

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 19 août 2020

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Colombini et Mme Kühnlein, juges
Greffier : M. Valentino

Art. 256 al. 1, 259d, 269, 269a et 270 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **Q.**_____, à [...],
défenderesse, contre le jugement rendu le 24 mai 2019 par le Tribunal des
baux dans la cause divisant l'appelante d'avec **L.**_____ et **V.**_____,
tous les deux à [...], demandeurs, la Cour d'appel civile du Tribunal
cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 24 mai 2019, dont les considérants écrits ont été adressés pour notification aux parties le 7 avril 2020, le Tribunal des baux (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que le loyer mensuel net initial dû par les demandeurs Q._____ et V._____ à la défenderesse Q._____ pour l'appartement de 4,5 pièces qu'ils louent au 2^e étage de l'immeuble sis avenue [...], est fixé à 816 fr. dès le 19 octobre 2017 (I), que la demanderesse Q._____ doit payer aux demandeurs L._____ et V._____, solidairement entre eux, la somme de 28'925 fr. 25 (II), que le montant mentionné sous chiffre II ci-dessus serait en tout ou partie acquitté par la libération, en faveur des demandeurs L._____ et V._____, solidairement entre eux, des loyers consignés par les demandeurs sur le compte de consignation n° [...] ouvert auprès de la Banque [...], l'éventuel solde étant libéré en faveur de la défenderesse Q._____ (III), que le loyer mensuel net de l'appartement mentionné au chiffre I ci-dessus était réduit de 5 % dès le 1^{er} mai 2019 jusqu'à complète élimination des défauts suivants :

- « - peinture dans toutes les pièces (craquelures, cloques, absence de peinture) ;
- plâtre dans toutes les pièces, notamment autour de la prise de l'îlot central ;
- peinture sur les poignées et les gonds des portes ;
- manque colle et finition sur les plinthes carrelage dans les wc, salle de bains et entrée ;
- manque finition dans la jointure des murs et du carrelage dans les wc et salle de bains ;
- manque peinture sur les tuyaux radiateurs salle de bain et petite chambre ;
- manque plâtre sous la fenêtre de la grande chambre ;
- trou non rebouché à droite de la fenêtre dans la petite chambre ;
- manque peinture sous le plan de travail de l'îlot central ;

- la partie droite du bandeau LED au-dessus de l'évier est défectueuse ;
- fissure d'une paroi du balcon ;
- store en tissu du balcon déchiré ;
- porte-linge manquant ;
- armoire à pharmacie à remplacer ;
- morceau de parquet manquant dans la petite chambre ;
- absence de service de conciergerie » (IV),

que le jugement était rendu sans frais judiciaires ni dépens (V) et que toutes autres ou plus amples conclusions étaient rejetées (VI).

En droit, les premiers juges ont considéré, en substance, que s'agissant du loyer initial, il avait été augmenté de 53,06 % à l'occasion du changement de propriétaire, si bien qu'il se justifiait d'examiner si le loyer initial n'était pas abusif, cela en appliquant le critère du rendement excessif dès lors que l'immeuble avait été acquis à peine plus de trois ans avant le début du contrat de bail. La défenderesse avait omis ou refusé de produire toutes les pièces nécessaires et il fallait tirer les conséquences de ce défaut, les premiers juges arrivant à la conclusion qu'ils pouvaient se faire une idée assez fiable du rendement de l'objet litigieux. Se fondant sur une pièce produite par le gérant dans la procédure de conciliation, les premiers juges ont retenu que la défenderesse avait investi 200'000 fr. de fonds propres dans l'acquisition de l'immeuble, ce qui correspondait à 203'000 fr. de fonds propres réévalués, auxquels il fallait encore ajouter 88'000 fr. représentant l'amortissement. Les travaux de rénovation n'avaient pas été pris en compte dès lors qu'il n'avait pas été possible de déterminer comment ils avaient été financés. Avec un taux d'intérêt hypothécaire de référence à 1,5 %, le rendement admissible était de 5'824 fr. par année, auquel il fallait ajouter des charges financières annuelles de 38'556 fr. et des charges d'entretien de 46'936 fr. soit un total de 91'316 fr. pour l'ensemble de l'immeuble, ce qui équivalait à un loyer net annuel de 9'761 fr. pour l'appartement des demandeurs, ou 816 fr. par mois. Le trop perçu était de 1'434 fr. par mois sur dix-neuf mois et treize jours, de sorte que le montant à restituer s'élevait à 27'847 fr. 35, sans intérêt faute de demeure de la défenderesse avant l'entrée en force du jugement.

S'agissant de la réduction du loyer pour les défauts de la chose louée, les températures inférieures à la limite admissible devaient donner lieu à une réduction de loyer de 5 % sur les mois de novembre à février, à laquelle s'ajoutait une réduction de loyer de 5 % dès le 19 octobre 2017 pour l'ensemble des autres défauts, pour la majeure partie surtout esthétiques avec peu d'incidence sur l'usage de la chose.

B. Par acte du 14 mai 2020, Q._____ a interjeté appel contre ce jugement, en concluant, avec suite de frais et dépens, à son annulation, à la confirmation du loyer initial, à savoir 2'250 fr. plus 250 fr. de charges, et à ce qu'aucune réduction ne soit accordée aux locataires. Subsidiairement, l'appelante a conclu au renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

Les intimés n'ont pas été invités à se déterminer.

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

1. **a)** L'immeuble sis avenue [...] a été acquis par Q._____ le 7 juillet 2014.

Un projet d'acte de vente daté du 5 mars 2014, produit par la défenderesse, prévoyait un prix d'achat de l'immeuble s'élevant à 2'725'000 francs.

L'immeuble compte onze logements, totalisant une surface de 773 m², de même que quatre garages.

b) Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs L._____ et V._____ ont déposé une pièce présentant des données financières supposément relatives à l'acquisition de l'immeuble par la défenderesse, pièce dont ils ont expliqué qu'elle leur avait été remise par

le gérant en charge de l'immeuble dans le cadre de la procédure de conciliation. La défenderesse a contesté l'exactitude des données figurant dans ce titre, dont elle a dit ignorer la provenance, se bornant à indiquer qu'elle aurait investi au total environ 2'000'000 fr. de fonds propres dans l'immeuble. La pièce précitée fait état d'un prix d'achat de l'immeuble (y compris les frais de notaire et droits de mutation) de 2'750'000 fr., d'une dette hypothécaire s'élevant à 2'550'000 fr. à la date de l'achat et à 2'856'000 fr. au 28 juillet 2017. Elle mentionne un taux d'intérêt hypothécaire payé à la banque à la date du 28 juillet 2017 de 1,35 %. Enfin, il y est indiqué que des amortissements à hauteur de 88'000 fr. auraient été consentis entre la date d'achat et le 28 juillet 2017 et qu'un montant de 379'067 fr. aurait été investi dans des travaux à plus-value durant cette même période.

c) Par contrat de bail à loyer du 28 juillet 2017, les demandeurs ont pris en location de la défenderesse, représentée par la société [...] (ci-après : la gérance), un appartement de 4,5 pièces au 2^e étage de l'immeuble précité, d'une surface de 86,34 m². Conclu pour une durée initiale allant du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018, ce bail se renouvelait ensuite d'année en année, sauf avis de résiliation de l'une ou l'autre des parties donné et reçu au moins quatre mois à l'avance pour la prochaine échéance. Le loyer mensuel net convenu s'élevait à 2'250 fr., auquel s'ajoutait un acompte de chauffage, eau chaude et frais accessoires de 250 fr. par mois.

d) Par courrier du 27 septembre 2017, la gérance a fait parvenir aux demandeurs, en vue de la notification du loyer initial, une formule officielle de notification de hausse de loyer (agrée le 10 décembre 2007). Il y figurait, comme ancien loyer mensuel net, un montant de 1'470 fr., auquel s'ajoutait un acompte de frais accessoires de 326 francs. Les motifs de la hausse indiqués étaient les suivants :

« Travaux d'amélioration de l'isolation phonique + thermique. Changement de fenêtres. Ventilation mécanique. Chaudière neuve. Ecoulements neufs. Amenée eau chaude + froide neuve. Cuisine équipée. Réfection totale. »

2. La remise des clés et un état des lieux d'entrée contradictoire ont eu lieu le 19 octobre 2017. Il ressort du procès-verbal établi à cette occasion que l'appartement était alors en ordre, excepté les éléments suivants :

- la sonnette était en panne ;
- dans la chambre d'enfant, le parquet était endommagé, les peintures et murs avaient des irrégularités et un radiateur manquait (signalé comme « à poser ») ;
- dans la salle de bains, l'armoire à pharmacie était signalée comme « provisoire » ; il manquait par ailleurs un radiateur et le porte-linge (« à poser ») ;
- la barrière du balcon devait être remboîtée ;
- dans la salle à manger, une fenêtre avait une rayure sur son venteau droit ;
- les portes de la « chambre enfant 2 » et de la « chambre parents » devaient encore être posées.

3. Par courriel du 1^{er} novembre 2017, les demandeurs ont communiqué à la gérance le tableau suivant, recensant divers défauts affectant l'appartement :

[...]

4. a) Une visite de l'appartement litigieux s'est tenue le 3 novembre 2017, en présence de Mme [...], administratrice de la défenderesse, du gérant M. [...], de même que des demandeurs. Le 6 novembre 2017, le gérant a adressé à ces derniers le compte-rendu suivant :

[...]

b) Dans le prolongement de la visite susmentionnée, les demandeurs ont adressé à la défenderesse une liste de défauts mise à jour, par courrier du 9 novembre 2017. Ils ont également indiqué qu'ils avaient contacté la société [...] (soit l'entreprise [...]) pour la pose des radiateurs manquants, mais qu'aucun rendez-vous n'avait pu être pris.

c) Par courriel du 13 novembre 2017 adressé à la gérance, les demandeurs ont ajouté à leur liste de défauts du 1^{er} novembre 2017 le fait que le four n'était pas fixé au bâti de la cuisine malgré la visserie fournie, de même que l'existence de rayures sur le vitrage de la porte-fenêtre. Ils relevaient également n'avoir pas reçu de copie du procès-verbal d'état des lieux d'entrée. Ils ont également informé la gérance qu'ils n'arrivaient pas à organiser un rendez-vous avec la société [...] pour la pose des radiateurs, cette dernière étant dans l'incapacité de fournir une date pour son intervention.

d) Le lendemain, la gérance a informé les demandeurs que les travaux suivants avaient été commandés : renfort de la fixation de la barrière du grand balcon, pose de deux radiateurs, contrôle du signal de télévision et correction du débit d'eau chaude.

5. Le 17 novembre 2017, les demandeurs ont adressé à la gérance le courrier recommandé suivant :

« (...) Dans nos emails datés du 1er novembre, du 9 novembre et du 13 novembre nous vous avons informé par écrit des divers défauts de l'appartement que nous occupons Avenue de [...].

Nous ayant consciemment fait emménager dans un appartement dont les travaux n'étaient pas encore terminés, vous nous aviez dit vouloir les terminer au plus vite. D'ailleurs, vous avez réitéré cette volonté lors de votre visite de planification de travaux le vendredi 3 novembre avec Mme [...].

Cependant, nous constatons que ces travaux traînent toujours. Après bientôt 1 mois d'emménagement, les radiateurs dans la salle de bain et dans l'une des chambres n'ont toujours pas été posés, soit 2 sur 6 et les autres radiateurs déjà en place ne chauffent pas correctement, si bien que nous ne dépassons pas les 17° dans la pièce principale (cuisine-salle à manger-salon), 15° dans la salle de bain et 14° dans la chambre non pourvue de radiateurs.

Le 14 novembre, vous avez dit à Monsieur [...] que la pose des radiateurs se fera « selon vos conditions ». Or selon l'art. 256 du Code des obligations, le bailleur est tenu de délivrer la chose louée à la date convenue, dans l'état approprié à l'usage pour lequel elle a été louée, et de l'entretenir dans cet état.

Les appartements sont loués à l'usage d'habitation de sorte que l'on doit pouvoir y résider en tout temps sans y avoir froid.

De plus, les radiateurs d'appoint apportés par Mme [...] ne contribuent malheureusement pas plus au réchauffement de l'appartement.

Vous comprenez que le manque de chauffage de l'appartement ainsi que celui de l'immeuble (les appartements du dessus et de dessous étant vides et en travaux), nous contraint de surchauffer le bien que nous louons. Tentant de palier à ce manque, nous activons les chauffages d'appoint électriques (très énergivores). Aussi, nous vous demandons de bien vouloir contribuer à notre facture d'électricité, jusqu'à ce que tout soit rentré dans l'ordre.

Il reste hélas beaucoup d'autres points comme ceux-ci figurant dans la liste que nous vous avons adressée dans ces emails et pour lesquels aucune intervention n'a été faite. Nous vous annexons cette liste à ce courrier.

Fondé sur les art. 256 et 259g CO, nous vous informons donc que si d'ici au 21 décembre 2017 les réparations et suites de travaux ne sont pas effectuées, nous consignerons notre loyer.

D'autre part, conformément à l'art. 259a al. 1 CO, nous nous réservons le droit de demander une réduction de loyer et un remboursement des charges versées depuis le début du bail, n'ayant pas pu bénéficier correctement du chauffage et de l'eau chaude. (...) »

Le 20 novembre 2017, en réponse à ce courrier, la gérance a offert un unique dédommagement de 50 fr. pour les frais d'électricité générés par la pose des radiateurs d'appoint. Elle a aussi relevé que, selon ses informations, les demandeurs n'avaient pas donné suite à la demande de rendez-vous de la société [...].

Par courriel du 29 novembre 2017, les demandeurs ont indiqué à la gérance que les deux radiateurs manquants avaient finalement été installés dans leur appartement le 28 novembre 2017. Ils ont aussi sollicité du gérant des réponses quant aux autres défauts dont ils demandaient la réparation.

6. En réponse aux doléances des demandeurs au sujet de la température insuffisante dans leur appartement, le gérant a proposé, par courrier du 6 décembre 2017, de faire intervenir une entreprise pour effectuer des mesures de températures.

7. a) Par courrier recommandé du 15 décembre 2017, les demandeurs ont informé la défenderesse qu'ils rencontraient toujours des problèmes pour chauffer correctement leur appartement, malgré la pose des deux derniers radiateurs. Ils la mettaient par ailleurs en demeure d'éliminer les défauts suivants (*sic*) :

- « - Défauts de peinture dans toutes les pièces (craquelures, cloques, absence de peinture)
- Défauts de plâtre dans toutes les pièces et autour de la prise électrique de l'îlot central
- Peinture présente sur les poignées, les gonds et les verrous de toutes les portes de l'appartement
- Tuyau d'évacuation d'aire non coupé dans le WC et la ventilation non installée
- Manque 2 caches trous sous le WC, les trous laissent les canalisations apparentes
- Manque colle et finitions sur les plinthes carrelage dans le WC, la salle de bain et l'entrée
- Manque finitions dans la jointure des murs et du carrelage dans le WC et la salle de bain

- Manque le joint de silicone autour du lavabo de la salle de bain
- Manque peinture sur les tuyaux du radiateur de la salle de bain et celui de la petite chambre côté entrée
- Le radiateur de la salle à manger fait un bruit de cliquetis constant
- Différentes marques sont présentes sur les murs et plafonds dans plusieurs pièces
- Peinture sur les fiches de la prise TV
- Manque l'arrêt de la double-porte du séjour
- Manque plâtre sous la fenêtre dans la grande chambre
- Manque clé de la chambre en face de la salle de bain
- Grand trou non rebouché à droite de la fenêtre dans la petite chambre côté entrée
- Manque clé de la petite chambre côté entrée
- 2 carreaux fissurés sur les vitres de la porte de la petite chambre côté entrée
- Manque peinture sous le plan de travail de l'îlot central
- Prise électrique apparente à l'intérieur du meuble de rangement au-dessus de l'évier
- Bandeau LED droit au-dessus de l'évier défectueux
- Marque sur la porte du meuble du frigo : vous nous avez expliqué que cela s'est produit lors du transport et que vous demanderez au cuisiniste italien s'il y a du vernis de même couleur bordeaux pour remédier à cette marque, qu'en est-il ?
- Tâches sur le carrelage dans l'entrée devant la porte de la petite chambre
- Trous en haut des portes d'entrée, du séjour, de la petite chambre et de la chambre en face de la salle de bain »

Les demandeurs indiquaient par ailleurs qu'ils consigneraient leur loyer, si les réparations demandées n'étaient pas réalisées d'ici au 26 janvier 2018.

b) Le gérant a répondu, par courrier du 21 décembre 2017, qu'il n'existait pas de défaut au niveau du chauffage de l'appartement, les mesures effectuées par la société [...] entre le 14 et le 19 décembre 2017 n'ayant pas révélé de températures inférieures à 18°C dans le logement. Les températures mesurées s'élevaient entre 18,25 et 21,50°C.

8. Dès le 26 janvier 2018, les demandeurs ont consigné leur loyer brut auprès de la Banque [...], sur le compte de consignation n° [...].

9. Par courrier du 20 février 2018, le gérant a annoncé aux demandeurs qu'il viendrait visiter l'appartement, accompagné de l'administratrice de la défenderesse. Cette visite a eu lieu le 2 mars 2018.

Par correspondance du 3 mars 2018, le gérant a relevé ce qui suit à l'attention des demandeurs :

- les finitions de plâtrerie et peinture étaient témoins de la vétusté de l'immeuble et la bailleuse renonçait d'ores et déjà à toute revendication à ce sujet lors de l'état des lieux de sortie, mais n'entendait pas y remédier actuellement ; le manque de plâtre sous la fenêtre et le grand trou non rebouché à droite de la fenêtre dans la petite chambre étaient des défauts de finition ; il s'engageait à mandater les entreprises responsables de ces travaux pour les réparer ;

- s'agissant de la ventilation, il mandaterait une entreprise pour couper le tuyau de ventilation et poser le clapet de finition prévu à cet effet ;

- à propos de la plomberie, il admettait qu'il convenait de refermer les trous sous les toilettes, laissant apparentes les canalisations ; il manquait également un joint silicone ; il s'engageait ainsi à commander les travaux auprès d'une entreprise ;

- il n'y avait pas de problème d'insuffisance de chauffage, ni de prétendu bruit provenant du chauffage de la salle à manger ;

- il convenait de faire poser un arrêt pour la double porte du séjour ; il n'existait en revanche aucun autre problème de menuiserie ;

- la prise électrique apparente dans l'armoire était un choix de la propriétaire ; il admettait par contre que le bandeau LED devait être remplacé ;

- l'absence de finitions pour les carrelages (colle et joint) lui semblait « en ordre » ; il s'engageait néanmoins à interpeller le carreleur à ce sujet ;

- la marque sur le frigo constituait une « marque de vétusté » ; quant au plan de travail fissuré, il résultait du choix de la propriétaire de le faire réparer plutôt que de le remplacer ;

- enfin, les demandeurs devaient être disponibles pour les entreprises qui souhaitaient accéder à leur appartement pour effectuer les réparations commandées.

Les demandeurs se sont déterminés par courrier du 2 avril 2018, informant notamment la défenderesse de ce que les travaux relatifs à la plomberie et à la ventilation avaient été exécutés respectivement les 9 et 29 mars 2018.

10. a) Il résulte d'un rapport d'intervention établi le 16 novembre 2018 par l'entreprise [...] que les températures suivantes ont été constatées dans les appartements de l'immeuble litigieux (*sic*) :

« Appartement Rez droit	Temp. 18°-19°C	ok	
Appartement Rez centre		Temp. 18°-19°C	2
radiateurs pas posé			
Appartement Rez gauche		Temp. 16°-17°C	6
radiateurs pas posés			
Appartement 1 ^{er} droit + centre		Temp. 22°C	sauf pièce
balcon, purge ok			
		+ vanne thermostatique	
Appartement 1 ^{er} gauche		Temp. 16°-17°C	6
radiateurs pas posés			
Appartement 2 ^{ème} droit	Temp. 18°-19°C	Radiateur	entrée aller-
retour			
		+ 3 retour à changer	
Appartement 2 ^{ème} centre		Temp.	17°-18°C
Radiateurs pas posés			
Appartement 2 ^{ème} gauche		Temp. 19°-20°C	4
vannes de retour à			
		changer, radiateur à	
		remplacer	
Appartement 3 ^{ème} droit	Temp. 16°-17°C	5 radiateurs à reposer +	
		bulbe	
Appartement 3 ^{ème} centre		Temp. 18°-19°C	3
radiateurs à reposer +			
		bulbe	
Appartement 3 ^{ème} gauche		Temp.	16°-17°C
radiateurs à reposer +			
		radiateur salle de bain	
		sans débit»	

Ce rapport mentionne encore ce qui suit :

« Certain radiateurs dysfonctionnaient dû à des problèmes de purge, en particulier dans les appartements gauche et droit du 2^{ème} étage. Des vannes en pieds de colonne étaient fermées. Cette colonne alimentait les appartements du centre et le radiateur dans le bureau de l'appartement 1^{er} droit qui ne chauffait pas et n'avait pas de bulbe thermostatique.

Nous avons donc procédé à la purge complète de l'immeuble et avons vérifié chaque corps de chauffe.

Voici nos remarques suite au 2^{ème} contrôle :

- Dans l'appartement au 2^{ème} gauche, le radiateur de la salle de bain peine à fonctionner dû à un problème de tuyauterie venant de l'appartement du dessus. Celle-ci étant probablement bouché au niveau de la soudure sur la conduite « aller-retour ».
- Le courbe de chauffe du radiateur a été augmentée afin de compenser les pertes de températures créées par les appartements n'ayant pas des corps de chauffe reposé. (...) »

b) Entendu en qualité de témoin lors de l'audience tenue par le tribunal le 14 novembre 2018, [...], titulaire de l'entreprise [...], qui est intervenu dans l'immeuble sur l'installation de chauffage, a indiqué que tous les travaux n'étaient alors pas terminés, mais que la majeure partie de ceux-ci avait été exécutée entre les mois de septembre 2017 et avril 2018. Le système de chauffage avait été configuré de manière à assurer le chauffage de chacun des appartements, si bien que l'absence de radiateurs dans l'un d'entre eux pouvait avoir des répercussions sur la température ambiante de celui-ci s'il faisait froid à l'extérieur. Le fait que certains logements n'étaient pas suffisamment chauffés pouvait également avoir une incidence sur les logements adjacents, qui ne bénéficiaient plus du rayonnement des appartements voisins. Il a encore précisé que tel était le cas pour l'appartement litigieux, les logements situés au-dessus et au-dessous, qui étaient vacants, n'étant pas chauffés.

c) La société [...] a établi un rapport le 3 décembre 2018, analysant l'émission de chaleur et les conditions climatiques intérieures dans l'appartement des demandeurs, sur la base de valeurs mesurées entre le 23 et 30 novembre 2018. Ce rapport indique que plusieurs logements, notamment au-dessus et au-dessous de l'appartement litigieux, étaient en travaux et, de ce fait, dépourvus de chauffage. Ceci entraînait des déperditions importantes vers les niveaux supérieurs et inférieurs. Les températures mesurées dans la chambre n° 1 étaient comprises entre 19°C et 21.2°C, celles de la chambre n° 2 entre 18.7°C et 20.1°C, celles de la chambre n° 3 entre 18.5°C et 21.2°C, celles de la cuisine ouverte et de la salle à manger entre 17.5°C et 19.5°C et celles du séjour entre 16.5°C et 18.5°C. Les températures extérieures pendant ces relevés avaient varié entre 2°C et 10°C. Le rapport indique enfin que les températures mesurées étaient inférieures à la norme SIA.

11. a) Le 13 décembre 2018, le conseil de la défenderesse a adressé un courrier et téléfax au mandataire des demandeurs, dans lequel il admettait notamment que le service de conciergerie de l'immeuble avait été suspendu lors des travaux exécutés dans l'immeuble.

b) Par courrier du 11 janvier 2019 adressé aux demandeurs, le gérant a annoncé qu'il allait procéder à une nouvelle visite le 23 janvier 2019. Celle-ci s'est déroulée à la date annoncée en présence de l'intéressé, de même que de l'administratrice de la défenderesse, d'un artisan, ainsi que des demandeurs. Dans un courrier du même jour, le gérant a notamment écrit aux demandeurs qu'il contestait l'existence des défauts relatifs à la balustrade du balcon et à la prise électrique, dont les locataires avaient fait état lors de l'audience du 14 novembre 2018. S'agissant du problème de chauffage, il annonçait qu'il procéderait à de nouvelles mesures au moyen d'un thermomètre laser le vendredi suivant à 10 heures.

Par courrier du 25 janvier 2019, le gérant encore a écrit ce qui suit :

« (...) Mon objectif était de faire suite à votre interpellation du 23 courant selon laquelle la température mesurée dans votre séjour n'était pas satisfaisante.

A mon arrivée, les fenêtres de la pièce étaient fermées et les stores baissés. Les conditions de mesures me sont apparues par conséquent bonnes, et j'ai pu effectuer la prise de mesure convenue dans de bonnes conditions.

La température mesurée au centre de la pièce à 1m du sol était d'environ 17 degré et correspondait à celle indiquée sur votre propre thermomètre.

Je vous informe que j'ai fait part à votre propriétaire de mon constat, et que cette dernière a immédiatement pris contact avec l'artisan responsable de l'entretien de l'installation pour que des mesures soient prises sans délai.

L'intervention a été planifiée pour lundi matin, à la première heure.
(...) »

12. a) Les demandeurs ont saisi la Commission de conciliation en matière de baux à loyer du district de Riviera-Pays d'Enhaut (ci-après : la commission de conciliation) par écriture du 13 novembre 2017 portant sur la contestation de leur loyer initial. La conciliation n'a pas abouti et cette commission a délivré aux demandeurs une autorisation de procéder le 15 mars 2018.

b) Le 6 février 2018, les demandeurs ont déposé une seconde requête auprès de la commission de conciliation, portant sur la problématique des défauts de la chose louée. Une autorisation de procéder leur a été délivrée le 28 mars 2018.

c) Par demande du 20 avril 2018 déposée auprès du Tribunal des baux, les demandeurs ont conclu à ce qui suit, avec suite de frais et dépens :

« 1. Le loyer initial mensuel net fixé dans le bail à loyer signé le 28 juillet 2017 portant sur l'appartement de 4.5 pièces au 2ème étage de l'immeuble Avenue [...] loué par L. _____ et V. _____ à Q. _____ est abusif.

2. Le loyer initial mensuel net fixé dans le bail à loyer signé le 28 juillet 2017 portant sur l'appartement de 4.5 pièces au 2ème étage de l'immeuble Avenue [...] loué par L. _____ et V. _____ à Q. _____ est fixé à 800 CHF.

3. Les demandeurs se réservent le droit de modifier leurs conclusions en cours d'instance.

4. Les loyers versés en trop depuis le 1^{er} novembre 2017 sont remboursés par la société Q. _____ à L. _____ et V. _____ avec intérêts à 5% dès la date de la requête le 13 novembre 2017.

5. La garantie de loyer est adaptée au nouveau loyer mensuel net fixé. »

d) Par une seconde demande déposée le 28 avril 2018 auprès du Tribunal des baux, les demandeurs ont pris les conclusions suivantes contre la défenderesse, avec suite de frais et dépens :

« 1. La bailleuse remédie aux défauts suivants d'ici au 31 mai 2018 :

- a. Défauts de peinture dans tous les pièces (craquelures, cloques, absence de peinture)
- b. Défauts de plâtre dans toutes les pièces et autour de la prise électrique de l'îlot central
- c. Peinture présente sur les poignées, les gonds et les verrous de toutes les portes de l'appartement
- d. Manque colle et finitions sur les plinthes carrelage dans le WC, la salle de bain et l'entrée
- e. Manque finitions dans la jointure des murs et du carrelage dans le WC et la salle de bain
- f. Manque peinture sur les tuyaux du radiateur de la salle de bain et celui de la petite chambre côté entrée
- g. Le radiateur de la salle à manger fait un bruit de cliquetis constant
- h. Différentes marques sont présentes sur les murs et plafonds dans plusieurs pièces
- i. Manque l'arrêt de la double-porte du séjour
- j. Manque plâtre sous la fenêtre dans la grande chambre
- k. Grand trou non rebouché à droite de la fenêtre dans la petite chambre côté entrée
- l. Manque peinture sous le plan de travail de l'îlot central
- m. Bandeau LED droit au-dessus de l'évier défectueux
- n. Rambarde du balcon côté salon à remboiter.
- o. Fissure du balcon à réparer
- p. Stores des balcons à changer
- q. Porte-linge à poser
- r. Vieille armoire à pharmacie à remplacer par une neuve
- s. Morceau de parquet manquant dans la petite chambre près de l'entrée

2. Les locataires sont autorisés à commander les travaux aux frais du bailleur si ceux-ci ne sont pas effectués dans les délais. Ils pourront déduire directement la facture des loyers à venir.

3. Une réduction de loyer de 20% est accordée dès le premier paiement du 1^{er} loyer jusqu'à l'installation des chauffages le 28 novembre 2017 et 10% dès le paiement du 1^{er} loyer jusqu'à élimination complète des défauts.

4. Les loyers ne seront déconsignés qu'après l'élimination complète des défauts, jusqu'à concurrence de la réduction de loyer accordée. »

e) Le 29 juin 2018, la défenderesse a répondu aux demandes des 20 et 28 avril 2018 des demandeurs et a pris les conclusions suivantes :

« 1. Dire que les prétentions des demandeurs sont intégralement rejetées.

2. Tous les loyers consignés sont acquis au bailleur.

3. Ordre est donné à la [...] de libérer les montants consignés en faveur de Q._____.

4. Sous suite de frais et dépens. »

f) Le 21 août 2018, le Président du tribunal (ci-après : le président) a ordonné la jonction des deux causes opposant les parties.

g) Les demandeurs ont déposé, le 12 septembre 2018, des déterminations, par lesquelles ils ont confirmé leurs conclusions et ont conclu au rejet de celles prises par la défenderesse dans son écriture du 29 juin 2018. Ces déterminations ont été complétées par une écriture datée du 8 octobre 2018.

Par courrier du 13 novembre 2018, la défenderesse a requis la mise en œuvre des moyens de preuve suivants :

«- vision locale de l'appartement des demandeurs et des autres appartements de l'immeuble
- vision locale de cinq appartements comparables sur la commune de [...]
- production des contrats de bail des appartements visités par les propriétaires concernés
- si nécessaire : expertise judiciaire tendant à déterminer les prix du marché dans le quartier. »

h) Une première audience a été tenue par le tribunal le 14 novembre 2018, lors de laquelle plusieurs témoins, dont [...], ont été entendus. Une transaction partielle est intervenue entre les parties, dont la teneur est la suivante :

« I. A compter du loyer du mois de décembre 2018, la consignation opérée par les locataires auprès de la [...] sur le compte n° [...] ne portera plus que sur la somme de 1000 fr. (mille francs) par mois. Le solde du loyer sera versé en mains de la bailleresse.
II. La défenderesse se réserve de requérir judiciairement la libération partielle du solde consigné dans une mesure plus importante, en cas de changement de circonstances. »

Par avis du 16 novembre 2018, le président a informé les parties de la décision du tribunal de rejeter les réquisitions formulées par la défenderesse dans son courrier du 13 novembre 2018, réitérées lors de l'audience du lendemain, à l'exception de l'inspection locale.

i) Au bénéfice d'une autorisation de procéder délivrée le 20 mars 2019 par la commission de conciliation, les demandeurs ont déposé, le 21 mars 2019, une troisième demande auprès du Tribunal des baux en concluant, avec suite de frais et dépens, à ce qui suit :

« I. Ordre est donné, à Q._____, sous la menace des peines d'arrêts ou d'amende de l'art. 294 CPS, pour insoumission à une décision de l'Autorité, de réparer le chauffage de l'immeuble sis Av. [...], de façon à ce que la température de l'appartement de 4,5 pièces, au 2^{ème} étage, occupé par les requérants, ne soit pas inférieure à 20 degrés ; ceci dans un délai échéant le 10 février 2019 ou dans le délai que justice dira.

II.- Ordre est donné, à Q._____, sous la menace des peines d'arrêts ou d'amende de l'art. 294 CPS, pour insoumission à une décision de l'Autorité, de rétablir le service de conciergerie de l'immeuble sis Av. [...]; ceci dans un délai échéant le 10 février 2019 ou dans le délai que justice dira.

III.- Ordre est donné, à Q._____, sous la menace des peines d'arrêts ou d'amende de l'art. 294 CPS, pour insoumission à une décision de l'Autorité, de faire réparer, dans les règles de l'art, par un spécialiste serrurier, la balustrade du balcon de l'appartement de 4,5 pièces, au 2^{ème} étage, occupé par les requérants, dans l'immeuble sis Av. [...]; ceci dans un délai échéant le 10 février 2019 ou dans le délai que justice dira.

IV.- Ordre est donné, à Q._____, sous la menace des peines d'arrêts ou d'amende de l'art. 294 CPS, pour insoumission à une décision de l'Autorité, de rétablir la lumière du local à vélos/poussettes de l'immeuble sis Av. [...]; ceci dans un délai échéant le 10 février 2019 ou dans le délai que justice dira.

V.- Ordre est donné, à Q._____, sous la menace des peines d'arrêts ou d'amende de l'art. 294 CPS, pour insoumission à une décision de l'Autorité, de faire évacuer le véhicule sans plaque qui est stationné devant la porte d'accès au local vélos/poussettes la lumière du local à vélos/poussettes de l'immeuble sis Av. [...]; ceci dans un délai échéant le 10 février 2019 ou dans le délai que justice dira.

VI.- Les locataires sont autorisés à commander les travaux objet des conclusions nos I à V ci-dessus si ceux-ci ne sont pas effectués dans les délais et ils pourront déduire les factures y afférentes sur les loyers à venir.

VII.- Une réduction de loyer supplémentaire de 40% est accordée aux requérants dès le -1 janvier 2019 ceci jusqu'à l'élimination complète des défauts objet des conclusions nos I à V ci-dessus.

VIII.- Les loyers ne seront déconsignés qu'après élimination complète des défauts, jusqu'à concurrence de la réduction de loyer accordée. »

Par avis du 15 avril 2019, le président a ordonné la jonction de cette nouvelle procédure avec celles d'ores et déjà pendantes entre les parties.

13. Le tribunal a procédé à une inspection locale de l'objet loué le 1^{er} mai 2019. Il a fait les constatations suivantes, protocolées au procès-verbal :

«- de manière générale, la peinture n'a pas été appliquée de manière soignée et uniforme sur les parois du logement ; elle forme de petits paquets par endroits, alors qu'elle est manquante à certains autres ; la couche appliquée n'est pas régulière ; quelques toutes petites craquelures, de même que certaines petites marques sont visibles ;

- les travaux de plâtrerie n'ont pas été correctement achevés dans la plupart des pièces ; il manque certaines finitions, notamment au niveau de la prise électrique de l'îlot central et autour de certaines conduites ;
- certaines poignées de portes, de même que gonds et verrous, comportent des taches de peinture ;
- les travaux de finitions n'ont pas été achevés au niveau des plinthes du wc, de l'entrée et de la salle de bains : de petits interstices sont visibles entre celles-ci et les parois sur lesquelles elles sont fixées, tout particulièrement dans la salle de bains ;
- les finitions ne sont pas achevées au niveau des jointures entre les murs et le carrelage du wc et de la salle de bains ; le cache de la chasse d'eau du wc n'est pas correctement fixé et bouge ;
- les tuyaux des radiateurs de la salle de bains et de la petite chambre du côté de l'entrée n'ont pas été correctement repeints ;
- le plâtre s'effrite sous la tablette de fenêtre de la grande chambre ;
- dans la petite chambre du côté de l'entrée, une ouverture d'environ 15 cm x 10 cm, pratiquée dans le mur de façade, au-dessus de la plinthe, n'a pas été rebouchée ou couverte ;
- sous le plan de travail de l'îlot central, les travaux de pose du joint en mastic n'ont pas été correctement achevés ;
- une partie du rail d'éclairage du plan de travail du côté de l'évier (extrémité de droite) ne fonctionne pas ;
- la rambarde du balcon du salon tient parfaitement, étant précisé qu'une vis a été ajoutée sur l'un de ses côtés ;
- l'une des parois en polymère du balcon du salon est fendue ;
- la toile du store à projection du balcon du salon est partiellement fendue au niveau d'une couture ; le store reste néanmoins fonctionnel ;
- il n'y a pas de porte-linge dans la salle-de-bains ;
- l'armoire à pharmacie de la salle-de-bains est vieille mais fonctionnelle ;

- dans la petite chambre du côté de l'entrée, l'une des petites lamelles du parquet (type mosaïque, avec carreaux lamellés d'environ 10 cm x 10 cm) est abîmée.»

Une seconde audience, débutant par cette inspection locale, a eu lieu le 1^{er} mai 2019. Les parties y ont informé le tribunal de ce que cet objet avait été restitué par les demandeurs.

En droit :

1. 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 (art. 308 al. 2 CPC).

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).

Formé en temps utile, par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et dans une cause dont la valeur litigieuse calculée conformément à l'art. 92 CPC est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2.

2.1 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 (Jeandin, Commentaire romand, Code de procédure civile [ci-après : CR-CPC], Bâle 2019, 2^e éd., n. 6 ad art. 310 CPC).

Lorsqu'il s'agit de revoir une question d'appréciation, l'autorité d'appel peut s'autoriser une certaine retenue (Jeandin, op. cit., n. 5 ad art. 310 CPC; TF 5A_265/2012 du 30 mai 2012 consid. 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, Zurich 2013, n. 475 p. 205).

2.2 Selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé, la motivation consistant à indiquer sur quels points et en quoi la décision attaquée violerait le droit et/ou sur quels points et en quoi les faits auraient été constatés de manière inexacte ou incomplète par le premier juge. La Cour de céans n'est pas tenue d'examiner, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent si elles ne sont pas remises en cause devant elle, ni de vérifier que tout l'état de fait retenu par le premier juge est exact et complet, si seuls certains points de fait sont contestés (Jeandin, op. cit., n. 3 ad art. 311 CPC et la jurisprudence constante de la Cour de céans, CACI 5 février 2015/65; CACI 10 octobre 2013/537 consid. 2.2; CACI 1^{er} février 2012/75 consid. 2a).

2.3 Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance, bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise, ces deux conditions étant cumulatives (art. 317 al. 1 CPC; Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 317 CPC). Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement de tels faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui (JdT 2011 III 43 et les références citées).

En l'espèce, l'appelante produit uniquement des pièces de forme, à savoir une procuration et le jugement querellé, lesquelles sont recevables.

3.

3.1 S'agissant du montant du loyer initial, l'appelante constate que la méthode appliquée par les premiers juges arrive à un résultat choquant dès lors qu'un loyer de 816 fr. correspond à un logement d'une pièce. En l'espèce, l'immeuble a plus de 30 ans, si bien que c'est le critère des loyers usuels qui devait être appliqué. Même si le propriétaire avait acquis l'immeuble litigieux seulement quatre ans avant l'introduction de la procédure, il convenait de considérer que le prix avantageux consenti par le vendeur avait été accordé eu égard aux montants qui devaient être investis pour procéder aux rénovations effectuées en application de l'art. 10 LPPPL (loi sur la préservation et la promotion du parc locatif du 10 mai 2016 ; BLV 840.15) et le législateur fédéral n'avait certainement pas voulu décourager la rénovation du parc immobilier en imposant aux nouveaux acquéreurs un calcul de rendement. Dès lors que l'appelante était dans l'incapacité de démontrer le montant total des investissements, n'ayant pas encore procédé à la rénovation complète du bâtiment au motif que l'ensemble des appartements n'était pas loué, il fallait dès lors appliquer la méthode des loyers usuels.

3.2

3.2.1 Dans l'arrêt du 8 mai 1998, publié aux ATF 124 III 310, le Tribunal fédéral a examiné s'il se justifiait de refuser au locataire le droit d'invoquer le caractère excessif du rendement de la chose louée au sens de l'art. 269 CO, aux motifs que le loyer initial attaqué correspondait aux prix du quartier et que le locataire n'avait pas apporté la preuve de l'existence d'indices d'abus. Se posait ainsi la question du rapport entre l'art. 269 CO fondé sur le critère du rendement excessif et l'art. 269a let. a CO fondé sur le critère du loyer se situant dans les limites des loyers usuels dans la localité ou dans le quartier (consid. 2a).

Pour répondre à cette question, les juges fédéraux se sont référés non seulement à la jurisprudence publiée aux ATF 114 II 361 consid. 5, traduite au JdT 1989 I 78 et rendue sous l'empire de l'arrêté fédéral instituant des mesures contre les abus dans le secteur locatif (AMSL; RS 221.213.1), mais aussi à la jurisprudence rendue ultérieurement et publiée aux ATF 121 III 163.

Selon l'arrêt publié aux ATF 114 II 361 consid. 5, lorsque la comparaison avec d'autres choses louées établissait que le loyer litigieux se tenait dans les limites des loyers usuels dans le quartier ou la localité, il fallait encore déterminer s'il existait de sérieux indices que la majoration contestée puisse procurer au bailleur un rendement excessif au sens de l'art. 14 AMSL (aujourd'hui art. 269 CO). Cette jurisprudence mentionnait que l'art. 15 AMSL (aujourd'hui art. 269a CO) énumérait un certain nombre de cas dans lesquels le loyer était présumé ne pas être abusif, mais que la présomption pouvait être renversée s'il résultait des faits que le bailleur retirait de la chose louée un rendement excessif au sens de la première des dispositions citées, le fardeau de la preuve incombant au locataire (ATF 114 II 361 consid. 5).

Dans l'arrêt publié aux ATF 121 III 163 consid. 2, traduit au JdT 1996 I 72 et résumé à la SJ 1995 p. 743, les juges fédéraux ont confirmé ces principes, ont maintenu leur portée et l'ont étendue, en ce sens que le locataire peut invoquer le moyen de défense fondé sur le rendement exagéré sans qu'il doive démontrer préalablement la présence d'indices d'abus.

Ainsi, dans l'arrêt publié aux ATF 124 III 310 consid. 2b, les juges fédéraux ont considéré qu'il résultait du texte même de l'art. 269a CO que cette disposition posait une présomption dans l'utilisation, à titre de préambule, des termes « Ne sont en général pas abusifs... ». Ainsi, pratiquement, les exceptions prévues dans cette disposition n'étaient que subsidiaires, ne déployant leurs effets que lorsque le locataire ne parvenait pas à renverser la présomption légale. Or, selon les juges fédéraux, pour renverser la présomption légale, le locataire devait être

admis à prouver que le loyer était abusif au sens de l'art. 269 CO. Ceci s'imposait notamment en matière de loyers comparatifs, lesquels ne pouvaient pas servir de moyen de défense au bailleur à qui le locataire démontrait que le rendement de l'immeuble était exagéré. Par conséquent, ce n'est qu'en cas d'échec du renversement de la présomption, ou en cas de difficulté ou d'impossibilité à déterminer le caractère excessif du rendement, notamment lorsqu'il s'agit d'immeubles anciens, qu'il pourra être fait application du critère des loyers usuels. Il ressort ainsi clairement de l'arrêt du 8 mai 1998 publié aux ATF 124 III 310 consid. 2b que le locataire peut invoquer le moyen de défense fondé sur le rendement exagéré de la chose louée sans avoir à démontrer la présence d'indices d'abus. Dès lors, le locataire qui conteste le loyer initial doit être autorisé à prouver que le loyer, présumé se situer dans les limites des loyers usuels du quartier, procure au bailleur un rendement excessif, abusif au sens de l'art. 269 CO (CACI 2 décembre 2019/631 consid. 3).

3.2.2 Postérieurement à l'ATF 124 III 310, le Tribunal fédéral a rendu un arrêt le 11 octobre 2011 (TF 4A_276/2011), en statuant sur une violation des art. 269, 269a et 270 CO invoquée par le recourant. Celui-ci avait reproché à la Chambre des recours du Tribunal cantonal vaudois d'avoir fixé le loyer exclusivement selon le critère du rendement, au mépris de la jurisprudence du Tribunal fédéral prescrivant de prendre en compte toutes les circonstances du cas, y compris les loyers usuels du quartier et le loyer payé par le précédent locataire. Le recourant estimait que les interprétations littérale et historique des art. 269 à 270 CO montreraient que le législateur n'avait pas voulu remettre en cause le système d'économie de marché et avait renoncé à fixer les loyers uniquement en fonction des coûts, plaçant ce critère sur pied d'égalité avec celui des loyers du marché. Selon le recourant, le calcul de rendement ne pouvait conduire à fixer un loyer inférieur de plus de 50 % aux loyers du marché. Partant, en présence d'un résultat aussi « aberrant », il aurait été préférable de se référer aux loyers usuels, comme l'admettait la jurisprudence pour les loyers anciens, où le prix du marché était pris en compte dans le calcul de rendement en lieu et place

du prix d'acquisition effectif (TF 4A_276/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5.1).

Pour répondre à une telle motivation, les juges fédéraux ont constaté que le Tribunal fédéral s'était prononcé à plusieurs reprises sur le rapport entre les art. 14 et 15 AMSL, respectivement les art. 269 et 269a CO. Ils se sont référés non seulement à la jurisprudence publiée sous l'ancien droit au sujet des art. 14 et 15 AMSL, mais aussi, dès l'entrée en vigueur du nouveau droit, à l'arrêt de principe rendu le 8 mai 1998 publié aux ATF 124 III 310, en constatant que cette jurisprudence n'avait plus varié (TF 4A_276/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5.2.1). Dès lors que les critiques du recourant remettaient en cause la jurisprudence consacrée aux ATF 124 III 310, les juges fédéraux ont examiné si le motif de la prééminence donnée au critère du rendement irait contre la lettre de la loi et la volonté du législateur (TF 4A_276/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5.4). En se basant sur la doctrine et sur le Rapport explicatif de l'Office fédéral du logement du 27 février 2008 sur la révision du droit du bail dans le CO p. 2 ch. 2 (accessible sur le site Internet <http://www.bwo.admin.ch/dokumentation/00179/00204/index.html?>), ils ont retenu comme communément admis qu'il existait un antagonisme de fond entre le critère des coûts et celui du marché, chacun répondant à une philosophie différente. En se basant sur la jurisprudence rendue sur le rapport entre ces deux critères à l'aune des travaux législatifs (en citant notamment les arrêts ATF 102 Ia 19 ; ATF 103 II 41 ; ATF 112 II 149), les juges fédéraux ont retenu que leur jurisprudence consacrait une solution en accord avec les travaux législatifs, qui exposaient la problématique des immeubles anciens en préconisant de leur appliquer le critère des loyers usuels (cf. message du 24 avril 1972 du Conseil fédéral à l'Assemblée fédérale concernant des mesures urgentes contre les abus dans le secteur locatif, FF 1972 I 1221 s. et 1224 s.). Ils ont rappelé que le législateur, ayant constaté la difficulté de coordonner ces deux critères, avait cherché une solution (cf. message du 27 mars 1985 concernant l'initiative populaire « pour la protection des locataires », la révision du droit du bail à loyer et du bail à ferme dans le Code des obligations et la loi fédérale instituant des mesures contre les abus dans le secteur locatif, FF 1985 I 1469 ss), mais s'était finalement résolu au *statu quo* (cf. message du

12 décembre 2008 relatif à la modification du Code des obligations [Protection contre les loyers abusifs], FF 2009 319 ss et 330 s.). Au considérant 5.4 de cet arrêt rendu le 11 octobre 2011 (TF 4A_276/2011), les juges fédéraux n'ont, en définitive, que constaté l'inexistence de motifs objectifs et sérieux qui auraient justifié de modifier la jurisprudence consacrée et publiée aux ATF 124 III 310.

3.2.3 Dans sa jurisprudence plus récente, le Tribunal fédéral a confirmé la priorité du critère absolu du rendement net excessif par rapport au critère absolu des loyers usuels dans la localité ou le quartier (TF 4A_581/2018 du 9 juillet 2019 consid. 3.1.1 ; TF 4A_400/2017 du 13 septembre 2018 consid. 2.1 et réf. cit., partiellement publié aux ATF 144 III 514). La jurisprudence rendue le 8 mai 1998 par le Tribunal fédéral et publiée aux ATF 124 III 310 en tant qu'arrêt de principe est claire. Le Tribunal fédéral a lui-même examiné et affirmé la conformité de sa jurisprudence à la volonté du législateur, tant sous l'angle d'une interprétation littérale qu'au vu des travaux législatifs, dans l'arrêt du 11 octobre 2011 (TF 4A_276/2011 consid. 5.4), jurisprudence qui a été confirmée ultérieurement dans des arrêts récents.

3.2.4 Lorsqu'un canton décide de rendre obligatoire l'usage de la formule officielle pour la conclusion de tout nouveau contrat de bail (art. 270 al. 2 CO), ladite formule doit comporter les mêmes mentions qu'en cas de majoration du loyer. Le bailleur doit en particulier indiquer le loyer et l'état des charges payés par le précédent locataire, le nouveau loyer et le nouvel état des charges ainsi que les motifs précis d'une éventuelle hausse. La motivation donnée sur la formule officielle constitue une déclaration de volonté du bailleur dont le sens et la portée se déterminent conformément aux principes généraux en matière d'interprétation des manifestations de volonté (TF 4A_276/2011 du 11 octobre 2011 consid. 4.2 et 4.3 et références citées)

3.3 En l'espèce, on relèvera tout d'abord que sur la formule officielle, les critères de hausse notifiés aux intimés sont : « Travaux d'amélioration de l'isolation phonique + thermique. Changement de

fenêtres. Ventilation mécanique. Chaudière neuve. Ecoulements neufs. Amenée eau chaude + froide neuve. Cuisine équipée. Réfection totale. » Pour ce motif déjà, et conformément à la jurisprudence du Tribunal fédéral s'agissant de la formule officielle rendue obligatoire par le canton, la mention apposée par le bailleur s'agissant des motifs de hausse de loyer est une déclaration de volonté qui le lie, d'autant que les deux critères envisagés pour calculer le loyer, à savoir le loyer usuel ou le rendement, sont antinomiques. Ainsi, l'appelante ne peut pas requérir l'application de la méthode comparative ou se prévaloir d'un résultat choquant eu égard aux loyers pratiqués dans le canton. S'agissant de l'ancienneté de l'immeuble, il ressort clairement de la jurisprudence publiée aux ATF 124 III 310 que pour les immeubles anciens, il peut être difficile, voire impossible de reconstituer le capital propre investi, soit que les pièces comptables manquent, soit qu'elles laissent apparaître, après indexation, des montants économiquement irréalistes. C'est pour ce motif que la jurisprudence a admis, s'agissant d'immeubles construits ou acquis il y a quelques décennies, que la hiérarchie entre les critères absolus est inversée par rapport à celle prévalant pour les immeubles dits récents. L'appelante fait ainsi fausse route lorsqu'elle soutient que, bien qu'ayant acquis l'immeuble quatre ans avant l'introduction de la demande, il faut appliquer la méthode relative au motif qu'elle ne peut pas établir avoir effectué des investissements supplémentaires. On ne voit pas pour quel motif elle se trouverait en difficulté pour apporter des pièces probantes s'agissant des investissements qu'elle a consentis depuis qu'elle a acquis la propriété de l'immeuble litigieux. Si, comme elle le soutient, il s'agit pour elle de procéder par étapes et qu'il est dès lors difficile d'attester de la rénovation de l'ensemble de l'immeuble, rien ne l'empêchait de produire les factures concernant l'objet remis à bail aux intimés, alors même qu'elle a prétendu avoir effectué une « réfection totale » sur cet appartement si l'on s'en tient au libellé de la formule officielle. Enfin, l'appelante ne peut soutenir de manière générale que l'application de la méthode du rendement excessif est contraire à la volonté du législateur au motif qu'elle empêcherait la rénovation du parc immobilier. D'une part, comme exposé ci-dessus, le rapport entre les art. 269 CO et 269a let. a CO a été largement débattu devant l'instance fédérale, y compris sous l'angle

historique, et d'autre part, l'application de la méthode dite absolue n'a pas pour corollaire de limiter les possibilités d'investir dans la rénovation d'immeubles mais seulement d'exiger du bailleur qu'il conserve les documents propres à démontrer ses investissements s'il entend les répercuter sur les loyers.

Le moyen est mal donc fondé et doit être rejeté.

4.

4.1 L'appelante conteste ensuite, dans un moyen subsidiaire, le calcul de rendement tel qu'il a été effectué. Tout d'abord, le prix d'achat d'un tel immeuble n'est en réalité qu'une partie des investissements concédés et les montants investis doivent être complétés par les crédits engagés dans la rénovation de l'immeuble. Le fait d'ignorer le mode de financement des travaux ne pouvait pas conduire à les ignorer : soit ils ont été financés par des fonds propres et doivent être pris en compte comme tels, soit ils ont été financés par des prêts et cela engendre une augmentation des charges hypothécaires. L'appelante a obtenu une ligne de crédit de 450'000 fr. pour financer les travaux, à laquelle s'ajoute un montant de 1'000'000 fr. (pièces 131 et 133) dont il fallait tenir compte au titre de dette hypothécaire dans le cadre du calcul de rendement. La rénovation d'un immeuble de quatre étages coûte assurément plus que 379'067 fr., montant retenu par les premiers juges. Ainsi, selon l'appelante, le prix de revient total après rénovation est de 4'250'000 fr. (2'750'000 fr. + 1'500'000 fr.).

4.2 En l'espèce, dans le cadre de la procédure, s'agissant des travaux effectués dans l'immeuble litigieux, l'appelante a allégué dans sa réponse du 29 juin 2018 que les travaux avaient consisté en une amélioration de l'isolation phonique et thermique, un changement des fenêtres, l'installation d'une ventilation mécanique, d'une chaudière neuve, d'écoulements neufs, d'une amenée d'eau chaude et froide neuve ainsi que d'une cuisine équipée (all. 98). De plus, selon l'appelante, l'appartement avait fait l'objet d'une réfection totale (all. 99). La seule pièce produite à l'appui de ces deux allégations est la pièce 4 produite par

les intimés. Cette pièce est un courrier de la gérance qui confirme une entrée en possession différée en raison de travaux, sans en préciser ne serait-ce que la nature, ni *a fortiori* le coût, à laquelle est annexée la formule officielle, soit une déclaration de volonté du bailleur d'augmenter le loyer en raison des travaux allégués, laquelle est dénuée de toute force probante s'agissant de l'effectivité et du coût desdits travaux. Dans ses écritures à la Cour de céans, l'appelante fait encore grand cas des pièces 131, 133 ainsi que 134 et 138 pour prouver qu'elle a dû faire des investissements d'un montant de 1'500'000 fr. sur l'immeuble litigieux. Il s'agit d'un courrier de la Banque [...] à son intention du 17 mai 2018 dans lequel il est mentionné des « probables frais en vue pour la finition de la rénovation de l'immeuble » à hauteur de 1'000'000 fr. (pièce 131) ainsi que de l'ouverture d'un prêt hypothécaire de 450'000 fr. par la même banque le 3 avril 2017 pour l'immeuble litigieux (pièce 133). A signaler que le crédit de construction porte référence [...] et que les avis de débits produits également sous pièce 133 concernent d'autres références, si bien qu'il n'est en l'état pas possible de savoir quels sont les travaux qui ont été réalisés sur l'immeuble de [...]. Il en va de même de la pièce 134 dont les références de numéro de compte sont différentes de celles figurant sur la pièce 133. Quoi qu'il en soit, l'obtention d'une ligne de crédit n'est rien d'autre qu'une autorisation plafonnée d'obtenir des fonds en vue de la réalisation de travaux, si bien qu'elle n'est pas propre à prouver la réalisation de travaux. Tout au plus pourrait-on tenir compte des différentes pièces produites sous numéro 137, qui sont des factures pour les différentes entreprises qui sont intervenues sur l'immeuble en question. Cela n'est cependant même pas plaidé, l'appelante se contentant de se référer aux lignes de crédit obtenues pour calculer le prix de revient de l'immeuble. Par ailleurs, le montant total de ces factures est inférieur à 200'000 fr. et le premier juge a retenu une dette augmentée à 2'856'000 fr. pour tenir compte des travaux réalisés par le propriétaire et financés par la banque, soit 379'000 à ce titre selon la pièce 5, si bien que ces factures sont déjà largement prises en compte par le calcul des premiers juges.

Le moyen est dès lors mal fondé.

5. L'appelante conteste également la méthode par laquelle le tribunal a procédé à la ventilation du rendement. Dès lors que l'ensemble des appartements n'avait pas été rénové, la répartition devait tenir compte de la mesure dans laquelle chaque locataire en profitait. Au moment de la fixation du loyer, l'immeuble contenait 38 pièces en tout, mais seules 16,5 d'entre elles étaient louées lors du dépôt de la demande, en raison des rénovations qui étaient toujours en cours, ce dont les premiers juges auraient dû tenir compte.

Sauf à démontrer que les travaux réalisés par le bailleur ne concernent que les appartements d'ores et déjà remis en location, ce que l'appelante ne fait pas et qui ne ressort pas de la pièce 5 dont il a déjà été question ci-dessus, le raisonnement de l'appelante reviendrait à faire supporter plus sévèrement la dette hypothécaire aux locataires au motif que certains appartements sont demeurés vacants, ce qui n'est pas admissible.

Partant, le moyen est mal fondé.

6.

6.1 S'agissant des défauts affectant l'objet remis à bail, l'appelante plaide que l'usage de la chose n'avait pas été entravé et qu'il s'agissait d'usure normale et de menus défauts originels pour lesquels aucune réduction de loyer ne devait s'appliquer. Les défauts n'étaient d'ailleurs pas apparus en cours de bail. Concernant le chauffage, les locataires avaient été autorisés à remédier eux-mêmes au défaut selon accord passé à l'audience du 9 novembre 2018, ceci aux frais du bailleur. Ils n'étaient dès lors pas fondés à demander une réduction de loyer.

6.2 Faute de définition légale, la notion de défaut doit être rapprochée de l'état approprié à l'usage pour lequel la chose a été louée,

au sens de l'art. 256 al. 1 CO ; elle suppose la comparaison entre l'état réel de la chose et l'état convenu (ATF 135 III 345 consid. 3.2).

Le défaut de la chose louée est une notion relative. Son existence dépendra des circonstances du cas particulier ; il convient de prendre en compte notamment la destination de l'objet loué, l'âge et le type de la construction, ainsi que le montant du loyer (TF 4A_281/2009 du 31 juillet 2009 consid. 3.2). L'objet de référence est celui sur lequel le locataire peut sincèrement compter d'après le contenu du contrat, car le défaut se définit comme l'absence d'une qualité dont l'existence avait été promise ou à laquelle la partie contractante pouvait s'attendre selon les règles de la bonne foi (TF 4C.288/2005 du 9 décembre 2005 consid. 2.1.1; Tercier/Favre/Bugnon, *Les contrats spéciaux*, Zurich 2009, n. 2061). Le défaut peut être esthétique, le locataire étant en droit d'escompter que l'apparence de la chose louée corresponde à des standards normaux (TF 4C.527/1996 du 29 mai 1997 consid. 3a et les références citées, publié in SJ 1997 p. 661).

Selon les art. 259a al. 1 let. b et 259d CO, en cas d'apparition de défauts de la chose louée qui ne sont pas imputables au locataire et auxquels il n'est pas tenu de remédier à ses frais, et lorsque ces défauts entravent ou restreignent l'usage pour lequel la chose a été louée, le locataire peut exiger du bailleur une réduction proportionnelle du loyer à partir du moment où le bailleur a eu connaissance du défaut et jusqu'à l'élimination de ce dernier. Parmi les défauts qui surviennent pendant la durée du bail, la loi distingue, d'une part, les menus défauts, à la charge du locataire (art. 259 CO) et, d'autre part, les défauts de moyenne importance et les défauts graves, qui ouvrent au locataire les droits prévus à l'art. 259a CO, en particulier, la remise en état de la chose, la réduction du loyer et les dommages-intérêts (TF 4C.288/2005 du 9 décembre 2005 consid. 2.1.1 ; TF 4C.368/2004 du 21 février 2005 consid. 4.1).

Selon la jurisprudence fédérale, pour qu'une réduction de loyer soit justifiée, l'objet remis à bail doit être affecté d'un défaut de moyenne

importance au moins. Un tel défaut restreint l'usage convenu, sans l'exclure ni l'entraver considérablement. Un défaut de moyenne importance justifiant une réduction de loyer peut résulter de deux cas de figure : soit l'usage de la chose louée est restreint dans une mesure de l'ordre de 5 % au moins, soit un défaut mineur se prolonge sur une longue période sans que le bailleur, informé, ne prenne les mesures nécessaires, de sorte qu'une atteinte à la jouissance de la chose louée doit être admise (ATF 135 III 345 consid. 3.2; TF 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.3 et 3.6).

La réduction de loyer que peut exiger le locataire en application de l'art. 259d CO doit être proportionnelle au défaut et se détermine par rapport à la valeur objective de l'objet sans défaut ; elle vise à rétablir l'équilibre des prestations entre les parties (ATF 126 III 388 consid. 11c). En principe, il convient de procéder selon la méthode dite relative ou proportionnelle, telle qu'elle est pratiquée dans le contrat de vente : la valeur objective de la chose avec défaut est comparée à sa valeur objective sans défaut, le loyer étant ensuite réduit dans la même proportion. Cependant, le calcul proportionnel n'est pas toujours aisé, notamment lorsque le défaut est de moyenne importance. Il est alors admis qu'une appréciation en équité, par référence à l'expérience générale de la vie, au bon sens et à la casuistique n'est pas contraire au droit fédéral (TF 4A_222/2012 du 31 juillet 2012 consid. 2.2; ATF 130 III 504 consid. 4.1).

A titre d'exemple, le Tribunal fédéral a admis une réduction de 2 % pour un défaut esthétique, soit une moquette endommagée à l'entrée d'un immeuble qui n'avait pas été changée malgré les demandes répétées des locataires (TF 4C.97/2003 du 28 octobre 2003). Une réduction de loyer de 5 % a été admise par la jurisprudence vaudoise pour des cas de traces de moisissures sur un mur (CREC 18 août 2011/222 consid. 3c/bb), d'un four inutilisable (CREC 1^{er} octobre 2009/501 consid. 3), de défaut d'accès motorisé à l'entrée d'une école privée (CREC 22 août 2012/43 consid. 5c/bb), ainsi que de bruit et d'odeur causés par les usagers d'un centre de formation qui fumaient durant les pauses au pied de l'immeuble (CREC 28

mars 2012/29 consid. 5). Une réduction de 5 % a aussi été octroyée aux locataires pour l'interdiction d'utiliser une cheminée d'agrément dans un appartement de six pièces, pendant les périodes usuelles d'utilisation, soit d'octobre à avril (CdB 1996/4 pp. 116 ss), étant précisé que dans ce dernier cas, l'interdiction était due à un incident et limitée à une année.

6.3 En l'espèce, si les défauts constatés sont effectivement mineurs pris isolément, il faut néanmoins relever qu'ils sont nombreux et que certains affectaient légèrement l'usage de la chose. L'appelante ne peut pas se prévaloir du fait qu'ils étaient connus des locataires au moment de la conclusion du bail dès lors qu'il ressort clairement de l'état des lieux que l'appelante s'était engagée à réparer ce qui devait l'être et que c'est après l'entrée en possession que les intimés ont pu se rendre compte que tel n'avait pas été le cas. S'agissant plus précisément du chauffage, si les intimés ont été autorisés à entreprendre les démarches directement auprès du chauffagiste, cela ne dispense pas l'appelante de fournir un logement conforme aux usages, ce qu'elle n'a pas fait. On relèvera encore que l'autorisation de faire intervenir le chauffagiste ne signifie pas encore qu'une solution pouvait être trouvée pour que les intimés puissent bénéficier d'une température correcte dans le logement, dès lors qu'il résulte de l'instruction que l'immeuble était affecté de défauts s'agissant du circuit d'eau et que malgré plusieurs interventions, une situation acceptable n'a pas pu être recouvrée. Enfin, au vu de la jurisprudence rappelée ci-dessus, les premiers juges n'ont pas excédé leur pouvoir d'appréciation en considérant que les défauts de chauffage devaient se traduire en une réduction de loyer de 5 % sur une période déterminée et que les autres menus défauts en une réduction de 5 % jusqu'à résorption.

Le moyen est donc mal fondé.

7. Il résulte de ce qui précède que l'appel doit être rejeté selon le mode procédural de l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement entrepris confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'894 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010, RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens aux intimés, qui n'ont pas été invités à se déterminer.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
prononce :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires, arrêtés à 1'894 fr. (mille huit cent nonante-quatre francs), sont mis à la charge de l'appelante Q._____.
- IV.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

Le présent arrêt, dont le dispositif a été communiqué par écrit aux intéressés le 12 juin 2020, est notifié en expédition complète à :

- Me Aba Neeman (pour Q._____),
- Mme Martine Schlaeppli, aab (pour L._____ et V._____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Président du Tribunal des baux.

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), le 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).

Le greffier :