

Tribunal fédéral - 4A_132/2017 et 4A_140/2017

Ire Cour de droit civil

Arrêt du 25 septembre 2017

Défaut ; bail commercial

Défaut en cas de manque d'égards par un locataire voisin ; quotité de la réduction de loyer

Art. 257f al. 2, 259a, 259d CO

Les **agissements d'un locataire voisin** visant à **claquer presque quotidiennement les portes** de son logement et de l'entrée de l'immeuble, à **hurler dans les parties communes** et à **agresser verbalement, à de nombreuses reprises, plusieurs employés** du salon de coiffure, objet d'un bail dans le même immeuble, et même à **leur causer des lésions corporelles** ainsi qu'au locataire dudit salon, constituent des **manquements aux égards dus aux occupants** de l'immeuble au sens de l'art. 257f al. 2 CO et peuvent être qualifiés de **défauts de la chose louée** ; dans un tel cas, le locataire peut exiger du bailleur une **réduction proportionnelle du loyer** ; en principe, la **mesure de la réduction** se détermine en **comparant la valeur objective de la chose avec défaut avec sa valeur objective sans défaut**, le loyer étant réduit dans la même proportion ; ce calcul n'étant cependant pas toujours aisé, le juge peut procéder à une **appréciation en équité, par référence à l'expérience générale de la vie, au bon sens et à la casuistique** ; en l'espèce, la cour cantonale a fixé la quotité de la réduction à 30% sur la base d'une appréciation en équité, en tenant compte d'exemples de réductions oscillant entre 15 et 25% pour des nuisances sonores liées aux voisins de locaux d'habitation, tout en relevant le rôle important de la destination des locaux, qui en l'espèce, portait sur l'exploitation d'un salon de coiffure ; ainsi, l'incidence du comportement du voisin en cause sur la marche des affaires des locataires est un élément de poids ; dans ces circonstances, l'autorité cantonale n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation (consid. 6-12).

Composition

Mmes les Juges fédérales

Kiss, Présidente, Niquille et May Canellas.

Greffière : Mme Godat Zimmermann.

Participants à la procédure

4A_132/2017

X.,

recourante,

et

4A_140/2017

1. A.,

2. B.,

recourants,

contre

1. C.,

2. D.,

représentés par Me Thierry Sticher,

intimés.

Objet

défaut de la chose louée; égards dus aux voisins; réduction de loyer,

recours contre l'arrêt rendu le 30 janvier 2017 par la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève.

Faits :

A.

Par transfert de bail, D. et C. sont devenus les locataires (ainsi désignés ci-après), dès le 1^{er} janvier 2000, d'une arcade de 16 m² sise rue..., à Z.; les locaux sont affectés à un salon de coiffure, exploité par la société R. SA dont la locataire est administratrice. Le loyer annuel, charges non comprises, a été fixé à 12'000 fr. à partir du 1^{er} septembre 2012.

Au premier étage du même immeuble, les locataires louent également, depuis le 1^{er} janvier 2001, un studio, dont le loyer annuel, charges non comprises, s'élève à 6'360 fr. à compter du 31 décembre 2011. R. SA y exploite un salon de beauté et d'esthétique.

Depuis octobre 2003, X. (ci-après: la bailleresse) était propriétaire de l'immeuble de la rue de..., qui sera acquis par A. et B. (ci-après: les bailleurs) en juillet 2015.

En 2012, D. a commencé à rencontrer des problèmes avec U., locataire de l'immeuble depuis avril 2007. Par courrier du 17 juillet 2012, elle a informé la régie chargée de la gestion de l'immeuble du fait que U. avait, en son absence, insulté à deux reprises le personnel du salon de coiffure.

Les 15 septembre et 2 octobre 2012, elle s'est à nouveau plainte du comportement de U., lequel avait crié, proféré des insultes et des menaces en présence de clients du salon et l'avait bousculée.

Le 21 décembre 2012, C. a signalé à la régie avoir été témoin la veille des agissements de U., qui s'était rendu dans le salon en vociférant des insultes et des menaces et avait donné des coups de pied notamment dans la porte d'entrée; il expliquait que ces comportements avaient conduit à la démission d'employés et à une perte de clientèle.

Le 11 janvier 2013, une altercation a opposé U. à D., au compagnon d'une coiffeuse et à L., coiffeur. Ce dernier a été blessé. A la suite de cet épisode, la locataire, le coiffeur et U. ont déposé des plaintes pénales. En 2014, ce dernier déposera encore deux autres plaintes pénales contre D. pour dénégations calomnieuses et tentative de dommage à la propriété. Par ordonnance du 4 février 2016, les procédures pénales à l'égard de D. et L. seront classées. En revanche, un acte d'accusation a été rédigé à l'encontre de U..

Le 15 janvier 2013, M., habitant l'immeuble, a demandé à la régie de faire le nécessaire afin que U. s'en aille. Il s'est notamment plaint de claquages de portes.

Par avis du 16 janvier 2013, X. a résilié le bail de U. pour le 28 février 2013 en invoquant l'art. 257f CO (violation du devoir de diligence). Elle retirera ce congé après qu'il a été contesté par le locataire en cause.

Par pli du 23 janvier 2013, D. a informé la régie que la situation avec U. ne faisait qu'empirer; celui-ci diffusait notamment des informations négatives et non fondées à son égard, interpellait ses clients et claquait continuellement les portes de l'entrée et de son appartement au point de faire trembler les murs.

Deux jours plus tard, M. s'est également plaint à la régie, lui demandant d'intervenir de toute urgence car les choses s'envenimaient.

Les 22 mai et 30 août 2013, la locataire a à nouveau relaté à la régie divers incidents mettant en cause U..

Le 20 novembre 2013, la locataire a mis en demeure la régie de trouver rapidement une solution au problème qu'elle rencontrait avec U., sous menace de consignation du loyer; elle faisait valoir que le chiffre d'affaires du salon avait baissé de 40% durant les neuf mois précédents en raison du comportement de cette personne.

Par lettre du 24 janvier 2014, D. a rappelé ses courriers adressés depuis juillet 2012, relatifs à l'impossibilité d'exploiter son commerce en raison du comportement inadéquat de U.; elle a mis la bailleresse en demeure de prendre les mesures nécessaires avant le 20 février 2014 pour faire cesser

les incivilités de U. et a menacé de consigner le loyer en cas d'inaction; en outre, elle a réclamé une réduction de loyer de 30% depuis le 1^{er} mai 2012 en raison des désagréments subis.

La propriétaire n'est pas entrée en matière sur la diminution de loyer.

Les locataires ont consigné les loyers de l'arcade et du studio à partir de mars 2014.

B.

A la suite de l'échec de la conciliation, les locataires ont porté l'affaire devant le Tribunal des baux et loyers du canton de Genève le 31 juillet 2014, concluant à ce que cette juridiction les autorise à consigner la totalité du loyer et des charges de l'arcade et du studio de mars 2014 jusqu'à complète et parfaite suppression du défaut, ordonne à la bailleresse de procéder à la résiliation du bail de U. et à son expulsion de l'immeuble, subsidiairement à la mise en oeuvre de tout autre moyen propre et utile à supprimer le défaut lié au comportement de U., réduise le loyer de l'arcade et du studio de 30% dès le 1^{er} août 2012 et jusqu'à complète et parfaite suppression du défaut, ordonne la libération des loyers consignés à due concurrence en faveur des locataires, subsidiairement, condamne la bailleresse à leur restituer le trop-perçu. Par ailleurs, les locataires demandaient une diminution du loyer de l'arcade en raison de la baisse de l'indice suisse des prix à la consommation (ISPC); ils concluaient à la fixation du loyer annuel à 11'784 fr., charges non comprises, dès le 1^{er} février 2014 et à la restitution du trop-perçu.

La bailleresse a conclu à la libération en sa faveur de la totalité des loyers consignés et au déboutement des locataires de toutes leurs conclusions. Elle niait que les agissements de U. constituent un défaut de la chose louée et ne voyait dans le comportement incriminé qu'une réaction à l'attitude de la locataire.

Entre avril 2015 et mars 2016, le tribunal a procédé à l'audition de huit témoins. Par ordonnance du 3 septembre 2015, il a ordonné la modification de la qualité de la partie bailleresse en ce sens que celle-ci était désormais composée de X., A. et B..

Par jugement du 19 mai 2016, le tribunal a fixé à 11'832 fr., charges non comprises, le loyer de l'arcade dès le 1^{er} mai 2014 (chiffre 1 du dispositif) et condamné la bailleresse, respectivement les bailleurs, à restituer aux locataires le trop-perçu en découlant jusqu'au 27 juillet 2015, respectivement à compter du 28 juillet 2015 (chiffre 2); il a ordonné aux bailleurs de prendre toutes les mesures nécessaires à faire cesser le défaut des choses louées lié au comportement de U. (chiffre 3), a réduit de 30% du 17 juillet 2012 jusqu'à suppression du défaut le loyer de l'arcade et du studio (chiffre 4), a ordonné aux Services financiers du Pouvoir judiciaire la libération des loyers consignés à concurrence des réductions octroyées sous chiffre 4 en faveur des locataires, à concurrence du solde des loyers couvrant la période jusqu'au 27 juillet 2015 en faveur de la bailleresse et à concurrence du solde des loyers couvrant la période dès le 28 juillet 2015 en faveur des bailleurs (chiffre 5).

Statuant le 30 janvier 2017 sur appels des deux parties bailleresses successives, la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève les a déclarés irrecevables en tant qu'ils étaient dirigés contre les chiffres 1 et 2 du dispositif et a confirmé le jugement de première instance.

C.

X. (la recourante) interjette un recours en matière civile contre l'arrêt du 30 janvier 2017 (cause 4A_132/2017). Elle conclut préalablement à l'apport de la procédure administrative relative à la transformation du studio en local commercial, puis demande au Tribunal fédéral de dire que les biens loués ne comportent aucun défaut, qu'aucune réduction de loyer n'est due à ce titre et que tous les loyers consignés sont libérés en sa faveur; à titre subsidiaire, elle conclut au renvoi de la cause à l'autorité cantonale.

A. et B. (les recourants) forment également un recours en matière civile contre le même arrêt (cause 4A_140/2017). Comme X., ils sollicitent préalablement l'apport de la procédure administrative précitée et, en plus, l'audition de sept témoins. A titre principal, ils demandent au Tribunal fédéral de constater que les locaux loués ne sont touchés par aucun défaut et que les locataires n'ont droit à aucune réduction de loyer, puis d'ordonner en toutes hypothèses la libération en leur faveur de

l'intégralité des loyers consignés. A titre subsidiaire, ils concluent au renvoi de la cause à l'autorité cantonale pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

D. et C. (les intimés) n'ont pas été invités à se déterminer sur les recours.

Considérant en droit :

1.

Les deux recours sont dirigés contre le même arrêt, concernent le même complexe de faits et contiennent des motifs en grande partie similaires. Par économie de procédure, il se justifie dès lors de joindre les deux causes et de statuer dans un seul arrêt (art. 24 PCF applicable par analogie vu le renvoi de l'art. 71 LTF; cf. ATF 133 IV 215 consid. 1; 131 V 59 consid. 1 p. 60/61; 124 III 382 consid. 1a p. 385; 123 II 16 consid. 1 p. 20).

2.

L'arrêt attaqué est une décision finale (art. 90 LTF) rendue en matière civile (art. 72 LTF) par un tribunal supérieur désigné comme autorité cantonale de dernière instance, lequel a statué sur recours (art. 75 LTF). La cause atteint la valeur litigieuse minimale de 15'000 fr., ouvrant le recours en matière civile dans les affaires relevant du droit du bail à loyer (art. 74 al. 1 let. a LTF). Les recours sont exercés par les parties qui ont succombé dans leurs conclusions et qui ont donc qualité pour recourir (art. 76 al. 1 LTF); ils ont été déposés dans le délai (art. 45 al. 1 et art. 100 al. 1 LTF) et la forme (art. 42 LTF) prévus par la loi. Les recours sont en principe recevables, sous réserve de l'examen des griefs particuliers.

3.

3.1. Le recours est ouvert pour violation du droit fédéral (art. 95 let. a LTF). Le Tribunal fédéral applique ce droit d'office, hormis les droits fondamentaux (art. 106 LTF). Compte tenu de l'exigence de motivation contenue à l'art. 42 al. 1 et 2 LTF, il n'examine toutefois que les questions juridiques qui sont soulevées devant lui, sauf en cas d'erreurs juridiques manifestes (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 88 s., 115 consid. 2; 137 III 580 consid. 1.3 p. 584; 135 II 384 consid. 2.2.1 p. 389; 135 III 397 consid. 1.4 p. 400). Dès lors qu'une question est discutée, le Tribunal fédéral n'est limité ni par les arguments soulevés dans le recours, ni par la motivation retenue par l'autorité précédente; il peut admettre un recours pour un autre motif que ceux qui ont été invoqués et il peut rejeter un recours en adoptant une argumentation différente de celle de l'autorité précédente (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 89; 138 II 331 consid. 1.3 p. 336; 137 II 313 consid. 4 p. 317 s.; 135 III 397 consid. 1.4 p. 400). En revanche, le Tribunal fédéral ne se prononce sur la violation de droits fondamentaux que s'il se trouve saisi d'un grief y relatif, soulevé et motivé de façon détaillée (art. 106 al. 2 LTF; ATF 139 I 22 consid. 2.2; 137 III 580 consid. 1.3; 135 III 232 consid. 1.2; 134 I 83 consid. 3.2 p. 88; 134 II 244 consid. 2.2 p. 246).

3.2. Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF); les allégations de fait et les moyens de preuve nouveaux sont en principe irrecevables (art. 99 al. 1 LTF). Le Tribunal fédéral ne peut rectifier ou compléter les constatations de l'autorité précédente que si elles sont manifestement inexactes ou découlent d'une violation du droit au sens de l'art. 95 LTF (art. 105 al. 2 LTF). «Manifestement inexactes» signifie ici «arbitraires» (ATF 141 IV 249 consid. 1.3.1 p. 253; 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). Encore faut-il que la correction du vice soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé par l'art. 106 al. 2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266 et les références). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18 et les références); les critiques dites appellatoires, tendant simplement à une nouvelle appréciation des preuves, sont irrecevables

(ATF 133 II 249 consid. 1.4.3 p. 254; voir aussi ATF 141 IV 249 consid. 1.3.1 p. 253; 140 III 264 consid. 2.3 p. 266; 137 I 58 consid. 4.1.2 p. 62). Si elle souhaite obtenir un complètement de l'état de fait, la partie doit démontrer, par des renvois précis aux pièces du dossier, qu'elle a présenté aux autorités précédentes, en conformité avec les règles de la procédure, les faits juridiquement pertinents à cet égard et les moyens de preuve adéquats (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 90). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18).

Dans l'appréciation des preuves et la constatation des faits, l'autorité s'expose au grief d'arbitraire lorsqu'elle ne prend pas en compte, sans aucune raison sérieuse, un élément de preuve propre à modifier la décision, lorsqu'elle se trompe manifestement sur son sens et sa portée, ou encore lorsque, en se fondant sur les éléments recueillis, elle en tire des constatations insoutenables (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266; 137 I 58 consid. 4.1.2 p. 62; 137 III 226 consid. 4.2 p. 234; 136 III 552 consid. 4.2 p. 560; 134 V 53 consid. 4.3 p. 62).

4.

Les conclusions préalables des deux recours tendant à l'audition de témoins et à l'apport d'une procédure administrative mettant en cause les locataires se révèlent d'emblée irrecevables, les conditions de l'exception à l'interdiction de présenter des moyens de preuve nouveaux (art. 99 al. 1 LTF) n'étant manifestement pas remplies en l'espèce.

5.

Les recourants reprochent tout d'abord à l'autorité précédente d'avoir, en violation de l'art. 317 al. 1 CPC, refusé de prendre en compte les pièces n° 15 et nos 17 à 22, qu'ils avaient produites dans le cadre de l'appel.

S'agissant de la pièce n° 15, l'argumentation des recourants est incompréhensible. Ils se bornent à affirmer que ce document, daté du 5 septembre 2016 et non 2015, fait partie d'une procédure administrative ouverte contre la locataire en raison de la transformation du studio en institut de beauté, mais n'indiquent même pas le fait qu'il était censé prouver.

Quant aux pièces nos 17 à 22, établies bien avant l'ouverture de l'action en 2014, les recourants allèguent, sans plus de précision, en avoir eu connaissance plusieurs mois après l'acquisition de l'immeuble en juillet 2015, ce qui ne suffit manifestement pas à établir qu'elles ne pouvaient être produites en première instance (cf. art. 317 al. 1 let. b CPC).

Pour autant que recevable, le grief tiré d'une violation de l'art. 317 al. 1 CPC est mal fondé.

6.

A ce stade, la réduction de loyer liée à la diminution de l'ISPC n'est plus litigieuse. La contestation porte uniquement sur le défaut invoqué par les locataires et la réduction de loyer y relative.

La cour cantonale a retenu en fait que le locataire U. a presque quotidiennement claqué les portes de son logement et de l'entrée de l'immeuble, qu'il a hurlé dans les parties communes et qu'il a agressé verbalement, à de très nombreuses reprises, plusieurs employés du salon de coiffure et de l'institut de beauté, qui en avaient peur; de nombreux employés ont donné leur démission en raison des problèmes rencontrés avec U., ce qui a entraîné une perte de la clientèle attachée aux coiffeurs démissionnaires. Selon les constatations de l'arrêt attaqué, U. a également causé des lésions corporelles à l'intimée et à l'un des employés de celle-ci; par ses vociférations et ses prises de photographies, il a en outre effrayé des clients, dont certains ne revenaient plus. La Chambre des baux et loyers a jugé que ces manquements répétés, parfois graves, aux égards dus aux habitants de l'immeuble et à la clientèle des commerces des intimés constituaient un défaut de la chose louée, qui devait être qualifié de grave compte tenu de ses incidences sur les activités commerciales des locataires.

Les juges genevois ont considéré par ailleurs que ce défaut n'était pas imputable aux intimés. En particulier, le comportement reproché à la locataire, consistant à récupérer de force des affaires lui

appartenant entreposées dans la cave de U., ne pouvait justifier les violations répétées par celui-ci de son devoir de diligence.

7.

Sous le grief d'"établissement incomplet et/ou inexact des faits", les recourants reprochent à la cour cantonale de n'avoir pas pris en compte plusieurs pièces versées au dossier, comme le rapport du détective privé mandaté par U. ou d'autres documents désignés uniquement par leur numéro, censés démontrer la violation caractérisée de ses obligations contractuelles par la locataire pendant plusieurs années. Ils relèvent également que l'autorité précédente a occulté le fait qu'aucune réclamation concernant U. ne leur était parvenue depuis l'acquisition de l'immeuble en juillet 2015.

La critique est largement appellatoire. Les recourants se livrent à leur propre appréciation des preuves, sans jamais chercher à démontrer l'arbitraire autrement que par des affirmations. Ils n'indiquent pas non plus en quoi les faits prétendument omis seraient déterminants pour le sort de la cause. Il n'y a donc pas lieu d'entrer en matière.

8.

8.1. Invoquant l'art. 9 Cst., les recourants s'en prennent aux constatations de la cour cantonale à propos du comportement de U.. De manière arbitraire, les juges genevois se seraient fondés sur des documents de complaisance et des témoignages d'employés ou de proches des locataires, n'auraient pas tenu compte de témoignages en faveur de U., émanant de deux personnes "tout à fait neutres et dignes de confiance" et, enfin, n'auraient entendu aucun client prétendument terrorisé par le locataire susnommé.

La recourante soulève un grief similaire. Les juges genevois auraient retenu, sur la base de témoignages peu crédibles émanant d'amis et employés de la locataire, que U. avait vociféré, insulté et frappé; ils auraient ainsi versé dans l'arbitraire.

8.2. Le comportement de U. et ses conséquences pour les intimés, tels que décrits dans l'arrêt attaqué, reposent sur les témoignages non seulement d'employés de l'intimée, mais également d'un habitant de l'immeuble et du représentant de la régie. Ce dernier a en particulier confirmé que le motif de la résiliation du bail de U. résidait dans les nombreuses agressions et altercations que ce locataire avait eues avec les employés de l'intimée, dont il portait la responsabilité aux yeux de la régie; il avait ajouté que la bailleresse avait finalement retiré le congé anticipé signifié à U. uniquement parce qu'elle n'entendait pas assumer des frais d'avocat. La cour cantonale s'est fondée en outre sur des constats médicaux et un acte d'accusation du Ministère public. Contrairement à ce que les parties recourantes prétendent, les déclarations des employés de la locataire, concernés au premier chef par l'attitude de U., ne sont pas dépourvus de valeur probante. Quant à la manipulation dont les témoins auraient fait l'objet de la part de la locataire, elle ne ressort que des allégations des recourants.

Il s'ensuit que les parties recourantes échouent à démontrer que l'appréciation des preuves est entachée d'arbitraire, s'agissant du comportement de U..

9.

9.1. Il n'est pas contesté que les actes de U. constituent, en droit, des manquements aux égards dus aux occupants de l'immeuble au sens de l'art. 257f al. 2 CO et qu'ils peuvent être qualifiés de défauts de la chose louée (art. 259a CO; arrêts 4C.270/2001 du 26 novembre 2001 consid. 3dd, 4C.527/1996 du 29 mai 1997 consid. 3a).

Selon l'argumentation similaire contenue dans les deux recours, ces agissements ne pourraient toutefois être invoqués à titre de défaut par les intimés. En effet, la locataire serait à l'origine du conflit avec U., dont elle aurait forcé la cave; son attitude injurieuse, provocatrice et perturbatrice, de même que celle de ses employés, auraient fait vivre un enfer aux autres locataires de l'immeuble

dont U.. Les locataires auraient aussi affecté le studio à des fins commerciales, en violation de la loi genevoise sur les démolitions, transformations et rénovations de maisons d'habitation (LDTR).

9.2. Là encore, les auteurs des recours se fondent de manière inadmissible sur certains faits qui ne ressortent pas de l'arrêt attaqué ou dont on ne voit pas le rapport avec le comportement de U., comme l'affectation du studio. Pour le surplus, la cour cantonale a écarté les critiques que ce locataire adressait aux intimés s'agissant de l'utilisation de la buanderie (cf. arrêt rendu parallèlement dans la cause 4A_63/2017). **Elle a jugé en outre que même si l'intimée avait récupéré de force des affaires lui appartenant qui se trouvaient dans la cave de U., ce dernier n'était pas légitimé à manquer ensuite, de manière régulière et répétée, d'égards envers les intimés ainsi qu'envers les employés et les clients de la locataire. Cette conclusion n'est pas critiquable, de sorte que les intimés peuvent à bon droit se prévaloir d'un défaut de la chose louée.**

10.

Les recourants qualifient d'abusives l'obligation qui leur est faite de prendre des mesures à l'encontre de U..

Sous ce grief, ils présentent encore une fois, de manière inadmissible, leur version des faits, selon laquelle U. serait victime du comportement de la locataire, véritable fautrice de troubles dans cette affaire. Ils ajoutent avoir pris, immédiatement après l'acquisition du bien, les décisions qui s'imposaient pour apaiser les tensions et n'avoir enregistré aucune plainte des intimés depuis le 24 (sic) juillet 2015.

Les intimés ont prouvé l'existence du défaut. La cour cantonale a retenu qu'il subsistait au moment où elle se prononçait. Il appartenait aux recourants, devenus bailleurs et parties en cours de procédure, de démontrer que le défaut avait disparu et, le cas échéant, depuis quelle date. Or, rien de tel ne figure dans l'arrêt attaqué et les bailleurs ne prétendent pas avoir allégué des faits dans ce sens, ni produit des moyens de preuve pertinents à cet égard.

Dans la mesure où il est recevable, le moyen ne peut être que rejeté.

11.

La cour cantonale a confirmé la réduction de 30% des loyers des deux locaux loués, à laquelle les premiers juges avaient procédé en équité. Dans son appréciation, elle a tenu compte des conséquences néfastes du défaut sur des locaux utilisés à des fins commerciales, en particulier la baisse de fréquentation des commerces, les arrêts-maladie et les démissions d'employés ainsi que la perte de clientèle.

11.1. La recourante ne critique pas la mesure de la réduction. Elle conteste toute réduction de loyer, alléguant que l'intimée utilise le studio à des fins commerciales en violation de prescriptions de droit public et que le défaut n'a pas été prouvé à partir de juillet 2012. Elle prétend également que, en tout état de cause, la cour cantonale a violé la loi en réduisant le loyer rétroactivement dès juillet 2012 alors que la consignation de loyer n'a débuté qu'en mars 2014.

Une fois encore, la recourante base son raisonnement de manière inadmissible sur des éléments qui ne ressortent pas de l'arrêt attaqué. Au surplus, l'art. 259d CO accorde expressément le droit à une réduction proportionnelle du loyer à partir du moment où le bailleur a eu connaissance du défaut, ce qui correspond en l'espèce au courrier du 17 juillet 2012 adressé par la locataire à la gérance.

Dans la mesure où il est recevable, le grief est mal fondé.

11.2. Pour leur part, les recourants se plaignent du caractère arbitraire et abusif de la réduction de loyer de 30% arrêtée par la cour cantonale, laquelle n'aurait en plus pas suffisamment motivé sa décision. Aucune diminution du chiffre d'affaires n'aurait été démontrée par pièce. Les juges genevois auraient en outre occulté le fait que les loyers étaient très modestes et que la locataire aurait modifié unilatéralement l'affectation du studio en local commercial, ce qui serait corroboré par l'ouverture en 2016 d'une procédure pour infraction à la LDTR. Enfin, les bailleurs reprochent à la

cour cantonale de n'avoir opéré aucune distinction entre les situations avant et après l'acquisition de l'immeuble en juillet 2015.

Si le défaut entrave ou restreint l'usage pour lequel la chose a été louée, le locataire peut exiger du bailleur une réduction proportionnelle du loyer à partir du moment où le bailleur a eu connaissance du défaut et jusqu'à l'élimination de celui-ci (art. 259d CO).

En principe, la mesure de la réduction de loyer se détermine selon la méthode dite relative ou proportionnelle: 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. Le calcul proportionnel ne se révélant pas toujours aisé, 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. Le Tribunal fédéral ne revoit alors cette appréciation qu'avec réserve; il n'intervient qu'en cas d'abus, c'est-à-dire si l'autorité précédente a retenu des critères inappropriés, si la décision rendue aboutit à un résultat manifestement injuste ou à une iniquité choquante (ATF 130 III 504 consid. 4.1 p. 507 s.).

La cour cantonale a fixé la quotité de la réduction de loyer en équité, ce qui n'est pas critiquable dans les circonstances de l'espèce. Contrairement à ce que les recourants prétendent, l'autorité précédente a dûment justifié le taux retenu. Elle a évoqué des exemples de réductions oscillant entre 15 et 25% en raison de nuisances sonores liées aux voisins dans des locaux d'habitation et relevé que la destination des locaux jouait un rôle important. Par ailleurs, les facteurs pris en compte sont des critères appropriés. En particulier, l'incidence du comportement de U. sur la marche des affaires des locataires, attestée par les témoignages, est un élément de poids.

Les recourants paraissent vouloir une réduction de loyer différenciée pour le studio en raison de sa prétendue affectation commerciale contraire au contrat et à la LDTR. L'apport, à ce stade, de la procédure fondée sur la LDTR a déjà été refusé (cf. consid. 4 supra). Au surplus, il ressort de l'état de fait cantonal que les locataires ont été requis d'utiliser le studio à des fins d'habitation, pour la première fois, en février 2014, alors que la locataire y exploitait un salon de beauté depuis le début du bail, soit 13 ans auparavant. Dans ces conditions, il n'apparaît pas totalement insoutenable de la part des juges précédents d'avoir apprécié le taux de réduction notamment en fonction de l'utilisation commerciale du studio.

Quant à une réduction de loyer limitée de juillet 2012 à juillet 2015, elle ne saurait entrer en ligne de compte dès lors que, comme déjà relevé, l'élimination du défaut ne ressort pas des constatations de la cour cantonale.

Il s'ensuit que l'autorité précédente n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation en réduisant les deux loyers de 30% à partir de juillet 2012.

12.

Sur le vu de ce qui précède, les deux recours seront rejetés dans la mesure où ils sont recevables.

La recourante, d'une part, et les recourants, d'autre part, prendront à leur charge les frais judiciaires afférents à leurs recours respectifs (art. 66 al. 1 LTF). En revanche, ils n'auront pas à verser de dépens aux intimés, qui n'ont pas été invités à se déterminer.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Les causes 4A_132/2017 et 4A_140/2017 sont jointes.

2.

Les recours sont rejetés dans la mesure où ils sont recevables.

3.

Les frais judiciaires relatifs au recours 4A_132/2017, arrêtés à 2'000 fr., sont mis à la charge de la recourante.

Les frais judiciaires relatifs au recours 4A_140/2017, arrêtés à 2'000 fr., sont mis solidairement à la charge des recourants.

4.

Le présent arrêt est communiqué aux parties et à la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève.

Lausanne, le 25 septembre 2017

Au nom de la Ire Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse

La Présidente : Kiss

La Greffière : Godat Zimmermann