L'eau dans les WC coule constamment.

F. X. \_\_\_\_\_ et G. \_\_\_\_\_

- Carrelage de la cuisine fissuré
- Parquet en très mauvais état dans toutes les pièces et multiples trous et lamelles qui se décollent dans une chambre ;
- stores dans le salon cassés, de février 2007 à juillet 2008 ;
- installations électriques défectueuses ;
- présence de salons de massages dans l'immeuble entraînant de multiples dérangements.

G. A.S. \_\_\_\_\_ et B.S. \_\_\_\_\_

- Salon pas refait depuis 23 ans, murs et plafonds jaunis ;
- Robinetterie de la cuisine fuit au niveau de la fixation ;
- Peinture cuisine s'écaille ;
- Catelles au dessus de l'évier se décollent ;
- Placards cuisine en mauvais état ;
- Radiateurs bloqués sur chaud, impossible à régler ;
- Porte du balcon ne se ferme pas correctement.

15. Le bailleur est tenu de remédier, dans les meilleurs délais, aux défauts suivants, dans les communs de l'immeuble :

- défaut général d'entretien (murs, plafonds et sols sales) ;
- moquette des corridors en très mauvais état (30 ans d'âge). Odeurs nauséabondes;
- ascenseurs souvent en panne, très sales et dangereux.
- Cour intérieure au dessus du parking dans un état de saleté déplorable, prolifération d'insectes ;
- Présence de salons de massages dans l'immeuble.
- Porte intérieure avant les escaliers cassée ;
- Présence de caméras à l'entrée des immeubles et de micros dans le bureau du concierge.

16. Le loyer mensuel net est réduit comme suit, depuis le début du bail jusqu'à réparation des défauts, pour :

B. A.T. \_\_\_\_\_ :

- 40% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;

- 35% pour les désagréments liés aux salons de massage ou, subsidiairement, 20% de réduction définitive de loyer si rien ne peut être entrepris pour ce problème ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

C. A.P. \_\_\_\_\_ et B.P. \_\_\_\_\_

- 40% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 35% pour les désagréments liés aux salons de massage ou, subsidiairement, 20% de réduction définitive de loyer si rien ne peut être entrepris pour ce problème ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

D. A.Q. \_\_\_\_\_

- 42,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 35% pour les désagréments liés aux salons de massages ou, subsidiairement, 20% de réduction définitive de loyer si rien ne peut être entrepris pour ce problème ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

E. B.K. \_\_\_\_\_ et A.K. \_\_\_\_\_

- 27,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

G. X. \_\_\_\_\_ et G. \_\_\_\_\_

- 5% pour les stores, depuis le 1<sup>er</sup> février 2007 jusqu'au 31 juillet 2008 ;
- 35% pour les désagréments liés aux salons de massages, jusqu'à ce qu'il soit remédié à ce défaut ou, subsidiairement, 20% de réduction définitive de loyer si rien ne peut être entrepris pour ce problème ;
- 17,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

H. A.S. \_\_\_\_\_ et B.S. \_\_\_\_\_

- 42,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

17. La hausse notifiée le 18 décembre 2008 à tous les locataires est nulle.
18. Subsidiairement, elle est reportée à la plus prochaine échéance prévue dans leur bail.
19. Pour les conclusions 3 à 13 et la conclusion 16, à défaut de paiement dans les 30 jours, les locataires sont autorisés à compenser les montants devant être remboursés ou

payés à tort avec les loyers."

**32.** Le 16 avril 2009, les demandeurs A.A.\_\_\_\_\_, B.A.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et I.\_\_\_\_\_, A.Y.\_\_\_\_\_ et B.Y.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, B.Z.\_\_\_\_\_ et A.Z.\_\_\_\_\_, de même que H.\_\_\_\_\_ ont à leur tour adressé au Tribunal des baux une demande, au pied de laquelle ils ont pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens, contre la défenderesse :

"I. Ordre est donné à P.\_\_\_\_\_ AG de produire des décomptes de chauffage et au chaude et frais accessoires conformes aux directives vaudoises et en français pour les années 1998/1999 à 2007/2008.

II. Les décomptes de chauffage/eau chaude et frais accessoires 1998/1999 à 2007/2008 sont corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés et des pièces justificatives.

III. Les suppléments réclamés par P.\_\_\_\_\_ AG ne sont pas dus.

IV. Un montant à dire de justice est remboursé aux locataires pour les frais de chauffage, eau chaude et frais accessoires.

V. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement aux locataires A.A.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et B.Z.\_\_\_\_\_ de l'eau chaude payée à tort depuis le début du bail.

VI. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiat remboursement, aux locataires dont le bail prévoit une facturation forfaitaire du gaz, de tous les montants correspondant à la consommation de gaz depuis 1998 à ce jour.

VII. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement aux locataires dont le bail prévoit un acompte de gaz le remboursement de l'acompte depuis 1998 à ce jour.

VIII. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement à tous les locataires des montants payés à raison de frais administratifs facturés à double depuis 1998 à ce jour.

IX. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement à tous les locataires des montants facturés à tort pour les vacants.

X. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiat remboursement aux locataires dont le bail ne prévoit pas la facturation des taxes d'épuration et égout des montants payés à tort depuis 1998/1999 à 2007/2008.

XI. Tout montant facturé à titre de gaz de cuisson est déduit des décomptes 1998/1999 à 2007/2008 et remboursé aux locataires.

XII. La hausse notifiée le 18 décembre 2008 est nulle et de nul effet.

XIII. Ordre est donné à P. \_\_\_\_\_ AG d'effectuer les travaux suivants, respectivement de remettre en état, dans les meilleurs délais, dans l'appartement de :

A. A.A. \_\_\_\_\_ et B.A. \_\_\_\_\_ :

- Porte du placard où se trouve la poubelle cassée ;
- Peinture du plafond du salon s'écaille et tombe ;
- Parquet très abîmé ;
- Absence de clés pour les toilettes et chambres ;
- Installation électrique défectueuse ;
- Vitre du balcon fendue.

B. N. \_\_\_\_\_

- Portes des armoires de la cuisine cassées ;
- Gonds de la porte d'entrée cassés ;
- Porte vitrée de la cuisine cassée ;
- Peintures murs et plafonds du salon et d'une chambre en très mauvais état ;
- Radiateurs bloqués sur chaud, température trop élevée ;
- Vitre du balcon fendue ;
- Porte-fenêtre du balcon ferme mal ;
- Fenêtres dans deux chambres pas hermétiques, l'air passe en dessous ;
- Installations électriques défectueuses, il y a souvent des courts-circuits ;
- Joints de la baignoire complètement usés ;
- Mauvais écoulement du balcon, l'eau stagne quand il pleut,
- Inondation dans les toilettes et dans la cuisine tous les trois mois environ, l'eau sort des toilettes et de l'évier

C. L. \_\_\_\_\_

- Porte d'armoire de la cuisine cassée ;
- Porte de l'armoire coulissante du hall cassée ;
- Parquet en très mauvais état ;
- Arrivée d'eau à la salle de bains très faible ;
- Peintures de la salle de bains en très mauvais état ;
- Vitre du balcon fendue ;

D. E. \_\_\_\_\_

- Hotte de la cuisine ne fonctionne pas ;

- Radiateurs bloqués, impossibilité de les régler ;
- Parquet fendus dans toutes les pièces et lamelles se décollent dans une chambre ;
- Installations électriques défectueuses et dangereuses (étincelles quand on branche un appareil) ;
- Fenêtres très mal isolées, laissent passer l'air ;
- Vitre du balcon fendue ;
- Eau très souvent brune ;
- Toilettes fuient au niveau du sol.

E. C. \_\_\_\_\_ et I. \_\_\_\_\_

- porte d'une armoire de la cuisine cassée (à vrai dire il n'y a plus de porte) ;
- porte de l'armoire en dessous de l'évier cassée ;
- porte coulissante d'un placard de la cuisine cassée ;
- bas de toutes les portes darmoires et placards de la cuisine en très mauvais état ;
- stores dans les deux chambres cassés ;
- installations électriques défectueuses ;
- tuyauterie du balcon trouée, de l'eau coule sur le balcon ;
- présence de salons de massages dans l'immeuble entraînant de multiples dérangements.

F. A.Y. \_\_\_\_\_

- Infiltration dans le plafond d'une chambre à coucher,
- Fenêtres non étanches ;
- Parquet du salon en très mauvais état ;
- Tapisserie des chambres très usagées ;
- Vitre du balcon fendue ;
- Très mauvais écoulement du balcon ;
- Gonds des portes des armoires cuisine.

G. M. \_\_\_\_\_

- Murs, catelles et plafonds de l'ensemble de l'appartement en mauvais état ;
- Ecoulement de la baignoire constamment bouché, impossible de l'utiliser,
- L'eau coule continuellement dans les toilettes ;
- Lamelles du parquet dans le salon se décollent ;

- Porte du balcon pas hermétique, l'air passe en dessous ;
- Installations électriques défectueuses, il y a souvent des courts-circuits ;
- Mauvais écoulement du balcon, l'eau stagne quand il pleut.

H. J. \_\_\_\_\_

- Cuisinière à gaz cassée, d'août 2007 à février 2008 ;
- Peintures et moquettes de tout l'appartement pas refait depuis 1973 et en mauvais état ;
- Parquet chambre à coucher en mauvais état ;
- Charnières des portes d'armoires de la cuisine cassées ;
- Joints de la baignoire usagés. Plus d'étanchéité depuis août 2007.
- Vitre du balcon fendue ;
- Ecoulement du balcon complètement bouché.

I. B.Z. \_\_\_\_\_ et A.Z. \_\_\_\_\_

- Ventilation douche + WC ne fonctionne pas ;
- Humidité et moisissures dans deux chambres à coucher ;
- Parquet du salon très tâché et des lamelles se décollent ;
- Radiateurs défectueux dans l'appartement, température entre 16 et 17° C en hiver, nécessité de se chauffer avec des appareils électriques ou gaz en 2008 ;
- Catelles cassées et peintures en très mauvais état dans la salle de bains ;
- Stores cassés dans deux chambres.

J. H. \_\_\_\_\_

- Refoulement de l'eau dans les toilettes. Réparation provisoire il y a 3 ans, suite à une inondation, mais le travail définitif n'a toujours pas été fait ;
- Porte du balcon très difficile à fermer ;
- Fissures sur le mur du salon. Ces derniers n'ont pas été refaits par le bailleur depuis plus de 25 ans ;
- Mauvais écoulement du balcon ;
- Installation électrique défectueuse ;
- Vitre du balcon fissurée.

VIII. Ordre est donné à P. \_\_\_\_\_ AG d'effectuer les travaux suivants dans les meilleurs délais:

dans les communs :

- défaut général d'entretien (murs, plafonds, sols sales) ;

- murs et moquettes des corridors et de l'entrée sales et en très mauvais état ;
- odeurs nauséabondes;
- ascenseur souvent en panne et dangereux car non sécurisé ;
- cour intérieure dans un état lamentable. Sert de dépotoir au bâtiment ;
- présence de salons de massages. Insécurité, porte d'entrée ouverte toute la nuit par les locataires de ces salons qui les bloquent.
- présence de caméras à l'entrée de l'immeuble et de micros dans le bureau du concierge.
- cave très humide suie à une inondation il y a un an. Toutes les affaires s'y trouvant ont été endommagées (Lopes).
- porte intérieure avant les escaliers cassée.

IX. Le loyer mensuel net est réduit comme suit, pour:

A. A.A. \_\_\_\_\_ et B.A. \_\_\_\_\_ :

- 27,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement, depuis le 1<sup>er</sup> mai 2006 ;
- 10% pour le four cassé de mai 2006 à juillet 2006 (3 mois) ;
- 20% pour le frigo cassé de mai 2006 à juillet 2006 (3 mois) ;
- 10% pour le défaut d'entretien général des communs de l'immeuble depuis le 1<sup>er</sup> mai 2006.

B. N. \_\_\_\_\_

- 51% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2007;
- 40% pendant 3 jours, 4 fois par année, pour les problèmes d'inondation depuis le 1<sup>er</sup> juin 2007 ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble depuis 5 ans ;
- 35% pour les nuisances liées aux salons de massages depuis le 1<sup>er</sup> juin 2007.

C. L. \_\_\_\_\_

- 5% pour les stores du salon, de juillet 2005 à juillet 2008 ;
- 20% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement depuis 5 ans ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble depuis 5 ans.

D. E. \_\_\_\_\_

- 40% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement depuis le début du bail;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble depuis le début du bail.

E. C. \_\_\_\_\_ et I. \_\_\_\_\_

- 5% pour les stores, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2007 jusqu'à réparation du défaut ;

- 35% pour les désagréments liés aux salons de massages, depuis le début du bail jusqu'à ce qu'il soit remédié à cette situation ou, subsidiairement, 20% de réduction de loyer définitive si rien ne peut être entrepris pour ce problème ;
- 25% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement depuis le début du bail jusqu'à réparation ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble jusqu'à réparation.

F. A.Y. et B.Y.

- 22,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement, depuis 5 ans ;
- 15% pour les problèmes d'infiltration d'eau, depuis 2 ans ;
- 10% pour le défaut d'entretien dans les communs de l'immeuble, depuis 5 ans ;
- 35% pour les problèmes liés à la présence de salons de massages dans l'immeuble, depuis 5 ans.

G. M.

- 52,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement depuis 5 ans;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble depuis 5 ans.

H. J.

- 27,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 20% pour l'absence de cuisinière, de août 2007 à février 2008 (7 mois) ;
- 5% pour le store cassé de août 2007 à juillet 2008 (12 mois) ;
- 2% pour l'absence d'étanchéité au niveau des joints de la baignoire depuis août 2007 ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble.

I. B.Z. et A.Z.

- 57,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement depuis le début du bail;
- 10% pour le défaut d'entretien dans les communs de l'immeuble depuis le début du bail;
- 35% pour les problèmes liés à la présence de salons de massages dans l'immeuble depuis le début du bail.

J. H.

- 30% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement, depuis 5 ans et jusqu'à réparation ;
- 10% pour le défaut d'entretien général des communs de l'immeuble depuis 5 ans et jusqu'à réparation.

X. En cas de non-paiement par la bailleuse des montants alloués, les locataires sont autorisés à compenser les montants dus par la bailleuse avec les loyers."

**33.** Par demande conjointe également datée du 16 avril 2009, les demandeurs Y. \_\_\_\_\_ SA et O. \_\_\_\_\_ ont requis du Tribunal des baux qu'il prononce, avec suite de frais et dépens :

Y. \_\_\_\_\_ SA (local A)

"1A. Ordre est donné à la bailleuse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

2A. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

3A. Les suppléments réclamés par la bailleuse ne sont pas dus. Subsidièrement, un montant à dire de justice est remboursé au requérant.

4A. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée au requérant est déduit des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

5A. La bailleuse doit immédiatement remboursement, au requérant, de l'eau chaude payée à tort pour les décomptes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

6A. Les frais administratifs facturés par la gérance D. \_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes du requérant pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

7A. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes du requérant pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

8A. Le bailleur est tenu de remédier aux défauts suivants dans les meilleurs délais :

- Défaut général d'entretien (murs, sols et plafonds très sales) ;
- Cour intérieure dans un état de saleté déplorable ;

- Conduites et grilles d'écoulement souvent bouchées.

9A. Le loyer mensuel net est réduit de 10% depuis le début du bail jusqu'à réparation des défauts.

10A. La hausse de charges notifiée le 18 décembre 2008 est nulle.

11A. Subsidiairement, la hausse notifiée le 18 décembre 2008 est reportée à la prochaine échéance."

(..)

Y. \_\_\_\_\_ SA (local B)

"1B. Ordre est donné à la bailleresse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

2B. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

3B. Les suppléments réclamés par la bailleresse ne sont pas dus. Subsidiairement, un montant à dire de justice est remboursé au requérant.

4B. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée au requérant est déduit des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

5B. La bailleresse doit immédiatement remboursement, au requérant, de l'eau chaude payée à tort pour les décomptes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

6B. La bailleresse doit immédiat remboursement des montants payés à tort pour les taxes d'égout et d'épuration pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 au requérant.

7B. Les frais administratifs facturés par la gérance D. \_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes du requérant pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

8B. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes du requérant pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

9B. Le bailleur est tenu de remédier aux défauts suivants dans les meilleurs délais :

- i. Défaut général d'entretien (murs, sols et plafonds très sales) ;
- ii. Cour intérieure dans un état de saleté déplorable ;
- iii. Conduites et grilles d'écoulement souvent bouchées.

10B. Le loyer mensuel net est réduit de 10% depuis le début du bail jusqu'à réparation des défauts.

(..)

Y. \_\_\_\_\_ SA (local C)

41. Ordre est donné à la bailleuse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

42. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

43. Les suppléments réclamés par la bailleuse ne sont pas dus. Subsidièrement, un montant à dire de justice est remboursé au requérant.

44. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée au requérant est déduit des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

45. Les frais administratifs facturés par la gérance D. \_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes du requérant pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

46. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes du requérant pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

47. Le bailleur est tenu de remédier aux défauts suivants dans les meilleurs délais :

- i. Défaut général d'entretien (murs, sols et plafonds très sales) ;
- ii. Cour intérieure dans un état de saleté déplorable ;
- iii. Conduites et grilles d'écoulement souvent bouchées.

48. Le loyer mensuel net est réduit de 10% depuis le début du bail jusqu'à réparation

des défauts.

49. La hausse de charges notifiée le 18 décembre 2008 est nulle.

50. Subsidiairement, la hausse notifiée le 18 décembre 2008 est reportée à la prochaine échéance.

51. La bailleresse doit immédiat remboursement, au requérant, du montant de fr. 3483,05, avec intérêts, pour les dégâts survenus sur la marchandise suite à l'inondation à l'intérieur du local.

52. Pour les conclusions 3 à 6 et la conclusion 8 et 11, à défaut de paiement dans les 30 jours, le requérant est autorisé à compenser les montants devant être remboursés ou payés à tort avec les loyers."

**34.** Le 17 juin 2009, la demanderesse W.\_\_\_\_\_ a saisi le Tribunal des baux d'une demande au pied de laquelle elle a pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens, contre la défenderesse :

"1. Ordre est donné à la bailleresse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

2. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

3. Les suppléments réclamés par la bailleresse ne sont pas dus. Subsidiairement, un montant à dire de justice est remboursé à la requérante locataires.

4. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée à la requérante est déduit des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par le requérant lui est restituée.

5. La bailleresse doit immédiat remboursement de l'acompte de gaz à la requérante pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

6. La bailleresse doit immédiat remboursement à la requérante des montants payés à tort pour les taxes d'égout et d'épuration pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

7. Les frais administratifs facturés par la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des

décomptes de la requérante pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort par la requérante lui est restituée.

8. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes de la requérante pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre par les locataires leur est restituée.

9. Le bailleur est tenu de remédier aux défauts suivants dans les meilleurs délais :

- Peintures des murs et plafonds de tout l'appartement en mauvais état. Les peintures du plafond dans le salon s'écaillent et tombent;
- Parquet du salon en très mauvais état suite à une inondation provenant du balcon, il y a deux ans.
- Ecoulement du balcon bouché ;
- Vitre du balcon fendue ;
- Store du salon cassé depuis trois ans ;
- Cuisinière fonctionne mal. Plaque de protection cassée.
- Partie inférieure du frigo cassée, depuis 10 ans ;
- Le lavabo se bouche régulièrement depuis le mois de janvier 2009.

10. Le bailleur est tenu de remédier, dans les meilleurs délais, aux défauts suivants, dans les communs de l'immeuble :

- défaut général d'entretien (murs, sols et plafonds très sales) ;
- moquette des corridors en très mauvais état (30 ans d'âge). Odeurs nauséabondes;
- ascenseur souvent en panne, très sale et dangereux.

11. Le loyer mensuel net est réduit comme suit, depuis le début du bail jusqu'à réparation des défauts :

- 37,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 10% pour les défauts dans les communs de l'immeuble,

12. La hausse notifiée le 18 décembre 2008 à la requérante est nulle.

13. Subsidiairement, elle est reportée à la prochaine échéance prévue dans le bail.

14. Pour les conclusions 3 à 8 et la conclusion 11, à défaut de paiement dans les 30 jours, la requérante est autorisée à compenser les montants devant être remboursés ou payés à tort avec les loyers."

**35.** Le 26 juin 2009, les demandeurs A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_ ont saisi le Tribunal des baux d'une demande au pied de laquelle ils ont pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens, contre la défenderesse :

I. Ordre est donné à P.\_\_\_\_\_ AG de produire des décomptes détaillés de chauffage et au chaude et frais accessoires conformes aux directives vaudoises et en français pour les années 1998/1999 à 2007/2008.

II. Les décomptes de chauffage/eau chaude et frais accessoires 1998/1999 à 2007/2008 sont corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés et des pièces justificatives.

III. Les suppléments réclamés par P.\_\_\_\_\_ AG ne sont pas dus.

IV. Un montant à dire de justice est remboursé aux locataires pour les frais de chauffage, eau chaude et frais accessoires.

V. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiat remboursement, aux locataires dont le bail prévoit une facturation forfaitaire du gaz, de tous les montants correspondant à la consommation de gaz depuis 1998 à ce jour.

VI. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement aux locataires dont le bail prévoit un acompte de gaz le remboursement de l'acompte depuis 1998 à ce jour.

VII. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement à tous les locataires des montants payés à raison de frais administratifs facturés à double depuis 1998 à ce jour.

VIII. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiatement remboursement à tous les locataires des montants facturés à tort pour les vacants.

IX. P.\_\_\_\_\_ AG doit immédiat remboursement aux locataires dont le bail ne prévoit pas la facturation des taxes d'épuration et égout des montants payés à tort depuis 1998/1999 à 2007/2008.

X. Tout montant facturé à titre de gaz de cuisson est déduit des décomptes 1998/1999 à 2007/2008 et remboursé aux locataires.

XI. La hausse notifiée le 18 décembre 2008 est nulle et de nul effet.

XII. Ordre est donné à P.\_\_\_\_\_ AG d'effectuer les travaux suivants, respectivement de remettre en état, dans les meilleurs délais, dans l'appartement de :

A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_ :

- parquet dans une chambre en très mauvais état. Les lamelles se décollent

;

- porte fenêtre du salon ne fermant pas (courants d'air important) ;

- porte du four ne fermant pas ;

- vitre du balcon fissurée ;
- armoires dans le hall d'entrée ne ferment pas correctement ;
- présence de salons de massages dans l'immeuble (insécurité, la porte d'entrée est ouverte toute la nuit, va et vient constant tard dans la nuit, bruit...) ;
- mauvais état des communs de l'immeuble (murs et moquettes des corridors en très mauvais état, ascenseur souvent en panne...) ;
- installations électrique défectueuses, courts circuits fréquents.

XIII. Ordre est donné à P. \_\_\_\_\_ AG d'effectuer les travaux suivants dans les meilleurs délais:

dans les communs :

- défaut général d'entretien (murs, plafonds, sols sales) ;
- murs et moquettes des corridors et de l'entrée sales et en très mauvais état ;
- odeurs nauséabondes;
- ascenseur souvent en panne et dangereux car non sécurisé ;
- cour intérieure dans un état lamentable. Sert de dépotoir au bâtiment ;
- présence de salons de massages. Insécurité, porte d'entrée ouverte toute la nuit par les locataires de ces salons qui les bloquent.
- présence de caméras à l'entrée de l'immeuble et de micros dans le bureau du concierge.
- cave très humide suie à une inondation il y a un an. Toutes les affaires s'y trouvant ont été endommagées (Lopes).
- porte intérieure avant les escaliers cassée.

XIV. Le loyer mensuel net de A.R. \_\_\_\_\_ et B.R. \_\_\_\_\_ est réduit comme suit, pour:

- 10% pour l'impossibilité d'utiliser le four pendant une année ;
- 15% pour le défaut de la porte fenêtre donnant sur le balcon, pendant une année ;
- 25% pour le reste des défauts dans l'appartement, depuis 5 ans et jusqu'à réparation des défauts ;
- 35% pour les nuisances liées aux salons de massages, depuis 5 ans et jusqu'à ce qu'il soit remédié aux problèmes ;
- 10% pour les défauts des communs de l'immeuble, depuis 5 ans et jusqu'à réparation.

XV. En cas de non-paiement par la bailleuse des montants alloués, les locataires sont autorisés à compenser les montants dus par la bailleuse avec les loyers."

**36.** Le 9 juillet 2009, les demandeurs A.B.\_\_\_\_\_ et R.L.\_\_\_\_\_ ont saisi le Tribunal des baux d'une demande au pied de laquelle ils ont pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens, contre la défenderesse :

"1. Ordre est donné à la bailleuse de produire les décomptes détaillés de chauffage, eau chaude et frais accessoires, le tableau de répartition entre locataires (conformes aux directives cantonales et en français) ainsi que les pièces justificatives de ces décomptes, pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

2. Les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008 sont incorrects et corrigés selon précisions à fournir en cours d'instance, après production des décomptes détaillés, du tableau de répartition entre locataires et des pièces justificatives.

3. Les suppléments réclamés par la bailleuse ne sont pas dus. Subsidièrement, un montant à dire de justice est remboursé aux requérants.

4. Le montant correspondant à la part de logements vacants facturée aux requérants est déduit des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce titre leur est restituée.

5. La bailleuse doit immédiat remboursement de l'acompte "divers mensuel" aux requérants pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

6. La bailleuse doit immédiat remboursement aux requérants des montants payés à tort pour les taxes d'égout et d'épuration pour les décomptes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008.

7. Les frais administratifs facturés par la gérance D.\_\_\_\_\_ GmbH sont déduits des décomptes pour les périodes 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part de ces frais administratifs payée à tort par les requérants leur est restituée.

8. Le montant correspondant à la consommation de gaz de cuisson est déduit des décomptes pour les périodes 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007 et 2007/2008. La part payée à tort à ce

titre par les requérants leur est restituée.

9. Le loyer mensuel net est réduit comme suit, depuis le début du bail jusqu'au 29 février 2008

- 27,5% pour l'ensemble des défauts dans l'appartement ;
- 15% pour les défauts dans les communs de l'immeuble."

**37.** Par ordonnance du 29 juin 2009, le Président du Tribunal des baux a invité la défenderesse à produire diverses pièces, dont les décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires détaillés avec tableaux de répartition et pièces justificatives pour les exercices 1998-1999 à 2007-2008. Dans la citation à comparaître qui lui a été adressée le même jour, la défenderesse s'est notamment vu impartir un délai pour déposer toutes pièces nécessaires à l'instruction ou requérir la production de telles pièces.

**38.** Par courrier du 27 novembre 2011, les demandeurs A.K.\_\_\_\_\_ et B.K.\_\_\_\_\_ ont complété leur requête du 15 avril 2009 comme il suit :

"(..) nous vous demandons de bien vouloir compléter la conclusion n° 6, page 22 de la requête qui vous a été adressée, en demandant le remboursement de l'eau chaude qui nous a été facturée à tort, depuis 10 ans."

**39.** En l'absence d'opposition des parties, le Président du Tribunal des baux a ordonné la jonction des causes pendantes en vue d'une instruction et d'un jugement communs.

**40.** Le Tribunal des baux a siégé une première fois le 21 octobre 2009. Vu notamment l'absence de plusieurs des demandeurs et le défaut de représentation valable de la défenderesse, il a décidé de renvoyer cette audience.

Le 23 octobre 2009, il a adressé de nouvelles citations à comparaître aux parties, leur impartissant derechef un délai pour produire toutes pièces nécessaires à l'instruction ou pour en requérir la production.

**41.** Une seconde audience a été tenue le 24 février 2010. Au cours de celle-ci, la défenderesse a invoqué la prescription des prétentions des demandeurs relatives aux frais accessoires. En outre, [...], fils des demandeurs A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_, a été entendu en qualité de témoin. Cette audience a été suspendue et un nouveau délai au 30 avril 2010 a été imparti à la défenderesse pour produire les décomptes détaillés et les pièces justificatives relatives aux frais accessoires pour les périodes 1998-1999 à 2007-2008.

**42.** Les 23 février 2010, 20 août 2010, 2 février 2011, 2 novembre 2011 et 9 juillet 2012, la défenderesse a produit un certain nombre de pièces concernant essentiellement les décomptes des frais accessoires pour les exercices 2003-2004 à 2007-2008.

**43.** Le 30 mars 2010, le Président du Tribunal des baux a ordonné la mise en œuvre d'une expertise visant à inspecter les logements litigieux et à examiner l'existence des défauts invoqués par les demandeurs. En l'absence d'opposition des parties, F.\_\_\_\_\_ a été désigné en qualité d'expert.

**44.** Le 5 juin 2010, l'expert a transmis au tribunal le rapport d'expertise, dont la teneur est en particulier la suivante :

**« Constat d'expertise**

A. A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses.

- Porte du placard où se trouve la poubelle cassée ;

- Peinture du plafond du salon s'écaille et tombe ;
- Parquet très abîmé ;
- Absence de clé pour les toilettes et chambres ;
- Installation électrique défectueuse ;
- Vitre du balcon fendue.

*Les locataires ne désirent pas qu'il soit fait mention de défauts dans le présent rapport, à l'exception des vitres du parapet du balcon fendues.*

*L'expert confirme cependant les défauts et laisse à l'appréciation du juge la suite adéquate à donner.*

N. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses :

- Portes des armoires de la cuisine cassées ;

*Une grande porte de l'agencement est hors d'usage du fait que la charnière supérieure est cassée.*

*Un bouton de la cuisinière à gaz est cassé.*

*La hotte de ventilation, sans mécanisme électrique, est très usagée et sans efficacité.*

- Gond de la porte d'entrée cassé ;

*Effectivement, le gond supérieur de la porte d'entrée est biaisé, ce qui empêche la porte de s'ouvrir et se fermer normalement.*

- Porte vitrée de la cuisine cassée ;

*La porte coulissante vitrée de la cuisine est cassée. Le locataire l'a condamnée et a pris des mesures pour diminuer la dangerosité (risque d'effondrement) en appliquant du papier adhésif.*

- Peintures murs et plafonds du salon et d'une chambre en très mauvais état.

*Les murs et le plafond du salon et d'une chambre présentent une forte usure normale. Dans la chambre Nord-Est, des marques de coulures d'eau sont visibles sous la fenêtre et le papier peint est décollé.*

- Radiateurs bloqués sur chaud, température trop élevée ;

*Plusieurs vannes de radiateurs sont bloquées en position ouverte ce qui rend le réglage de chaleur impossible. Dans les chambres Nord, la température est trop basse en hiver, (17 à 18 degrés), du fait de la qualité des fenêtres et de la mauvaise isolation de la toiture. Cette remarque est formulée généralement par les locataires du dernier étage.*

- Vitre du balcon fendue ;

*Les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendues. Il semble que ce défaut soit présent dans la grande majorité des appartements et qu'il soit apparu très vite après la fin des travaux de construction. Les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risque liés à ce défaut. Par contre, esthétiquement, cela nuit à l'immeuble et par conséquent aux locataires.*

- Porte-fenêtre du balcon ferme mal ;

*La porte-fenêtre du balcon ferme mal et un espace de 5-8 mm est constaté en position fermée.*

*Fenêtres dans les deux chambres Nord sont en fin de vie. Elles ne sont étanches ni à l'air ni à l'eau.*

- Installations électriques défectueuses, il y a souvent des courts-circuits ;

*Cette remarque est constatée dans plusieurs appartements. Il est difficile d'être affirmatif dans le sens où ces courts-circuits se produisent lors de surcharge de soutirage de courant, ce qui ne s'est pas produit pendant mes visites. Etant donné le nombre de plaintes identiques et l'état de certaines installations électriques, l'expert confirme ce défaut.*

- Joints de la baignoire complètement usés ;

*Le joint souple entre la baignoire et les faïences est creux et l'étanchéité à l'eau n'est plus garanti.*

- Mauvais écoulement du balcon, l'eau stagne quand il pleut;

*Ce défaut est constaté dans plusieurs logements. L'orifice de l'écoulement est plus haut que le niveau du balcon. Il s'agit d'un défaut de construction.*

- Inondation dans les toilettes et dans la cuisine tous les trois mois environ, l'eau sort des toilettes et de l'évier ;

*Un dégât d'eau non réparé provient d'une grave fente de la partie inférieure de la cuvette WC. Le bidet a été déposé sommairement. Le parquet du corridor est décollé sur une zone de 30 x 40 cm.*

L. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Porte d'armoire cuisine cassée;

*L'agencement de cuisine est vétuste et usagé. Les portes des grandes armoires ont été déposées par le locataire.*

- Porte de l'armoire coulissante du hall cassée;

*La porte de l'armoire coulissante du hall est branlante et la poignée manque.*

- Parquet en très mauvais état;

*Le parquet est dans un état moyen. Deux lames sont décollées.*

- Arrivée d'eau à la salle de bain très faible;

*Effectivement, le débit d'eau est faible. L'expert a conseillé à la locataire de vérifier les brise-jet et de le rappeler en cas d'insuccès. Pas de nouvelles.*

- Peinture de la salle de bains en très mauvais état;

*La peinture de la salle de bain est en mauvais état. Une réfection peut être jugée nécessaire.*

- Vitre du balcon fendue;

*Les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendus. Il semble que ce défaut soit présent dans la grande majorité des appartements et qu'il soit apparu très vite après la fin des travaux de construction. Les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risques liés à ce défaut. Par contre, esthétiquement, cela nuit à l'immeuble et par conséquent aux locataires.*

E. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Hotte de la cuisine ne fonctionne pas;

*Effectivement, la hotte (ou plutôt ventilation naturelle) ne fonctionne pas. Il n'y a aucun tirage du fait que les conduites sont certainement obstruées par des dépôts de graisse et diverses poussières.*

- Radiateurs bloqués, impossibilité de les régler;

*Toutes les vannes de radiateurs sont bloquées à l'exception de celle de la chambre Nord-Est.*

- Parquets fendus dans toutes les pièces et lamelles se décollent dans une chambre;

*Les lamelles de parquet décollées ont été réparées par le locataire. Certaines sont vissées... En ce qui concerne le parquet fendu, l'expert ne voit pas de quoi il s'agit.*

- Installations électriques défectueuses et dangereuses (étincelles quand on branche un appareil);

*On peut observer distinctement des étincelles lors du branchement d'appareils électriques. Ce problème est récurrent.*

- Fenêtres très mal isolées, laissent passer l'air;

*Les fenêtres des chambres Nord ne sont étanches ni à l'air ni à l'eau. Des coulures sont visibles sur les contrecœurs des fenêtres. La porte-fenêtre du séjour laisse passer de l'air. Un espace d'env. 6 mm. est constaté. Un fort bruit est perceptible par vent du Sud-Ouest.*

- Vitre du balcon fendue;

*Ce problème est commun à tous les appartements donnant sur la rue.*

- Eau très souvent brune;

*Le locataire est absent régulièrement pendant des périodes de plusieurs jours. Lors de ses retours l'eau est teintée de rouille du fait qu'elle stagne dans la tuyauterie, ce qui est normal.*

- Toilettes fument au niveau du sol.

*De l'eau suinte au niveau du sol au droit de la cuvette WC. Le locataire éponge régulièrement, ce qui évite des dégâts d'eau. Le joint entre la cuvette et l'écoulement est à refaire.*

C. \_\_\_\_\_ [...]

I. \_\_\_\_\_ [...].

Défauts invoqués et réponses:

- Porte d'une armoire de la cuisine cassée (à vrai dire, il n'y a plus de porte);

*L'armoire haute de la cuisine s'est détachée. Les autres portes d'armoires sont branlantes.*

- Porte de l'armoire en-dessous de l'évier cassée;

*La porte de l'armoire en-dessous de l'évier est cassée.*

- Porte coulissante d'un placard de la cuisine cassée;

*La porte coulissante du placard de la cuisine est effectivement cassée.*

- Bas de toutes les portes et placards de la cuisine en très mauvais état;

*Tous les bas des portes et placards de la cuisine sont en mauvais état. En fait, l'agencement de la cuisine est en fin de vie et devrait être remplacé.*

- Stores dans les deux chambres cassés;

*Les stores des 2 chambres Nord sont cassés et refusent tout mouvement. Les locataires vivent sans store dans la chambre Nord-Est.*

- Installation électrique défectueuse;

*L'installation électrique semble dangereuse en cas de surcharge. Ce problème étant récurrent, il y aurait lieu d'effectuer un contrôle général de l'installation.*

- Tuyauterie du balcon trouée, de l'eau coule sur le balcon;

*L'écoulement extérieur des balcons, en acier, qui passe verticalement d'un appartement à l'autre est pourri. A chaque intempérie, de l'eau s'écoule de cette canalisation.*

- Présence de salons de massage dans l'immeuble entraînant de multiples dérangements.

*Cette question est traitée dans les remarques concernant les locaux communs des immeubles à la fin du rapport.*

A.Y. \_\_\_\_\_ et B.Y. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Infiltration dans le plafond d'une chambre à coucher;

*Chambre Nord-Est. Le mur Est présente de grosses taches avec efflorescences suite à un ancien dégât d'eau (environ 3 ans), provenant de la toiture. La cause du dégât a été réparée. La pièce est à refaire.*

- Fenêtres non étanches;

*Les 2 fenêtres des chambres Nord-Est et Nord-Ouest ne sont pas étanches ni à l'air ni à l'eau. Les murs sous les fenêtres présentent des marques de coulures d'eau. La partie inférieure (extérieure) des fenêtres est pourrie et une simple pression du doigt suffit à casser le bois.*

- Parquet du salon en très mauvais état;

*Le parquet du salon, en petites lames mosaïque, est dans un état acceptable malgré qu'il date de la construction de l'immeuble.*

- Tapisserie des chambres très usagées;

*Sans être très usagées, les tapisseries des deux chambres Nord ont subi des dégâts d'eau et des dommages dus à de la condensation, sans que les locataires soient responsables du fait de la faible température des pièces en hiver. La remarque du locataire est justifiée.*

- Vitre du balcon fendue;

*Les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendus. Il semble que ce défaut soit présent dans la grande majorité des appartements et qu'il soit apparu très vite après la fin des travaux de construction. Les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risques liés à ce défaut. Par contre, esthétiquement, cela nuit à l'immeuble et par conséquent aux locataires.*

- Très mauvais écoulement du balcon;

*L'écoulement de l'eau du balcon ne se fait pas normalement. L'eau stagne sur le balcon.*

- Gonds des portes des armoires cuisine;

*Tout l'agencement de la cuisine est vétuste et devrait être remplacé. La hotte de ventilation a été installée par le locataire, selon ses dires.*

M. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Murs, faïences et plafonds de l'ensemble de l'appartement en mauvais état;

*Les peintures générales de l'appartement sont dans un état d'usure avancée. Les faïences sont dans un état d'usure normale, sauf au dessus de la cuisinière où elles sont abîmées par la chaleur.*

- Ecoulement de la baignoire constamment bouché, impossible de l'utiliser;

*L'écoulement de la baignoire se fait très mal ou pas du tout. Le constat est le même dans l'appartement du dessus et l'obstruction de la colonne de chute en est responsable.*

- L'eau coule continuellement dans les toilettes;

*L'eau coule du réservoir de la chasse qui doit être révisée.*

- Lamelles du parquet dans le salon se décollent;

*Quelques lamelles du parquet sont décollées et le parquet est dans un état moyen.*

- Porte du balcon pas hermétique, l'air passe en-dessous;

*La porte-fenêtre du balcon se ferme très mal et laisse passer l'air.*

- Installations électriques défectueuses, il y a souvent des courts-circuits;

*Comme dans d'autres appartements, l'installation électrique est vétuste et doit être contrôlée et réparée.*

- Mauvais écoulement du balcon, l'eau stagne quand il pleut.

*L'eau stagne après les intempéries. L'écoulement du balcon est plus haut que le niveau du béton.*

J.\_\_\_\_\_ [...].

Défauts invoqués et réponses:

- Cuisinière à gaz cassée, d'août 2007 à février 2008;

*L'expert n'est pas capable de répondre de manière précise quant aux dates. Par contre le locataire semble crédible vu la lenteur de réaction du propriétaire face aux demandes des locataires.*

- Peintures et moquettes de tout l'appartement pas refaites depuis 1973 et en très mauvais état;

*Les murs et plafonds des pièces sont en mauvais état et d'origine. Depuis l'entrée du locataire, en 1973, seule la peinture des murs du séjour a été faite, à charge du locataire selon ses dires.*

*Les sols de tous les appartements sont constitués de parquet. Aussi, l'expert ne comprend pas la remarque quant à la moquette.*

- Parquet chambre à coucher en mauvais état;

*Le parquet de la chambre à coucher est dans un état d'usure normale pour l'âge de l'immeuble.*

- Charnières des portes d'armoire de la cuisine cassées;

*L'agencement de cuisine est vétuste et un remplacement complet devrait être entrepris. Le locataire a remplacé les charnières à ses frais.*

- Joints de la baignoire usagés. Plus d'étanchéité depuis août 2007;

*Le joint souple entre les faïences et la baignoire est dans un état correct. Par contre, le joint d'angle vertical sur les faïences est absent. Un risque d'infiltration existe.*

- Vitre du balcon fendue;

*Les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendus. Il semble que ce défaut soit présent dans la grande majorité des appartements et qu'il soit apparu très vite après la fin des travaux de construction. Les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risques liés à ce défaut. Par contre, esthétiquement, cela nuit à l'immeuble et par conséquent aux locataires.*

- Ecoulement du balcon complètement bouché;

*L'écoulement du balcon est défectueux et un contrôle, avec débouchage, devrait être entrepris.*

A.T. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Peinture des murs et plafonds en mauvais état;

*Chambre Nord-Est. Les murs (papiers peints) présentent une usure normale acceptable mais, selon le locataire, la dernière réfection a été faite par ses soins et à sa charge, en 1997. L'état actuel des murs et le côté « bien entretenu » de l'appartement attestent ces allégations.*

*Chambre Nord-Ouest. état idem chambre Nord-Est + marques de moisissure. Sur mur Ouest.*

*Séjour et corridor. Les murs et le plafond présentent une forte usure normale et une réfection complète serait justifiée. Les pièces ont été refaites en 1997 à la charge du locataire, selon ses dires.*

- Infiltration d'eau dans la chambre à coucher, plafond et murs à refaire;

*Chambre Nord-Est. Une infiltration d'eau s'est produite par la toiture. Il s'en suit une tache de petite taille (long. env. 40 cm. larg. 2-3 cm. dans l'angle formé par le mur et le plafond, avec de légers décolllements. Au vu de l'état général de la pièce et compte tenu de ce dégât, une réfection ne serait pas superflue.*

- Radiateurs bloqués, température de 15 degrés dans certaines pièces, en hiver;

*Dans les deux chambres du côté Nord il règne une température plus basse que dans les autres appartements. Ceci provient du fait que le logement est situé au dernier étage, sous la toiture, et que l'isolation thermique de cette dernière est insuffisante. Malgré que les vannes des radiateurs soient bloquées sur chaud, la déperdition de chaleur, autant par les fenêtres que par la toiture est trop importante pour obtenir une température acceptable. Chambre Nord-Est, 18 degrés le 6 mai à 17h00. Chambre Nord-Ouest, 17 degrés. En hiver, selon le locataire, la température descend à 15 degrés, ce que l'expert peut aisément accepter.*

- Ecoulement du balcon bouché.

*L'écoulement du balcon ne fonctionne pas normalement. Le problème provient d'un défaut de construction dans le sens où l'écoulement est plus haut que le niveau du sol.*

B.P. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Robinet de la salle de bains fuyant au niveau de la fixation;  
*La robinetterie d'origine est défectueuse et doit être remplacée.*
- Armoires de la cuisine cassées;

*L'agencement de cuisine est en fin de vie. Le locataire a posé, à ses frais, une hotte d'aspiration et un nouvel agencement sur l'évier. Le reste est vétuste.*

- Décollement de certaines lamelles du parquet;

*Effectivement, on constate un décollement partiel, peu important, de lames de parquet.*

- Email de la baignoire très usé;

*L'émail de la baignoire est fortement usé.*

- Dysfonctionnement du four;

*Le four fonctionne normalement.*

- Store dans une chambre à coucher cassé depuis le début du bail;

*Le store de la chambre Nord-Ouest est cassé. Le locataire a tenté une réparation pas très efficace.*

- Store du salon cassé de juillet 2005 à juillet 2008;

*Le store du salon a été réparé en juillet 2008 selon le locataire.*

- Fenêtres des chambres et porte-fenêtre du salon non hermétiques, laissant passer l'air.

*Les fenêtres des deux chambres Nord ne sont étanches ni à l'air ni à l'eau. La porte fenêtre du séjour laisse passer l'air. Des marques de coulures d'eau sont visibles sous la fenêtre de la chambre Nord-Est.*

*Remarque particulière: le locataire a repeint l'appartement à ses frais.*

A.Q. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Ventilation de la cuisine complètement bouchée;

*Un appareil de ventilation électrique (hotte) a été posé par la gérance, fixé dans le mur, mais sans meuble sur le pourtour. Le raccordement électrique est constitué d'un fil suspendu à travers la pièce à une hauteur de 2 m et raccordé sur une prise multiple. L'appareil semble fonctionner selon le principe du charbon actif, c'est à dire sans sortie dans le canal de ventilation.*

- Cache de la hotte de ventilation cassé;

*Le cache ou meuble est inexistant.*

- Fenêtre de la chambre non hermétique. Prise dans la chambre ne fonctionne pas;

*Les 2 fenêtres des chambres Nord-Est et Nord-Ouest ne sont pas étanches ni à l'air ni à l'eau. Les murs sous les fenêtres présentent des marques de coulures d'eau. La prise ne fonctionne pas.*

- Fenêtres très mal isolées et laissent passer l'air;

*Voir article précédent.*

- Porte-fenêtre du salon se ferme mal;

*La porte-fenêtre du séjour n'est pas étanche à l'air. En cas de vent, même modéré, des courants d'air sont perceptibles à l'intérieur.*

- Vitre du balcon fendue;

*Les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendus. Il semble que ce défaut soit présent dans la grande majorité des appartements et qu'il soit apparu très vite après la fin des travaux de construction. Les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risques liés à ce défaut. Par contre, esthétiquement, cela nuit à l'immeuble et par conséquent aux locataires.*

- L'eau dans les WC coule constamment.

*Ce défaut a été réparé.*

A.K. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Tapisserie d'une chambre se décolle;

*L'état de cette chambre (Nord-Ouest) est horrible. Le papier peint, d'origine, est déchiré et très usagé. Il manque carrément des lés entiers de papier.*

- Parquet en mauvais état;

*Le parquet est très abîmé dans tout l'appartement*

- Peinture de la salle de bains s'écaille;

*Les murs et plafond de la salle de bain sont usagés. La baignoire n'a plus d'émail sur le fond, sur une largeur de env. 5 à 10 cm. et une longueur de env. 40 cm.*

- Ventilation de la cuisine ne fonctionne pas;

*Il n'y a pas de hotte de ventilation. Le trou sort directement du mur et aucun tirage n'est constaté.*

- Vitre balcon fendue;

*L'ensemble des verres des parapets côté rue est fendu. Ce problème est général.*

- L'eau dans les WC coule constamment.

*Défaut non avéré suite à une réparation.*

X. \_\_\_\_\_ et G. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Carrelage de la cuisine fissuré;

*1 carreau de faïence est cassé au-dessus de la cuisinière.*

*Accessoirement, il manque 21 carreaux de faïences au dessus de la baignoire.*

- Parquet en très mauvais état dans toutes les pièces et multiples trous et lamelles qui se décollent dans une chambre;

*Quelques lames de parquet sont décollées dans la chambre Nord-Est.*

- Stores dans le salon cassés, de février 2007 à juillet 2008;

*L'expert est d'avis que le locataire est de bonne foi.*

- Installations électriques défectueuses;

*L'installation électrique est défectueuse. Trois prises dans le séjour et une dans la chambre à coucher ne fonctionnent pas. Le locataire a branché tous ses appareils sur deux prises avec des fils qui sillonnent les pièces.*

*La gérance a installé une hotte de ventilation à la cuisine mais le raccordement électrique n'a pas été fait.*

*Il y a un réel risque de court-circuit en cas de surcharge.*

- Présence de salons de massage dans l'immeuble entraînant de multiples dérangements;

*Cette question est traitée dans les remarques concernant les locaux communs de l'immeuble.*

B.S. \_\_\_\_\_

Défauts invoqués et réponses - appartement :

- Salon pas refait depuis 23 ans, murs (dispersion) et plafonds jaunis;

*Les murs et plafonds du séjour sont usagés et n'ont pas été repeints depuis l'entrée du locataire en 1986.*

- Robinetterie de la cuisine fuit au niveau de la fixation;

*La batterie de l'évier de la cuisine coule au niveau des chapeaux. Cet appareil est en bout de vie.*

- Peinture cuisine s'écaille;

*Du fait du manque de ventilation (pas de hotte), la peinture des murs et plafond de la cuisine est sale et écaillée et devrait être refaite.*

- Catelles au dessus de l'évier se décollent;

*6 carreaux de faïence sont cassés et décollés au dessus du plan de cuisson. Il s'agit d'une usure due au temps et à la chaleur.*

- Placards cuisine en mauvais état;

*6 faces d'armoires ou buffets sont soit absents ou manquants. L'agencement de cuisine est en bout de vie.*

- Radiateurs bloqués sur chaud, impossibles à régler;

*Les vannes des radiateurs sont bloquées en position ouverte depuis l'entrée du locataire en 1986.*

- Porte du balcon ne se ferme pas correctement ;

*La porte du balcon ne se ferme pas. Le locataire a bricolé un système ingénieux pour la maintenir en position fermée lorsqu'il fait froid.*

Défauts invoqués et réponse - locaux communs:

- défaut général d'entretien (murs, plafonds et sols sales);

*voir locaux communs.*

W. \_\_\_\_\_ [...].

Défauts invoqués et réponses:

- Peinture des murs et plafonds de tout l'appartement en mauvais état. Les peintures du plafond dans le salon s'écaillent et tombent;

*La peinture du plafond s'écaille dans le hall et le séjour, dans la zone proche de la salle de bain et de la porte-fenêtre. Ces dégâts ont certainement été causés par des infiltrations provenant respectivement de la salle de bain et du balcon de l'étage supérieur.*

*Les murs présentent une forte usure normale et des décollements de papier peint aux droits des joints verticaux.*

- Parquet du salon en très mauvais état suite à une inondation provenant du balcon, il y a deux ans;

*Le parquet est dans un état moyen à l'exception d'une petite zone devant la porte-fenêtre du séjour. A cet endroit il est noirci suite à des infiltrations provenant du balcon.*

- Ecoulement du balcon bouché;

*L'écoulement du balcon est bouché ou défectueux du fait qu'il est plus haut que le niveau du sol. Sec lors de la visite.*

- Vitre du balcon fendue;

*L'ensemble des verres des parapets côté rue est fendu. Ce problème est général.*

- Store du salon cassé depuis trois ans;

*Les trois stores verticaux anti-soleil sont en ordre. Le store central a été réparé, aux frais du locataire, pour un montant de Fr. 300.00 selon ses dires.*

- Cuisinière fonctionne mal. Plaque de protection cassée;

*La cuisinière est en fin de vie et ne fonctionne pas à satisfaction. Il en va de même pour les autres appareils et de l'agencement.*

- Partie inférieure du frigo cassée, depuis 10 ans;

*La partie inférieure du frigo, qui est en fin de vie, est cassée.*

- Le lavabo se bouche régulièrement depuis le mois de janvier 2009 ;

*Le lavabo est hors service du fait que le siphon est déposé. Le locataire a tenté de déboucher l'écoulement mais il semble que la colonne de chute soit obstruée. Lors de la vidange de l'évier de la cuisine, l'eau remonte dans la baignoire.*

A.R. \_\_\_\_\_ et B.R. \_\_\_\_\_ [...]

Défauts invoqués et réponses:

- Parquet dans une chambre en très mauvais état. Les lamelles se décollent;

*Le parquet de la chambre Nord-Est est totalement décollé sur une bande, au centre de la chambre, de env. 30 cm x 300 cm depuis plus de sept ans, selon les dires du locataire.*

*Cette pièce peut être considérée comme inhabitable.*

- Porte-fenêtre du salon ne fermant pas (courants d'air importants);

*La porte-fenêtre du salon ne ferme pas du tout. En cas de vent, même léger, elle s'ouvre toute seule.*

- Porte du four ne fermant pas;

*La porte du four ferme effectivement très mal. L'appareil est en fin de vie.*

*La porte vitrée coulissante de la cuisine est cassée et dangereuse. La lampe applique de la cuisine est dangereuse (non mentionné dans procédure).*

- Vitre du balcon fissurée;

*L'ensemble des verres armés de la façade côté rue des parapets est fendu.*

- Armoires dans le hall d'entrée ne ferment pas correctement;

*Les armoires du hall ne ferment effectivement pas.*

- Présence de salons de massage dans l'immeuble (insécurité, la porte d'entrée est ouverte toute la nuit, va-et-vient constant tard dans la nuit...);

*La présence de salons de massage fait l'objet d'un commentaire dans les remarques relatives aux locaux communs.*

- Mauvais état des communs de l'immeuble (murs et moquettes des corridors en très mauvais état, ascenseur souvent en panne...);

*Les communs sont traités séparément dans une rubrique les concernant en fin de rapport.*

- Installations électriques défectueuses, courts-circuits fréquents ;

*Les installations électriques sont défectueuses comme dans beaucoup d'autres appartements.*

Y. \_\_\_\_\_ SA— [...] — 1800 Vevey - local A

O. \_\_\_\_\_ — [...] — 1800 Vevey — local B

O. \_\_\_\_\_ — [...] — 1800 Vevey — local C

Les défauts constatés dans les communs de l'immeuble et pour lesquels la gérance a été avisée sont les suivants:

- Défaut général d'entretien (murs, sols et plafonds très sales);

*Mis à part les murs de la cage d'escaliers qui ont été repeints assez récemment, l'état de la cage d'escalier est repoussant. Les revêtements de sol en textile sont très sales, tachés, brûlés de manière importante et arrachés par endroit. Certains câbles qui servent de protection pendent lamentablement.*

- Moquette des corridors en très mauvais état (30 ans d'âge). Odeurs nauséabondes;

*Voir article précédent. En ce qui concerne les odeurs, l'expert n'a rien remarqué si ce n'est les relents usuels à l'heure des repas.*

- Cour intérieure dans un état de saleté déplorable;

*La cour intérieure est mal entretenue. Les arbustes en bacs sont malingres et manquent d'entretien. Ces bacs servent de poubelles. Lors de 2 passages sur 3, de nombreux déchets, papiers, mégots, petits emballages, etc. jonchaient le sol. Il existe manifestement un manque d'entretien courant dans cette partie d'immeuble.*

- Conduites et grilles d'écoulement souvent bouchées;

*L'expert a eu l'opportunité de visiter la cour par temps de pluie. Effectivement, plusieurs grilles d'écoulements, de type différents, sont partiellement ou totalement bouchées et ne permettent pas*

*l'écoulement de l'eau de surface. Sur un total compté de 9 grilles, 7 sont obstruées. La cour est ainsi inondée avec des hauteurs d'eau de 1 à 8 cm.*

- Présence de blattes, chaque printemps, pendant 3 mois;

*Il n'est pas précisé, dans la question, de quels mois il s'agit. L'expert a demandé au représentant du locataire de décrire les insectes. La description ne correspond pas aux blattes mais plutôt à des insectes qui se plaisent dans les lieux humides, tout comme les blattes. En tout état de cause, il n'est pas étonnant de trouver des insectes de ce type au bas des vitres, du côté cour, dans des endroits légèrement humides et sombres. Ces insectes ne sont dangereux ni pour les humains ni pour les objets se trouvant dans les locaux.*

- Ascenseurs souvent en panne, très sales et dangereux;

*Selon un petit sondage auprès des usagers, il semble que les ascenseurs fonctionnent normalement et que l'entretien est effectué normalement. Selon renseignements pris auprès de Schindler SA, le propriétaire n'est pas tenu, pour le moment, d'adapter les installations aux nouvelles normes. Par contre, en cas de gros travaux de modernisation (moteur, cabine, etc.), les normes en vigueur devraient être appliquées. En conséquence, l'ascenseur répond actuellement aux exigences de sécurité.*

*Lors du passage de l'expert, les cabines d'ascenseur étaient dans un état normal, avec des marques et griffures communes à ce type d'habitation.*

- Présence de salons de massage dans les immeubles;

*Il est difficile de répondre à cette question, ce genre de lieux étant généralement discret.*

*L'expert a cependant remarqué l'absence de plaquettes sur plusieurs portes palières des petits appartements. Sur deux portes, des petits autocollants suggestifs sont collés. En comparant le nombre de boîtes à lettre sans nom avec les portes sans nom, on peut arriver à la conclusion que plusieurs occupants de l'immeuble n'existent pas, tout au moins pour le courrier ou toutes autres fonctions postales ou administratives.*

*Le nombre d'appartements concernés est le suivant:*

[...] - 6 boîtes à lettres et 5 portes palières

[...] - 4 boîtes à lettres et 7 portes palières

[...] - 4 boîtes à lettres et 5 portes palières

[...] - 4 boîtes à lettres et 7 portes palières

*Il serait faux de conclure, selon les chiffres ci-dessus, qu'il y a plus de 20 salons de massage dans les immeubles mais l'existence de salons est évidente et a été confirmée par plusieurs locataires qui sont dérangés à des heures tardives. Seule une visite complète de l'immeuble pourrait dénombrer le nombre de salons.*

- [...] - ferme-porte accès à la cage d'escalier cassé;

*Effectivement, le ferme-porte est cassé et ne fonctionne pas.*

- Présence de caméras dans l'entrée et vers le bureau du gérant;

*Malgré un examen minutieux l'expert n'a pu déceler de caméras. A première vue, les appliques au plafond ressemblent plus à un éclairage de secours qu'à des caméras.*

*Remarque : l'expert tient à disposition du tribunal les montants des coûts estimatifs des travaux de réparation ou remplacement. »*

**45.** Par courrier du 16 juin 2010, le président du tribunal a invité l'expert à visiter certains logements auxquels il n'avait pas eu accès jusqu'alors et à compléter son rapport. L'expert a déposé le complément d'expertise en date du 26 juillet 2010. Celui-ci a en particulier la teneur suivante :

« A.B. \_\_\_\_\_ & R.L. \_\_\_\_\_ [...]

Le logement est actuellement occupé par [...]. depuis mars 2008.

Défauts invoqués et réponses:

- moquette dans l'entrée de l'immeuble dans la cage d'escaliers et dans l'ascenseur dans un état déplorable (très usée, souillée par de l'urine, des crachats et marquée par de nombreuses marques de cigarettes).

*Il est déjà répondu à cette remarque dans la partie qui concerne les locaux communs. L'expert confirme ces défauts.*

- Pannes d'ascenseur très fréquentes;

*Il est déjà répondu à cette remarque dans la partie qui concerne les locaux communs.*

- Portes du parking souterrain bloquées ouvertes, de sorte à ce que des personnes non autorisées se parquaient gratuitement, sur n'importe quelle place y compris celle de nos parents et, problèmes d'insécurité liés à des groupes d'individus «squattant» les sous-sols.

*L'expert ne peut se prononcer. Lors de ses passages, les portes étaient fermées et les locataires questionnés sont restés vagues ou ne se sont pas prononcés.*

B.Z. \_\_\_\_\_ & A.Z. \_\_\_\_\_ [...]

L'appartement est occupé par [...]

Cet appartement a été refait suite à sa relocation. Il est couplé avec un studio.

Défauts invoqués et réponses:

- Ventilation douche + WC ne fonctionne pas;

*Les ventilations naturelles des WC et douche fonctionnent très mal du fait que les canaux sont obstrués par la poussière.*

- Humidité et moisissures dans deux chambres à coucher;

*Les peintures et papiers peints ont été refaits.*

- Parquet du salon très taché et des lamelles se décollent;

*Les parquets ont été poncés et imprégnés.*

- Radiateurs défectueux dans l'appartement, température entre 16 et 17 degrés C en hiver, nécessité de se chauffer avec des appareils électriques ou à gaz en 2008;

*Le radiateur de la chambre Nord-Est a été remplacé par un modèle plus gros ce qui atteste des problèmes antérieurs. Les autres radiateurs sont d'origine. En conséquence, cet appartement situé au dernier étage doit être difficile à chauffer du fait de la faible capacité thermique et des fenêtres qui ne sont pas étanches à l'air.*

- Catelles cassées et peinture en très mauvais état dans la salle de bains;  
*La salle de bain est en bon état, tant pour le carrelage que pour la peinture. Refait lors de la relocation.*
- Stores cassés dans 2 chambres  
*Le store de la chambre Nord-Est ne fonctionne pas ;  
Les stores du balcon ne fonctionnent pas et sont dangereux.  
Accessoirement, on retrouve dans cet appartement tous les problèmes d'entretien usuels: électricité, fenêtres, etc.*

H. \_\_\_\_\_

Défauts invoqués et réponses:

- Refoulement d'eau dans les toilettes. Réparation provisoire il y a 3 ans, suite à une inondation, mais le travail n'a toujours pas été fait;  
*Aucun refoulement n'a été constaté. Par contre, le raccord entre la cuvette et la tuyauterie est fait au moyen d'un scotch de réparation ce qui atteste d'une intervention provisoire.*
- Porte du balcon très difficile à fermer;  
*La poignée de la porte-fenêtre est assez dure à actionner. La fenêtre laisse passer de l'air.*
- Fissures sur les murs du salon. Ces derniers n'ont pas été refaits par le bailleur depuis plus de 25 ans;  
*Une grande fissure traverse toute la largeur du plafond. Une autre fissure, en diagonale, est visible sur le mur Est. La locataire est soigneuse et ne fume pas. De ce fait, les murs et les plafonds, bien qu'anciens, sont encore dans un état tolérable.*
- Mauvais écoulement du balcon;  
*De l'eau stagne vers l'écoulement du balcon. Le sol est dégradé et forme une cuvette. On voit les fers à béton près de l'écoulement.*
- Installation électrique défectueuse;  
*L'absence du locataire rend la détection de problèmes difficile. Cependant, toute la colonne de cette entrée (no 38) présente des courts-circuits ou des prises défectueuses.*

- Vitre du balcon fissurée;

*Comme dans chaque appartement, les vitres armées du balcon sont fissurées. Ce problème est décrit plus haut. »*

**46.** Par courriers des 16 juin 2010 et 29 juillet 2010, le président du tribunal a invité les parties à déposer leurs observations sur le rapport d'expertise et le complément d'expertise. Aucune observation particulière n'a été formulée.

**47.** Suite à un changement dans la composition de la cour, l'instruction de la cause a été reprise *ab ovo*. La tenue d'une nouvelle audience a également été ordonnée. Interpellés par courrier du 30 juin 2011, les conseils des demandeurs ont indiqué qu'ils renonçaient à la réaudition du témoin [...].

**48.** Par avis du 21 juillet 2011, les parties ont été assignées à une nouvelle audience de jugement. Pour la troisième fois, un délai leur a été imparti pour produire toutes pièces nécessaires à l'instruction de la cause ou requérir la production de telles pièces.

A la requête des demandeurs, le président du tribunal a ordonné, le 7 octobre 2011, la production par la défenderesse des décomptes de chauffage, eau chaude et frais accessoires détaillés avec tableaux de répartition et pièces justificatives pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010.

Par courrier du 13 octobre 2011, la défenderesse a transmis au tribunal le décompte détaillé pour l'exercice 2008/2009 et indiqué qu'elle n'était pas en mesure de transmettre celui pour la période 2009/2010, non encore établi du fait que [...] ne lui avait pas remis son propre décompte de répartition des frais accessoires.

**49.** Par lettres des 4 et 8 novembre 2011, les demandeurs, par l'intermédiaire de leurs conseils respectifs, ont indiqué qu'ils "n'accepter[ai]ent aucun montant figurant dans le décompte dont le paiement n'est pas établi par pièce et dont la répartition, et notamment les clés pour cette répartition, sont clairement définies et expliquées."

**50.** Le tribunal a tenu une nouvelle audience de jugement le 28 novembre 2011, à laquelle la défenderesse a fait défaut. Lors de cette audience, le président a pris acte au procès-verbal du retrait de la demande déposée par les locataires A.P. \_\_\_\_\_ et B.P. \_\_\_\_\_ et les a mis hors de cause.

**51.** Le dispositif du jugement par défaut a été communiqué aux parties le 24 février 2012. La notification faite à la défenderesse a dû être renouvelée le 1<sup>er</sup> mars 2012 dans la mesure où elle était intervenue par erreur à l'adresse d'un conseil dont le tribunal avait été dûment informé de la fin du mandat.

**52.** A la suite d'une requête de relief déposée par la défenderesse le 12 mars 2012, une nouvelle audience de jugement a été tenue le 22 octobre 2012.

Les parties y ont signé une transaction partielle réglant la question des travaux à exécuter par la défenderesse ainsi que des délais dans lesquels ceux-ci devraient intervenir. Les parties sont également convenues qu'une indemnité serait due aux demandeurs en cas de retard dans l'exécution de tout ou partie des travaux prévus, sans préjudice du droit de ces mêmes demandeurs d'obtenir le cas échéant une réduction de loyer pour les défauts en question.

Par déclaration consignée au procès-verbal, la défenderesse a retiré formellement les hausses de loyer notifiées aux demandeurs le

18 décembre 2008. Le conseil de la défenderesse a également expliqué, au cours de l'instruction, que sa mandante avait très récemment fait exécuter des travaux de réfection dans les communs des immeubles, notamment la peinture des cages d'escalier, la réfection des cabines d'ascenseurs et des portes de l'immeuble.

En outre, les parties ont renoncé à l'audition du seul témoin assigné, [...].

Enfin, les demandeurs ont versé au dossier de la cause des récapitulatifs de leurs prétentions en lien avec les décomptes 1998-1999 à 2008-2009. Ils ont indiqué, à l'issue de l'instruction, qu'ils requéraient en définitive le remboursement de la totalité des acomptes et suppléments versés en lien avec les décomptes de frais accessoires produits - à savoir précisément les exercices 1998-1999 à 2008-2009 (y compris) - de même que de tous les forfaits de frais accessoires jusqu'à ce jour.

**53.** Le 30 novembre 2012, Y. \_\_\_\_\_ SA est devenue W. \_\_\_\_\_ SA.

**54.** Le tribunal a tenu trois séances de délibérations les 5 décembre 2012, 10 décembre 2012 et 20 janvier 2013.

**55.** Le dispositif du jugement a été communiqué aux parties le 29 janvier 2013.

### **En droit :**

**1. a)** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. b CPC [Code de procédure civile du

19 décembre 2008, RS 272]), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins. Tel est manifestement le cas en l'espèce.

Ecrit et motivé, l'appel est introduit auprès de l'instance d'appel soit, en l'occurrence, la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979, RS 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

L'appel a été formé en temps utile, par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC). En ce qui concerne toutefois R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_, on ne saurait les ajouter à la liste des parties intimées, comme l'a requis l'appelante après l'échéance du délai d'appel. En effet, celle-ci n'a fait aucune mention de ces personnes dans son appel, que ce soit dans la désignation des parties intimées, dans sa motivation ou ses conclusions et ne saurait réparer son omission en dirigeant son appel, hors délai, également contre d'autres parties qui n'avaient pas été initialement intégrées à la procédure d'appel. Il s'agit là d'un vice de fond et non d'une irrégularité formelle, qui ne peut être réparé au sens de l'art. 132 al. 1 CPC. L'appel est ainsi irrecevable en tant que dirigé contre R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_. Il est recevable pour le surplus, dès lors qu'il s'agit d'un cas de consorité simple, les consorts pouvant être actionnés séparément (art. 71 al. 3 CPC).

**2.** L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, JT 2010 III 134). Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ibidem, p. 135).

**3. a)** L'appelante soutient que le tribunal ne pouvait traiter de manière identique tous les locataires, s'agissant des frais accessoires. Elle considère que les tableaux de répartition et les décomptes individuels produits, ainsi que les pièces justificatives produites pour les exercices 2003-2004 à 2008-2009 avaient une force probante suffisante et qu'il appartenait cas échéant au tribunal d'instruire d'office la question des frais accessoires, dans la mesure où elle n'était pas en possession des pièces justificatives pour les périodes concernées par les décomptes, qui étaient en mains de D. \_\_\_\_\_ SA.

**b)** La maxime inquisitoire établie par l'art. 274d al. 3 aCO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220) – encore applicable au présent litige introduit avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011 (cf. TF 5A\_203/2011 du 5 septembre 2011 c. 4; Tappy, Le droit transitoire applicable lors de l'introduction de la nouvelle procédure civile unifiée, in JT 2010 III 13 et 14) ne dispense pas les parties de collaborer de manière active à la procédure en renseignant le juge sur les faits de la cause et en lui indiquant en temps utile leurs moyens de preuve (ATF 128 III 411 c. 3.2.1). Lorsque, contrairement à ce qu'on serait en droit d'attendre d'elle, une partie refuse de collaborer à l'administration des preuves, celle-ci peut être close. Dès lors, même lorsque cette maxime s'applique, le juge peut apprécier les preuves en défaveur de la partie qui viole son devoir de renseigner (TF 5A\_771/2010 du 24 juin 2011 c. 2.2). Il n'a plus à intervenir en signalant à la partie récalcitrante qu'elle doit coopérer à la constatation des faits ou à l'interpeller pour s'assurer que ses allégués et offres de preuves sont complets (TF 5A\_562/2011 du 21 février 2012 c. 7.5.).

L'obligation du juge d'établir d'office les faits ne dispense pas les parties d'une collaboration active à la procédure, celles-ci étant tenues de présenter au juge toutes les pièces nécessaires à

l'appréciation du litige (maxime inquisitoire sociale ou atténuée). Le juge ne doit ainsi pas instruire d'office le litige lorsqu'une partie renonce à expliquer sa position. Il doit en particulier s'assurer que leurs allégations de parties et leurs offres de preuve sont complètes, mais il n'est tenu de le faire que s'il a des motifs objectifs d'éprouver des doutes sur ce point (ATF 125 III 231 c. 4a, JT 2000 I 194). L'initiative du juge ne va pas au-delà de l'invitation faite aux parties de mentionner leurs moyens de preuve et de les présenter (SJ 2001 I 278 c. 2a; ATF 136 III 74 c. 3.1; TF 4A\_397/2013 du 11 février 2014 c. 4.4).

Il ne découle pas du devoir d'interpeller la partie, lorsque les preuves de celles-ci sont incomplètes, que le juge devrait, à réception des pièces dont la production a été requise, indiquer si les pièces en question suffisent ou non à rapporter la preuve du fait invoqué et interpeller la partie à nouveau afin qu'elle complète sa production (TF 4C.50/2000 du 17 juillet 2000; TF 4C.255/2000 du 3 janvier 2001); il en est ainsi par exemple des pièces dont la production a été requise pour satisfaire aux réquisits de la jurisprudence en matière de rendement net ou encore de loyers comparatifs. Au surplus, le juge enfreindrait le principe d'égalité des parties en donnant de telles indications à l'une d'entre elles (Byrde/Giroud Walther/Hack, Procédures spéciales vaudoises, n. 6 ad art. 11 LTB [loi du 9 novembre 2010 sur la juridiction en matière de bail ; RSV 173.655] et réf. citées; CACI 16 janvier 2013/37). Tel est en tout cas le cas lorsque la partie bailleuse requise de produire les documents permettant le calcul du rendement est assistée d'un avocat (TF 4A\_397/2013 du 11 février 2014 c. 4.4).

**c)** Les frais accessoires sont à la charge du locataire uniquement s'ils sont spécialement prévus dans le contrat. Ils représentent une rémunération pour des frais effectifs, en relation avec l'usage de la chose (art. 257a et 257b CO). A défaut d'une clause spécifique mentionnant les frais accessoires à la charge du locataire, ceux-ci sont inclus dans le loyer. Cette réglementation est sans autre applicable aux baux de locaux commerciaux et le règlement régulier

d'acomptes par le locataire ne supplée pas à l'absence d'une telle clause spécifique (TF 4A\_19/2012 du 2 juillet 2012 c. 3).

Le bailleur peut percevoir les frais accessoires de manière forfaitaire, sur la base de la moyenne des dépenses effectives calculées sur une période de trois ans (art. 4 al. 2 OBLF [ordonnance sur le bail à loyer le bail à ferme d'habitations et de locaux commerciaux ; RS 221.213.11]). Le locataire dispose d'un droit de regard sur les pièces justificatives, permettant de vérifier que le montant forfaitaire correspond aux prestations fournies selon le bail (art. 257b al. 2 CO; Bieri, in Conod, Bohnet/Montini [éd] Commentaire pratique, Droit du bail à loyer, Bâle 2010 [ci-après : CPra-Bail], n. 112 ad art. 257a-257b CO).

Si les parties adoptent au contraire le système des acomptes provisionnels (ou provisions pour charges), le bailleur est alors tenu d'établir un décompte au moins une fois par année et de le présenter au locataire (art. 4 al. 1 OBLF). Le décompte de frais accessoires doit comporter la liste chiffrée des frais accessoires mis en compte (chauffage, eau chaude, taxe d'épuration, frais de concierge, etc), le total de ces frais, la clé de répartition des frais accessoires entre les locataires, le montant dû par le locataire pour la période concernée, le montant des acomptes payés en cours d'exercice, ainsi que le solde dû par le locataire ou le trop perçu que le bailleur doit rembourser (Lachat, Le bail à loyer, p. 340).

Si le bailleur ne remet pas de décompte de frais accessoires au locataire et/ou s'il ne l'autorise pas à consulter les justificatifs, le locataire peut alternativement ou cumulativement saisir l'autorité de conciliation et demander que le bailleur soit condamné à établir le décompte ou à lui remettre les pièces justificatives, refuser de payer les frais accessoires aussi longtemps que le bailleur n'a pas satisfait à son obligation ou demander le remboursement des acomptes payés durant

l'exercice concerné, voire compenser leur montant avec le loyer courant (Lachat, op. cit., p. 347s.).

Le bailleur ne peut facturer au locataire que le coût effectif des frais accessoires (art. 257b al. 1 CO et 5 al. 1 OBLF) et ne peut réaliser aucun profit sur les frais accessoires (Bieri, CPra-Bail, n. 59 ad art. 257a-257b CO). En cas de litige, il doit prouver le montant des frais qu'il réclame, les locataires devant bénéficier des éventuels escomptes, prix de gros et ristournes consentis par les fournisseurs (Lachat, op. cit., p. 338).

**d)** Les premiers juges ont considéré que les formulations figurant dans certains baux (« divers », « Heizkosten », « Gas zum Kochen », « forfait gaz », « divers gaz » ou « gaz ») n'étaient pas suffisamment précises pour permettre une facturation séparée. Ces considérations ne sont pas remises en cause en appel, de sorte qu'il n'y a pas lieu de les examiner plus avant.

Pour le solde des frais accessoires, dont la mention sur les baux n'apparaissait pas d'emblée problématique et qui étaient tous soumis au régime de l'acompte provisionnel, l'autorité de première instance a relevé que le président avait ordonné, selon avis des 29 juin 2009, 24 février 2010 et 7 octobre 2011, la production par l'appelante des décomptes détaillés, des tableaux de répartition de même que de l'ensemble des pièces justificatives des décomptes litigieux, que l'appelante n'avait déposé aucune pièce justificative en relation avec les exercices 1998-1999 à 2002-2003 et que les titres justificatifs produits pour les exercices 2003-2004 à 2008-2009 ne suffisaient pas à établir le bien-fondé des décomptes produits au regard du principe du coût effectif, respectivement de la juste répartition des frais entre les différents locataires. Ces pièces ont été jugées à juste titre insuffisamment probantes s'agissant des frais faisant l'objet d'une refacturation par D.\_\_\_\_\_ SA, aucune preuve du paiement des

factures établies par cette société n'ayant été rapportée; on ne saurait partir de l'idée, compte tenu du litige entre D. \_\_\_\_\_ SA et l'appelante, précisément au sujet de la refacturation de frais accessoires, que les montants figurant dans les décomptes correspondaient à une dépense effective. Au demeurant, les pièces produites ne renseignaient aucunement sur la manière dont les frais en question avaient été répartis entre les différents immeubles desservis, ni sur la mesure dans laquelle ces immeubles bénéficiaient des prestations en cause. En second lieu, les justificatifs produits par l'appelante - qui faisaient du reste apparaître des montants qui ne correspondaient pas toujours à ceux figurant dans les décomptes généraux - ne permettaient ni de saisir, ni de vérifier le bien-fondé de la clé de répartition des frais accessoires entre les différents locataires des immeubles litigieux, ce qui était d'autant plus problématique que ces immeubles comprenaient des locaux commerciaux dont on ignorait l'équipement réel.

L'appréciation des preuves auxquelles les premiers juges ont ainsi procédé ne prête pas le flanc à la critique. C'est en vain que l'appelante invoque une violation de la maxime inquisitoire. L'autorité de première instance a satisfait à son devoir d'interpellation en invitant l'appelante à produire à réitérées reprises des décomptes détaillés, des tableaux de répartition, de même que l'ensemble des pièces justificatives des décomptes litigieux. Au vu de la jurisprudence, il ne lui appartenait pas d'attirer l'attention de la partie sur l'insuffisance des pièces produites, d'autant que l'appelante était assistée d'un mandataire professionnel. Il incombait au contraire à l'appelante d'offrir cas échéant d'autres preuves, notamment production en mains de D. \_\_\_\_\_ SA des pièces qui n'auraient pas été en sa possession. Elle ne soutient pas l'avoir fait, ni que le tribunal n'aurait pas donné suite à une offre de preuve.

L'ampleur des pièces justificatives n'était par ailleurs pas un motif suffisant pour ne pas produire ces pièces et ne saurait entraîner un allègement du fardeau de la preuve.

Pour le reste, force est de constater que l'appelante ne discute pas de manière circonstanciée la motivation des premiers juges et ne désigne pas de manière précise les passages de la décision qu'elle attaque et les pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (cf. ATF 138 III 374 c. 4.3.1; TF 5A\_396/2013 du 26 février 2014 c. 5.3.1). Elle se contente d'affirmer que le fait que les coefficients retenus dans les décomptes ne soient pas facilement vérifiables ne devrait pas conduire à retenir qu'il n'y avait pas lieu d'en tenir compte, sans entreprendre la démonstration que c'est à tort que les premiers juges ont considéré que ces décomptes ne faisaient pas la preuve de leur bien-fondé.

C'est également en vain que l'appelante fait valoir que le tribunal aurait renoncé à traiter de façon individuelle le cas de chacun des intimés. D'une part, les premiers juges ont examiné et motivé de manière circonstanciée les raisons pour lesquelles la mention de certains frais accessoires n'étaient, pour certains baux, pas suffisamment précise pour satisfaire aux exigences jurisprudentielles. D'autre part, l'insuffisance des documents produits affecte l'ensemble des décomptes de tous les locataires. Il aurait appartenu à l'appelante d'établir, en référence à des pièces précises, que les frais accessoires de tel ou tel locataire étaient en réalité établis, démonstration qu'elle n'a même pas tentée.

Enfin, dans la mesure où, en invoquant qu'il ne faisait aucun doute que tous les locataires avaient consommé du chauffage et de l'eau chaude, l'appelante entendait soutenir que la quotité de ces frais accessoires aurait dû être établie en équité, le moyen est infondé. Le degré de la preuve exigible peut certes être abaissé pour des faits où il y a typiquement des difficultés de preuve ou lorsque, dans un cas d'espèce, une application analogique de l'art. 42 al. 2 CO en dehors du droit de la responsabilité civile s'impose. Il faut cependant qu'une preuve stricte soit impossible ou inexigible (ATF 128 III 271). On ne voit

pas en quoi la preuve des dépenses effectives relatives aux frais accessoires et le bien-fondé de leur répartition serait inexigible. En considérant que l'appelante supportait l'échec de la preuve sur ce point, les premiers juges n'ont pas violé le droit fédéral.

**4. a)** L'appelante conteste que les verres fendus constituent un défaut et fait valoir que ce défaut était de toute manière connu des locataires lors de leur entrée en jouissance, dès lors qu'il existait depuis la construction de l'immeuble. Il en irait de même des communs, la peinture des couloirs ayant d'ailleurs été entièrement refaite. L'appelante relève encore avoir mis sur pied un plan de réhabilitation complexe et conteste avoir fait preuve de passivité dans la réfection des défauts. Elle soutient que l'évaluation des défauts devait tenir compte de la situation au jour du jugement, relevant avoir requis une inspection locale. Elle indique enfin, s'agissant des défauts des huisseries extérieures des immeubles, avoir soumis un projet de changement de la totalité de ces huisseries, qui se serait heurté à l'opposition du service de l'urbanisme de la commune de Vevey.

**b) aa)** L'art. 256 al. 1 CO prévoit que le bailleur est tenu de délivrer la chose à la date convenue, dans un état approprié à l'usage pour lequel elle a été louée, et de l'entretenir dans cet état.

La notion de défaut - qui relève du droit fédéral - doit être rapprochée de l'état approprié à l'usage pour lequel la chose a été louée. Elle suppose la comparaison entre l'état réel de la chose et l'état convenu ; il y a ainsi défaut lorsque la chose ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise ou lorsqu'elle ne présente pas une qualité sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu. Il n'est pas nécessaire que le bailleur soit en faute ou que le défaut soit réparable (TF 4A\_222/2012 du 31 juillet 2012 c. 2.2 ; ATF 135 III 345 c. 3.2). Le défaut peut être de

nature esthétique, le locataire étant en droit d'escompter que l'apparence de la chose louée corresponde à des standards normaux, et même provenir de l'usure normale (TF 4C.527/1996 du 29 mai 1997 c. 3a, publié in SJ 1997 p. 661). En effet, l'usure normale de la chose louée constitue un défaut à partir du moment où elle a atteint un certain degré et où elle peut être assimilée à un manque d'entretien de la chose louée (Aubert, Les défauts de la chose louée, 17<sup>e</sup> séminaire sur le droit du bail, Neuchâtel 2012, n. 16, p. 9).

Le défaut de la chose louée est une notion relative ; son existence dépend des circonstances du cas concret. Il convient de prendre en compte notamment la destination de l'objet loué, l'âge et le type de la construction, ainsi que le montant du loyer (TF 4A\_582/2012 du 28 juin 2013 c. 3.2).

Ne constituent pas un défaut des caractéristiques dont les locataires devaient se rendre compte en visitant les lieux ou auxquelles ils devaient légitimement s'attendre (CdB 2004 p. 58). Le Tribunal fédéral a ainsi jugé que la responsabilité du bailleur n'était pas engagée pour les défauts que le preneur connaissait à la conclusion du contrat ou qu'il aurait pu ou dû connaître en déployant l'attention commandée par les circonstances (SJ 1986 p. 198). L'attitude du locataire lors de la remise des locaux constitue au demeurant, parmi d'autres, un critère servant à déterminer l'état convenu des locaux. S'il ne réagit pas lors de l'état des lieux d'entrée ou immédiatement après, on peut en déduire, selon les circonstances, que les locaux ont été remis dans l'état prévu par le contrat (Lachat, Le bail à loyer, p. 218 ; Burkhalter/Martinez-Favre, op. cit, n. 18b ad art. 256 CO). Toutefois, la loi n'oblige pas le locataire à donner un avis immédiat des défauts sous peine d'être déchu de ses droits. Il découle en outre de l'art. 256 al. 2 CO que le bailleur est tenu de garantir au locataire un standard minimum de qualité de la chose louée, le locataire ne pouvant valablement renoncer à ces exigences minimales de qualité, vu le caractère semi-impératif de la norme (Lachat, op. cit., pp. 218-219).

Ainsi, la Cour d'appel civile a jugé que le défaut de chauffage minimal pour une exploitation correcte des locaux constituait un défaut affectant le standard minimum auquel peut prétendre un locataire, de sorte qu'il ne pourrait pas renoncer à ses droits (CACI 9 octobre 2013/536).

**bb)** Conformément à l'art. 259a al. 1 CO, si la chose louée est affectée d'un défaut qui entrave ou restreint l'usage pour lequel elle a été louée, le locataire peut exiger une réduction proportionnelle du loyer jusqu'à l'élimination du défaut. Dès lors que le calcul proportionnel n'est pas toujours aisé, notamment lorsque le défaut est de moyenne importance, il est admis qu'une appréciation en équité, par référence à l'expérience générale de la vie, au bon sens et à la casuistique, n'est pas contraire au droit fédéral (ATF 130 III 504 c. 4.1 et les réf. citées ; TF 4A\_628/2010 du 23 février 2011 c. 5.1) Il est en outre possible de considérer plusieurs défauts dans leur ensemble et de fixer ainsi un taux de réduction global (TF 4A\_565/2009 du 21 janvier 2010 ; CPra Bail-Aubert, n. 20 ad art. 259d CO, p. 364). Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation dans la détermination de la quotité de la réduction du loyer (TF 4A\_628/2010 du 23 février 2011 c. 5.1 ; Lachat, op. cit., p. 258, n. 11.3.5).

Lorsqu'il s'agit de revoir une question d'appréciation, l'autorité d'appel peut s'autoriser une certaine retenue (Jeandin, CPC commenté, n. 5 ad art. 310 CPC ; TF 5A\_265/2012 du 30 mai 2012 c. 4.3.2). Il en résulte qu'elle ne saurait substituer sa propre appréciation à celle de l'autorité inférieure (Seiler, Die Berufung nach ZPO, n° 475 p. 205 ; Sterchi, Berner Kommentar, n. 9 ad art. 310 CPC). Cette retenue s'applique notamment en ce qui concerne la quotité de la réduction de loyer en cas de défaut (CACI 16 août 2013/417).

**c) aa)** S'agissant des vitres de balcons fendues, il résulte de l'expertise que les verres qui constituent la partie inférieure du parapet sont fendus, que ce défaut, présent dans la grande majorité des

appartements, est apparu très vite après la fin des travaux de construction, que, les verres étant armés, il n'y a pas vraiment de risques liés à ce défaut, qui nuit esthétiquement à l'immeuble. On ignore la date de construction, mais un contrat de chauffage à distance concernant l'immeuble ayant été conclu le 18 avril 1968, on peut retenir que l'immeuble était déjà construit à cette époque, soit antérieurement au premier des baux litigieux dans la présente affaire, conclu en 1971 (bail de H. \_\_\_\_\_).

S'agissant d'une caractéristique visible et connue des locataires à l'entrée en jouissance, sans que celle-ci ne donne lieu à observation quelconque, de nombreux locataires ayant reconnu avoir reçu les locaux en bon état, on doit retenir qu'il ne s'agit pas d'un défaut susceptible de donner lieu à réparation, d'autant qu'il ne concerne pas un élément affectant le standard minimum auquel un locataire peut prétendre.

C'est dès lors à tort que les premiers juges ont considéré qu'une réduction de loyer était justifiée de ce chef. Cependant, ils n'ont pas quantifié de manière précise la quotité de cette réduction, procédant à une appréciation globale de l'entier des défauts affectant chacun des appartements. Compte tenu de la retenue que doit respecter l'autorité d'appel au vu de la jurisprudence précitée, il n'apparaît pas que les taux de réduction globaux admis par les premiers juges seraient injustifiés, même en ne tenant pas compte des vitres des balcons. Les premiers juges ont retenu, dans leur appréciation, que la vitre du balcon ne concrétisait aucun danger pour le locataire, mais ne constituait qu'un défaut esthétique, dont on peut admettre qu'il n'a dès lors joué qu'un rôle extrêmement réduit dans l'appréciation globale des défauts nettement plus importants affectant par ailleurs les appartements (parquets très abîmés, peintures fortement abîmées, installations électriques défectueuses et parfois dangereuses, etc.) et qui n'était guère susceptible d'influer sur l'appréciation globale du taux

de réduction du loyer. Les taux retenus par les premiers juges n'excèdent dès lors pas leur pouvoir d'appréciation.

**bb)** S'agissant des défauts aux parties communes, l'appelante ne conteste pas leur réalité. Le fait que la réfection de ces défauts implique cas échéant des travaux de logistique et une planification rigoureuse est sans pertinence, dès lors que le droit à la réduction naît dès que toutes les conditions en sont remplies et perdure jusqu'à l'élimination du défaut, soit jusqu'à l'intervention du bailleur et qu'il est indépendant de toute faute du bailleur (Aubert, CPra-Bail, nn. 14-15 ad art. 259d CO).

**cc)** Quant à la réalité des travaux de réfection effectués au jour du jugement, l'appelante n'expose pas quels travaux n'auraient à tort pas été pris en compte par les premiers juges. Ceux-ci ont au contraire pris en considération que certains travaux de peinture des cages d'escalier avaient été entrepris peu avant le dépôt du rapport d'expertise et que d'autres travaux de remise en état avaient été exécutés, selon les intimés très peu de temps avant l'audience. Cela étant, ils ont fixé un pourcentage moyen sur l'ensemble de la période envisagée, en ne tenant pas compte des travaux effectués peu avant l'audience pour le passé, mais bien pour l'avenir, ce qui ne prête pas le flanc à la critique.

**dd)** Enfin, les défauts des huisseries extérieures des immeubles sont établies par l'expertise. Celles-ci ont été examinées de manière spécifique pour chaque locataire, de sorte que le grief d'avoir admis une réduction linéaire pour ces défauts tombe à faux. Là encore le fait que les projets de changement de la totalité des huisseries ne seraient heurtés à l'opposition des services compétents de la commune, à supposer cette opposition établie, n'est pas de nature à influencer sur la réduction de loyer, celle-ci étant due sans faute du bailleur. Enfin, ces défauts, entraînant des problèmes d'étanchéité à l'air, voire parfois à

l'eau et des courants d'air dans les logements, affectent le standard minimum auquel peut prétendre un locataire, de sorte que les intimés ne pouvaient pas renoncer à leurs droits; il importe dès lors peu de déterminer si ces défauts étaient déjà présents au début de chaque bail.

**5.** En conclusion, l'appel doit être rejeté dans la procédure de l'art 312 al. 1 CPC et le jugement entrepris confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 6'838 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [Tarif du 28 septembre 2010 des frais judiciaires civils; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante (art. 106 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens, dès lors que les intimés n'ont pas été invités à se déterminer sur l'appel et n'ont donc pas encouru de frais pour la procédure de deuxième instance (cf. art. 95 al. 3 CPC).

Par ces motifs,  
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,  
statuant à huis clos,  
en application de l'art. 312 al. 1 CPC,  
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté, dans la mesure où il est recevable.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 6'838 fr. (six mille huit cent trente-huit francs), sont mis à la charge de l'appelante P. \_\_\_\_\_ AG.
- IV.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 12 mai 2014

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Stephen Gintzburger (pour P.\_\_\_\_\_ AG)
- Me Nicole Wiebach (pour A.A.\_\_\_\_\_ et B.A.\_\_\_\_\_, N.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et I.\_\_\_\_\_, A.Y.\_\_\_\_\_ et B.Y.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, B.Z.\_\_\_\_\_ et A.Z.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_, A.R.\_\_\_\_\_ et B.R.\_\_\_\_\_);
- Mme [...], ASLOCA (pour A.V.\_\_\_\_\_ et B.V.\_\_\_\_\_, A.T.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_ et X.\_\_\_\_\_, A.Q.\_\_\_\_\_, A.K.\_\_\_\_\_ et B.K.\_\_\_\_\_, B.S.\_\_\_\_\_ et A.S.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_, de même que R.L.\_\_\_\_\_ et A.B.\_\_\_\_\_).
- O.\_\_\_\_\_;
- W.\_\_\_\_\_ SA.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Président du Tribunal des baux.

La greffière :