



POUVOIR JUDICIAIRE

C/11402/2018

ACJC/345/2021

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des baux et loyers****DU LUNDI 22 MARS 2021**

Entre

Madame A_____, domiciliée _____ [GE], appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des baux et loyers le 30 avril 2020, représentée par l'ASLOCA, rue du Lac 12, case postale 6150, 1211 Genève 6, en les bureaux de laquelle elle fait élection de domicile,

et

V_____, sis _____[GE], intimé, comparant par Me Aurèle MULLER, avocat, rue des Deux-Ponts 14, case postale 219, 1211 Genève 8, en l'étude duquel il fait élection de domicile.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTBL/286/2020 du 30 avril 2020, reçu par les parties le 18 mai 2020, le Tribunal des baux et loyers a déclaré efficace le congé notifié le 26 avril 2018 à A_____ pour le 31 mai 2018, concernant l'appartement de 3 pièces n° XX situé au 1^{er} étage de l'immeuble sis 1_____, à Genève (ch. 1 du dispositif), a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 2) et a dit que la procédure était gratuite (ch. 3).
- B.**
- a.** Par acte expédié le 17 juin 2020 à la Cour de justice, A_____ forme appel contre ce jugement, dont elle sollicite l'annulation. Elle conclut à l'inefficacité du congé et, subsidiairement, au renvoi de la cause au Tribunal pour complément d'instruction.
- b.** Dans sa réponse du 13 juillet 2020, V_____ conclut à la confirmation du jugement entrepris. Il produit des pièces nouvelles, soit trois documents datés de mars 2018, relatifs à l'intervention d'un peintre, mandaté par la régie en charge de l'immeuble, au domicile de A_____.
- c.** A_____ n'a pas fait usage de son droit de réplique.
- d.** Les parties ont été avisées le 15 septembre 2020 par plis du greffe de ce que la cause était gardée à juger.
- C.** Les faits pertinents suivants résultent de la procédure :
- a.** Le 7 février 2000, V_____, bailleur, et A_____, locataire, ont conclu un contrat de bail à loyer portant sur la location d'un appartement de 3 pièces au 1^{er} étage de l'immeuble sis 1_____, à Genève.
- Le contrat a été conclu pour une durée de cinq ans et quinze jours à compter du 16 février 2000, puis était renouvelable ensuite tacitement de cinq ans en cinq ans. Le préavis de résiliation était de trois mois.
- Le loyer annuel a été fixé en dernier lieu le 1^{er} mars 2009 à 11'004 fr., charges non comprises.
- b.** Depuis la fin de l'année 2015, plusieurs voisins se sont plaints par écrit auprès de la régie en charge de l'immeuble du comportement de A_____.
- B_____, voisin de palier, a indiqué dans un courrier du 17 octobre 2015 que A_____ entretenait de très mauvaises relations tant avec lui-même que ses voisins.
- C_____, voisin de palier également, a relaté le 20 octobre 2015 avoir depuis plusieurs années des problèmes avec A_____, cette dernière proférant des insultes envers lui-même et sa femme, mais également envers ses amis et le voisinage. A_____ avait en outre rayé sa porte d'entrée, laissé un message insultant sur son répondeur téléphonique et jeté tous les vélos présents dans l'immeuble par terre. Il a également constaté que les pneus de sa voiture et de son

vélo avaient été dégonflés et subi des déprédations, sans toutefois avoir la preuve que A_____ était responsable de ces méfaits.

D_____ SA, dont les locaux étaient situés en dessous de l'appartement occupé par A_____, a signalé le 22 octobre 2015, sous la plume de son administrateur, E_____, que A_____ avait adopté depuis plusieurs années un comportement virulent et déplacé à son égard et ses employés. Elle avait ainsi, à de nombreuses reprises, surgi dans ses bureaux «telle une furie» pour insulter les personnes présentes et se plaindre du bruit. Elle avait également jeté des seaux d'eau depuis sa fenêtre sur les employés présents devant les locaux, ainsi que sur les voitures et les enfants qui allaient à l'école, de même que des pétards chinois, dont un était arrivé sur le visage d'un employé. Par ailleurs, environ deux fois par semaine, elle «retournait» complètement son appartement, en jetant plusieurs choses à terre et tapait avec fracas contre les murs et le sol de son logement.

F_____, voisine de l'immeuble, a communiqué le 23 octobre 2015 avoir constaté plusieurs actes à son encontre et à celui de sa famille, notamment le vol du vélo de son époux, un message affiché dans l'ascenseur qui lui était destiné («pas d'anniversaire en islam», selon la photographie produite en annexe à son courrier) pendant l'anniversaire de sa fille. Elle avait également constaté que les vélos de ses enfants avaient été jetés sur les autres vélos de l'immeuble, sans toutefois pouvoir affirmer que A_____ en était responsable. Toutefois, après en avoir parlé avec des voisins, elle ne voyait pas qui d'autre pouvait avoir ce genre de comportement irrespectueux dans l'immeuble. En revanche, elle pouvait affirmer que A_____ avait déposé chaque semaine dans sa boîte aux lettres, entre juillet et août 2015, des petites boules de papier de cigarettes, lesquelles devaient, selon les dires de cette dernière, la protéger elle et ses enfants. Elle avait désormais peur pour ses enfants, tant le climat de crainte qu'avait instauré A_____ dans l'immeuble était devenu intolérable.

G_____ a relevé le 26 octobre 2015 que A_____ avait colporté dans l'immeuble de fausses accusations à son égard, notamment en l'accusant de vendre de la drogue. Selon lui, cette dernière souffrait de troubles de comportement, était mythomane, agressive et de mauvaise foi.

I_____ et H_____, voisins du dessus de A_____, ont transmis le 8 novembre 2015 une pétition à la régie, relative au comportement de la locataire, signée par une vingtaine de voisins et comportant, en annexe, plusieurs témoignages écrits. Eux-mêmes se plaignaient que A_____ les insultait et leur adressait des propos humiliants.

Selon I_____, A_____ avait également colporté des propos diffamatoires au sujet de son époux, l'accusant de se droguer et d'avoir été frappé par ce dernier. En mars 2014, A_____ avait accusé son époux d'avoir dégonflé les pneus de son scooter, alors même que les déprédations avaient été constatées sur le vélo de son époux. En juin 2014, A_____ avait crié à leur fille de deux ans que son père était

un «voleur» et un «homme méchant». Le comportement de A_____ devenait de plus en plus violent, de sorte qu'elle vivait dans la peur dès qu'elle sortait de son appartement. Elle s'était rendue à la police le 16 septembre 2015 pour se plaindre du comportement de cette dernière et avait appris que les agissements de celle-ci étaient déjà connus, d'autres voisins s'en étant plaints.

H_____ a signalé que sa première altercation avec A_____ avait eu lieu en mars 2014 : lorsqu'il avait voulu prendre son vélo dans le garage de l'immeuble, il avait constaté que son pneu avait été sectionné. Il était allé chercher des outils et la locataire était arrivée armée d'un club de golf, l'accusant d'avoir endommagé son scooter. Après qu'elle avait nié ce fait, il avait sorti son téléphone pour filmer la scène, ce qui avait fait partir A_____.

c. Par courrier du 17 novembre 2015, la régie a informé A_____ avoir reçu plusieurs plaintes la concernant, en lien avec des agissements inadmissibles, notamment des insultes, des propos diffamatoires, un comportement agressif, des déprédations de matériels et des jets de seaux d'eau par la fenêtre. La locataire était mise en demeure de mettre un terme à ces agissements et d'adopter un comportement respectueux à l'égard de ses voisins, faute de quoi son bail serait résilié avec effet immédiat.

d. Dans un courriel du 25 octobre 2017, J_____, employée de la régie, a informé ses collègues avoir eu A_____ au téléphone à deux reprises, laquelle était «connue depuis longtemps dans l'immeuble». Cette dernière se sentait persécutée par les autres locataires.

e. Dans un courriel du 31 janvier 2018, K_____, également employée de la régie, a prévenu ses collègues qu'ils risqueraient de recevoir prochainement de nombreuses plaintes contre A_____. Elle avait été informée que cette dernière continuait «d'embêter» tout le monde. Les autres locataires commençaient à avoir peur et n'osaient plus sortir de chez eux. A_____ aurait déversé dans les escaliers de la poudre à lessive, afin de provoquer des accidents et de blesser les autres locataires de l'immeuble. A_____ aurait également déambulé avec un pot de cire à chaussures, pour enduire les motos «des gens qu'elle n'aimait pas». La situation devenait critique.

Une note manuscrite figurait sur l'impression de ce courriel, selon laquelle après un contact téléphonique avec A_____ le 31 janvier 2018, cette dernière accusait la concierge d'avoir déversé de la poudre à lessive dans les escaliers. Entendu par le Tribunal, K_____ a confirmé la teneur du courriel. Elle ne se souvenait plus exactement de qui émanait la plainte, soit de L_____, soit de F_____ ou de l'entreprise D_____ SA. La note manuscrite n'était pas de sa main et devait être de celle d'une autre employée de la régie, soit M_____.

f. L_____, entendue par le Tribunal, a confirmé le 27 janvier 2018 que la locataire avait versé des produits glissants devant sa porte et sur tout le palier et, à une occasion, de la poudre à lessive. Elle n'avait pas vu directement la locataire

verser les produits sur le palier, mais elle l'avait vue tout le temps nettoyer celui-ci, ainsi que sa porte, au moyen d'une paille de fer.

g. Par courrier recommandé et pli simple du mercredi 7 mars 2018, la régie a informé A_____ avoir été interpellée à plusieurs reprises à propos des menaces et insultes proférées téléphoniquement à l'encontre de ses collaborateurs. Cette attitude était inadmissible et la locataire était mise en demeure de s'abstenir immédiatement de tels agissements à l'égard de ses employés, en précisant que cette injonction valait également à l'endroit de tout tiers fournissant des prestations pour le compte du propriétaire, ainsi que les autres locataires de l'immeuble. A défaut, son bail serait résilié.

Selon le relevé du pli recommandé, A_____ a été avisée pour le retrait de celui-ci le vendredi 9 mars 2018 et celui-ci était à sa disposition à l'Office de poste dès le lendemain, soit le samedi 10 mars 2018. A_____ n'a pas retiré celui-ci à l'échéance du délai de garde.

h. Le vendredi 9 mars 2018, A_____ a envoyé huit courriels confus à la régie entre 19h47 et 20h48, reprochant, en substance, à cette dernière de l'avoir insultée et diffamée lors de la résiliation du bail en novembre 2015, en l'accusant d'être une trafiquante de drogue; d'avoir «appelé une ambulance» pour la faire sortir de chez elle, avec l'aide de la famille N_____; de l'avoir menacé et de l'insulter par l'intermédiaire du concierge et de J_____, employée de la régie, ainsi que de n'avoir rien fait depuis 2014 au sujet de la réfection de la peinture de sa cuisine. A_____ accusait également O_____ et la famille P_____ de l'insulter, depuis 2007. Elle sollicitait de la régie de «dégager de [sa] vie», d'arrêter de la menacer de mort et annonçait qu'une plainte serait déposée contre ce «harcèlement organisé».

i. Par courriel du 14 mars 2018, J_____ a informé ses collègues de la régie que le peintre, mandaté pour effectuer des travaux dans l'appartement de A_____, lui avait indiqué ce jour n'être pas en mesure de le faire, cette dernière refusant la réalisation de ceux-ci. Elle relevait que la locataire l'accusait de s'acharner sur elle et d'appeler la police contre elle. A_____ cherchait à attirer l'attention et avait visiblement besoin d'aide.

j. Selon une note interne de la régie du 9 avril 2019, résumant les plaintes reçues à l'encontre de A_____, un entretien téléphonique était intervenu le 23 avril 2018 entre K_____, employée de la régie, L_____, voisine de palier de A_____, et F_____, locataire au 4^{ème} étage. Ces dernières avaient indiqué que A_____ avait déversé des produits glissants devant la porte de L_____ et tapé contre la porte de cette dernière. Elle s'était également mise à hurler dans les couloirs. Le contenu et les dates figurant dans ce document ont été confirmés par K_____ et L_____, lors de leur audition par le Tribunal le 14 janvier 2020.

k. Par avis du 26 avril 2018, envoyé par courrier recommandé et pli simple, la régie a résilié de manière extraordinaire le bail pour le 31 mai 2018, au motif qu'il

était notamment à nouveau reproché à la locataire d'avoir «violenté» verbalement une de ses voisines. A_____ a été avisée pour retrait du recommandé par la poste le 27 avril 2018. Le courrier recommandé n'a pas été retiré à l'échéance du délai de garde fixé au 4 mai 2018.

l. Le congé a été contesté le 18 mai 2018 devant la Commission de conciliation en matière de baux et loyers.

m. Par courriel du 4 juin 2018, K_____ a informé ses collègues de la régie que L_____, voisine de palier de la locataire, avait de plus en plus peur. A_____ aurait lancé son vélo par le balcon, claquerait sa porte en continu, laisserait l'eau de sa baignoire couler en continu également, ceci pour «embêter» D_____ SA.

n. L'entreprise Q_____ SARL est intervenue le 4 juin 2018 pour un contrôle des installations sanitaires des appartements de l'immeuble, pour rechercher une surconsommation d'eau. Il ressort de la facture de cette entreprise du 14 janvier 2019 que A_____ laissait ses robinets ouverts pendant des heures, y compris la nuit. Lors de sa visite sur place, l'entreprise avait constaté que A_____ mettait des coups de poings dans la plaque de déclenchement.

o. Lors de l'audience de conciliation du 10 juillet 2018, les parties ont convenu d'un délai d'épreuve échéant au 31 décembre 2018.

p. Le 18 juillet 2018, M_____, employée de la régie, a signalé à ses collègues que A_____ se plaignait de E_____. Elle le soupçonnait d'avoir mis des punaises de lit sur les rebords de sa fenêtre. Ne sachant pas s'il s'agissait d'une invention de sa part ou de la réalité, un bon pour une détection canine serait judicieux. L'entreprise R_____ SA a informé la régie le 3 août 2018 que la locataire refusait la détection canine, au motif qu'elle avait été piquée par des moustiques. Il était relevé que la communication avec la locataire était très difficile. A_____ a confirmé à la régie le même jour qu'il n'y avait pas de punaises de lit chez elle et qu'il s'agissait d'un malentendu.

q. Par courriel du 9 août 2018 adressé à la régie, A_____ a exprimé sa peur de ses voisins, lesquels faisaient selon elle des «trucs bizarres» dans les escaliers. Cela avait empiré suite à l'audience de conciliation. M_____, employée de la régie, lui avait assuré qu'elle ferait le nécessaire pour calmer la situation, mais cela avait eu l'effet inverse. A_____ prétendait que les bruits présents dans l'immeuble (escaliers, balcon, mais également hurlement de personnes) avaient augmenté mais que personne n'osait réagir. Elle demandait à la régie de stopper ses agresseurs, de même que le vandalisme sur son scooter et son vélo.

r. Par courriel du 24 novembre 2018, A_____ s'est plainte auprès de la régie de ce que I_____ avait recommencé à faire ses lessives entre 23h et 3h et que ses allers-retours dans les escaliers causaient énormément de bruit. Elle se demandait si la régie n'avait pas incité I_____ à agir de la sorte, pour terroriser les habitants de l'immeuble.

s. Par courriel du 6 novembre 2018, A_____ a indiqué que chaque matin, E_____ ouvrait et fermait plusieurs fois sa porte avec fracas et violence, allant jusqu'à faire tomber la barre de ses rideaux. L'intéressé arrêta lorsqu'elle ouvrait les stores de son appartement.

t. Le 19 décembre 2018, la régie a interpellé le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) pour signaler le comportement et les propos agressifs de A_____. Le TPAE a classé la procédure, par décision du 2 mai 2019.

u. Non conciliée le 24 janvier 2019, l'affaire a été portée par devant le Tribunal des baux et loyers le 20 février 2019; A_____ a conclu à l'inefficacité du congé.

v. Interrogée par le Tribunal, A_____ a déclaré avoir des soucis avec ses voisins et être harcelée par ces derniers, précisant qu'il ne s'agissait pas d'un sentiment mais de la réalité. Elle a admis avoir de la peine avec «l'humain». Des médicaments lui avaient été prescrits, qu'elle ne prenait toutefois pas. Ces médicaments avaient été rendus nécessaires par E_____ qui criait sous sa fenêtre de 6h à 9h tous les jours. Un autre membre de la famille de ce dernier roulait avec son scooter sur les grilles devant l'immeuble, afin de faire du bruit. La dénommée «W_____» l'avait rendue sourde de l'oreille droite. Les époux N_____ la harcelaient et avaient pour but de l'envoyer à l'hôpital. La veille de l'audience, elle avait appelé la Police municipale à cause des hurlements de E_____, lequel avait été pris en flagrant délit par les agents.

w. Par pli du 15 juillet 2019, la Police municipale de la ville de Genève a transmis au Tribunal la liste des interventions effectuées dans l'immeuble litigieux depuis le 1^{er} janvier 2018, suite aux appels de la locataire. Il en ressort qu'entre le 16 mai 2018 et le 20 juin 2019, A_____ a appelé la Police à vingt-quatre reprises, parfois plusieurs fois dans la même journée, essentiellement pour des problèmes de bruit. Lorsqu'elle s'est déplacée, la Police n'avait jamais rien constaté, y compris les 19 et 20 juin 2019. A une occasion, alors que la locataire s'était plainte du bruit provenant de son voisin du dessus, la Police avait croisé ce dernier qui venait de s'absenter durant 45 minutes pour faire des courses. Un autre jour, le contenu des doléances n'ayant aucune pertinence, il avait été répondu à A_____ qu'une patrouille serait dépêchée sur place uniquement pour un cas concret de nuisances. Enfin, à trois reprises, la locataire avait proféré des menaces à l'encontre de E_____.

x. Le conseil du bailleur a produit le 3 octobre 2019 un chargé de pièces complémentaire comprenant une attestation de dépôt de plainte du 6 juillet 2019 de S_____ à l'encontre de la locataire pour dommages à la propriété, ainsi que deux courriels des 28 juin et 2 juillet 2019 concernant des plaintes de voisins adressés à la régie contre la locataire.

y. Le Tribunal a procédé à l'audition de sept témoins lors des audiences des 3 octobre 2019 et 14 janvier 2020.

T_____ et U_____, voisines de A_____, ont déclaré au Tribunal n'avoir eu aucun problème avec cette dernière et n'avoir assisté à aucun évènement particulier impliquant celle-ci. T_____ avait signé une pétition à l'encontre de la locataire, sous la pression d'autres voisines, sans penser aux conséquences.

E_____ a déclaré au Tribunal que A_____ avait des problèmes avec lui, sans qu'il n'en connaisse les raisons. Il ne faisait pas partie de ceux qui avaient signé une pétition pour son départ et ne pensait pas que l'activité de sa société fasse beaucoup de bruit, précisant que ses horaires étaient de 7h30 à 17h. A_____ était grossière et violente, elle criait, insultait les employés de sa société et jetait des mégots de cigarettes depuis son balcon. A_____ avait même, à deux reprises, lancé des pétards chinois au visage. Elle descendait parfois de son appartement pour venir crier devant son entreprise. Depuis son courrier du 22 octobre 2015 et jusqu'à récemment, la situation n'avait pas évolué, ni dans le bon sens ni dans celui d'une péjoration, hormis concernant les pétards qui ne lui avaient plus été jetés dessus. Les problèmes rencontrés avec A_____ étaient cycliques. Ils duraient parfois une journée, parfois deux semaines et ensuite il y avait des périodes de calme. Il n'avait pas peur pour lui-même, mais pour son épouse et ses enfants qui venaient régulièrement dans l'arcade. Il avait contacté la Police municipale, car la locataire s'en était prise à son épouse. Il avait également été témoin d'insultes vis-à-vis du garagiste. Il n'avait pas fait de liste des agissements de la locataire et ne se souvenait pas avec précision de ce qui avait pu se passer durant les mois de mars et avril 2018.

H_____ a déclaré au Tribunal que les agissements de A_____ s'étaient légèrement calmés sur les deux dernières années, en ce sens qu'elle était moins agressive qu'au début, toutefois sans différence notable. Il s'agissait surtout d'agressions verbales, soit d'insultes envers sa femme, ses enfants et lui-même. Ils subissaient ces agressions verbales toutes les trois à quatre semaines. Il n'y avait pas d'accalmie, à part quand la locataire n'était pas présente dans l'immeuble. Sa famille était également victime environ toutes les deux semaines de déprédations sur des vélos ou sur la remorque des enfants. Il ne pouvait certifier que ces agissements étaient le fait de la locataire, mais il y avait certaines concordances entre la présence du scooter de la locataire dans le garage et les déprédations. Il a contesté tout harcèlement de sa part et de sa famille à l'encontre de la locataire, précisant que les membres de sa famille ne faisaient que se défendre lorsqu'elle les agressait. Il avait essayé quelques fois d'aller frapper à sa porte pour avoir un dialogue constructif avec A_____, ce qui était impossible. Il avait été témoin du fait que la locataire criait envers le garagiste, ainsi que sur les employés de l'entreprise D_____ SA. La locataire faisait peur aux employés de cette société et créait un climat d'insécurité dans l'immeuble. Il n'avait pas de souvenir précis sur la période de mars-avril 2018, précisant que le début 2018 avait été une période particulièrement intense en termes de nuisances.

L_____ a confirmé au Tribunal avoir signé la pétition dirigée contre A_____. Cette dernière l'avait notamment dérangée chez elle pour lui dire qu'elle et «C_____», l'autre voisin de palier, étaient des trafiquants de drogue. La locataire l'avait également poursuivie à une occasion le 1^{er} février 2018 dans la rue, alors qu'elle avait des béquilles, en l'insultant et en l'accusant de lui avoir tordu les deux bras. Elle avait ensuite sonné chez elle pour l'insulter et la menacer. Pour sa part, elle évitait de parler à A_____, ajoutant qu'il valait mieux ne pas avoir de contact avec elle. Depuis une année, c'était à peu près calme sauf la semaine juste avant Noël, où chaque fois qu'elle sortait de son appartement et appelait l'ascenseur, A_____ s'était mise à taper très fort sur les murs depuis l'intérieur de son appartement. Elle a confirmé le contenu de la note interne de la régie établi le 9 avril 2019, au sujet des événements survenus en avril 2018, même si selon elle le déversement de produit de lessive par A_____ avait eu lieu en janvier 2018.

S_____ a informé le Tribunal avoir reçu du Ministère public une ordonnance de non-entrée en matière concernant sa plainte déposée contre A_____ pour vandalisme sur son véhicule, ordonnance qu'il a produite et qui retenait des déclarations contradictoires des parties. Il a exposé au Tribunal rencontrer des problèmes avec la locataire depuis dix ans. Elle insultait sa femme et ses enfants, mais n'osait pas l'insulter lui-même. Ils avaient contacté la Police et la régie. Ses enfants de neuf et douze ans avaient peur de descendre les escaliers ou de prendre l'ascenseur. Ainsi, alors qu'il partait au travail à 5h, il devait revenir à 7h30 pour accompagner ses enfants à l'école, car ils avaient peur de croiser A_____. Trois ans auparavant, la locataire avait commencé à mettre des choses dans les boîtes aux lettres, selon elle pour le protéger, ce qu'il lui avait interdit de faire. Elle s'était également mise à déverser du sel sur le palier du 4^{ème} étage. Il pouvait y avoir des périodes de calme durant plusieurs mois, puis cela recommençait. En général, les autres locataires de l'immeuble savaient quand A_____ était là, car cela sentait le brûlé dans l'immeuble, dans la mesure où l'intéressée brûlait des bouteilles ou autres choses depuis chez elle. Il ne se rappelait pas ce qu'il y avait eu de particulier en 2018. Il ne pouvait pas dire non plus si la locataire subissait le harcèlement d'autres voisins.

K_____, employée de la régie, a déclaré au Tribunal que les plaintes des voisins de A_____ avaient été régulières, à une fréquence, de deux appels par mois, entre novembre 2017 et fin 2018. Par la suite, les appels s'étaient calmés au service technique, mais avaient continué au service gérance. Les voisins leur faisaient part de leur inquiétude par rapport au comportement de la locataire, en relatant à chaque fois les faits, qui portaient sur des insultes, des menaces, voire des actes de vandalisme, comme le fait de crever des pneus ou encore de jeter un vélo par le balcon. A_____ s'était également plainte à la même fréquence, auprès de la régie du harcèlement qu'elle disait subir de la part de ses voisins. Ces plaintes étaient concomitantes à celles des voisins et vis-versa, ce qui laissait penser qu'il y avait effectivement eu l'un ou l'autre événement qui s'était passé.

S'agissant de la manière dont la régie vérifiait les plaintes, le témoin a expliqué qu'au départ, lorsqu'elle recevait ces appels, elle pensait qu'il n'y avait pas de problème particulier. Par la suite, la régie avait commencé à recevoir des appels menaçants et insultants de A_____, ainsi que des écrits. K_____ avait alors compris que quelque chose n'allait pas. Plusieurs réunions se sont déroulées au sein de la régie avec le service gérance et le service juridique, afin de trouver une solution au problème. Enfin, J_____ s'était rendue elle-même sur place et avait été confrontée aux voisins de la locataire. Dans ce genre de situation, la régie demandait toujours aux voisins un maximum d'éléments dont des écrits, de manière à pouvoir les répercuter auprès du bailleur. Elle avait elle-même eu beaucoup de contacts téléphoniques avec A_____. Certains d'entre eux concernaient des problèmes techniques courants. D'autres, en revanche, pouvaient être constitués d'insultes et de menaces lors des périodes qualifiées de crise, dirigées contre des personnes au sein de la régie, ainsi que contre des voisins en particulier. Elle a confirmé que J_____, ainsi que le concierge de l'immeuble, n'avaient pas souhaité venir témoigner, par peur de représailles de la part de la locataire.

z. De nouvelles plaintes des voisins datant d'octobre à décembre 2019 à l'encontre de A_____ ont été produites lors de l'audience du 14 janvier 2020 par le bailleur.

aa. En date du 24 janvier 2020, le conseil de A_____ a produit un certificat médical établi le 2 octobre 2019 par le psychiatre de sa mandante. Celle-ci souffrait de troubles psychiques, provoquant une souffrance subjective et des problèmes d'adaptation à la société (trouble cyclothymique de l'humeur, personnalité émotionnellement labile et sensitive). Un point particulier résidait dans le conflit qui l'opposait à son voisinage et à la régie. Quoiqu'il en fût de la véracité ou de l'intensité des mauvais traitements dont elle se plaignait, ce conflit occupait une grande partie de son énergie et de son investissement affectif, jusqu'à conditionner ses horaires et son mode de vie. La compliance était bonne au niveau de l'observance des rendez-vous, moyenne concernant la compliance médicamenteuse. Au niveau du pronostic, les troubles de la personnalité et de l'humeur étant par définition durables, on ne pouvait s'attendre à une évolution radicale à leur égard. On pouvait cependant espérer, concernant les conflits de voisinage, que des mesures de conciliation et d'apaisement aboutissent à une diminution des tensions réciproques ainsi qu'à une «équilibre» des rapports interpersonnels.

bb. Les parties ont plaidé par écrit le 28 février 2020. Dans ce cadre, le conseil de A_____ a notamment plaidé que l'avertissement écrit du 7 mars 2018 ne pouvait être présumé avoir été reçu que le 19 mars 2018 au plus tôt, conformément à la théorie de la réception relative. Le bailleur a répliqué le 12 mars 2020, en lien précisément avec la date de notification de l'avertissement précité. La locataire n'a pas dupliqué.

La cause a été gardée à juger par le Tribunal.

EN DROIT

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

Selon la jurisprudence constante du Tribunal fédéral, les contestations portant sur l'usage d'une chose louée sont de nature pécuniaire (arrêt du Tribunal fédéral 4A_388/2016 du 15 mars 2017 consid. 1).

La détermination de la valeur litigieuse suit les mêmes règles que pour la procédure devant le Tribunal fédéral (RETORNAZ in : Procédure civile suisse, Les grands thèmes pour les praticiens, Neuchâtel, 2010, p. 363; SPÜHLER, Basler Kommentar, Schweizerische Zivilprozessordnung, 3^{ème} éd., 2017, n. 9 ad art. 308 CPC).

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

1.2 En l'espèce, le loyer annuel du logement s'élève à 11'004 fr. En prenant en compte une période de protection de trois ans, la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (11'004 fr. × 3 ans = 33'012 fr.). La voie de l'appel est ainsi ouverte.

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

1.4 L'appel peut être formé pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) et constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). L'instance d'appel dispose ainsi d'un plein pouvoir d'examen de la cause en fait et en droit; en particulier, le juge d'appel contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1).

2. L'intimé a produit des pièces nouvelles dans sa réponse à l'appel. Il justifie la production de celles-ci par le fait que l'appelante, dans son écriture d'appel, contestait désormais avoir refusé l'intervention du peintre le 14 mars 2018 dans son appartement, estimant que la date d'intervention n'aurait pas été prouvée par l'intimé.

2.1 Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et les moyens de preuve nouveaux ne sont pris en considération en appel que s'ils sont invoqués ou produits sans retard

(let. a) et s'ils ne pouvaient pas être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b). Les deux conditions sont cumulatives (JEANDIN, Commentaire Romand, Code de procédure civile, 2^{ème} éd., 2019, n. 6 ad art. 317 CPC).

2.2 En l'espèce, les allégations de l'intimé au sujet de l'intervention du peintre le 14 mars 2018 n'ont pas été contestées par l'appelante en première instance, la mention «rapport soit aux pièces» ne pouvant en effet être considérée comme telle (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_243/2018 du 17 décembre 2018 consid. 4.3.2). Il convient de considérer ce fait comme admis, sans qu'il n'eût été nécessaire pour l'intimé de produire d'autres moyens de preuve (cf. art. 150 al. 1 *a contrario* CPC).

2.3 Les nouvelles pièces produites en appel, même si elles n'influencent pas les faits de la cause, doivent cependant sur la forme être déclarées irrecevables, dans la mesure où elles auraient pu être produites devant la juridiction précédente, étant antérieures aux délibérations (art. 229 al. 3 CPC). Il en est de même des nouveaux allégués de fait s'y rapportant.

- 3.** Dans un grief d'ordre formel qu'il convient d'examiner en premier, l'appelante reproche au Tribunal d'avoir violé le principe de la maxime inquisitoire sociale, faute de lui avoir posé des questions au sujet de la réception de l'avertissement écrit de l'intimé daté du 7 mars 2018. Elle se plaint, à ce sujet également, d'une violation de son droit d'être entendue.

3.1 Selon l'art. 243 al. 2 let. c CPC, la procédure simplifiée s'applique notamment aux litiges portant sur des baux à loyer d'habitations et de locaux commerciaux en ce qui concerne la protection contre les congés ou la prolongation du bail. La maxime inquisitoire sociale régit la procédure (art. 247 al. 2 let. a CPC). Il s'agit là de la maxime inquisitoire simple et non de la maxime inquisitoire illimitée de l'art. 296 al. 3 CPC. Elle a pour but de protéger la partie faible au contrat, de garantir l'égalité entre les parties au procès et d'accélérer la procédure (ATF 125 III 231 consid. 4a p. 238).

Selon la volonté du législateur, le tribunal n'est soumis qu'à une obligation d'interpellation accrue. Comme sous l'empire de la maxime des débats, applicable en procédure ordinaire, les parties doivent recueillir elles-mêmes les éléments du procès. Le tribunal ne leur vient en aide que par des questions adéquates afin que les allégations nécessaires et les moyens de preuve correspondants soient précisément énumérés. Mais il ne se livre à aucune investigation de sa propre initiative. Lorsque les parties sont représentées par un avocat, le tribunal peut et doit faire preuve de retenue (ATF 141 569 consid 2.3.1).

Le droit d'être entendu garanti par les art. 29 al. 2 Cst. et 6 CEDH comprend en particulier le droit, pour une partie à un procès, de prendre connaissance de toute argumentation présentée au tribunal et de se déterminer à son propos (ACJC/195/2021 du 15 février 2021 consid. 3.1).

3.2 Le grief de violation de la maxime inquisitoire sociale doit être rejeté, l'appelante ayant été assistée, depuis le début de la procédure, d'un mandataire professionnellement qualifié, ce qui implique un devoir de retenue du Tribunal. La Cour relève, par ailleurs, que l'appelante s'est déterminée sur la question de la réception de l'avertissement, notamment lors des plaidoiries finales écrites du 28 février 2020. L'intimé a abordé également cette problématique dans sa réplique du 12 mars 2020, ce à quoi l'appelante n'a pas fait usage de son droit de dupliquer. Partant, elle ne saurait reprocher une violation de son droit d'être entendue.

- 4.** L'appelante fait grief également au Tribunal d'avoir apprécié les preuves de manière arbitraire, en retenant qu'elle aurait persisté à violer son devoir de diligence après la mise en demeure du 7 mars 2018.

Elle conteste avoir reçu l'avertissement de l'intimé le 9 mars 2018, relevant que le courrier recommandé du 7 mars 2018 n'avait pas été retiré et que la date de réception pertinente serait celle de l'échéance du délai de garde, soit le 16 mars 2018.

L'appelante conteste également l'ensemble des reproches formulés à son encontre et estime n'avoir pas violé son devoir de diligence envers ses voisins, particulièrement entre le 16 mars 2018 et la résiliation de son bail le 26 avril 2018.

4.1 Aux termes de l'art. 257f al. 3 CO, lorsque le maintien du bail est devenu insupportable pour le bailleur ou les personnes habitant la maison parce que le locataire, nonobstant une protestation écrite du bailleur, persiste à enfreindre son devoir de diligence ou à manquer d'égards envers les voisins, le bailleur peut résilier le contrat avec effet immédiat; les baux d'habitation et de locaux commerciaux peuvent être résiliés moyennant un délai de congé minimum de 30 jours pour la fin d'un mois.

La violation peut également consister en des dénonciations réitérées du comportement des voisins au bailleur ou à la police, sans que cela ne soit justifié (arrêt du Tribunal fédéral 4A_173/2017 du 11 octobre 2017 consid. 3.1.2).

L'avertissement écrit du bailleur doit indiquer précisément quelle violation il reproche au locataire, afin que celui-ci puisse rectifier son comportement. Seules des circonstances exceptionnelles justifient de priver le locataire d'une telle possibilité (arrêts du Tribunal fédéral 4A_162/2014 du 26 août 2014 consid. 2.2 et 4A_456/2010 du 18 avril 2011 consid. 3.2).

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

Par ailleurs, le juge du fait apprécie librement, dans le cadre du droit et de l'équité selon l'art. 4 CC, si le manquement imputable au locataire est suffisamment grave pour justifier la résiliation anticipée du contrat, en prenant en considération tous les éléments concrets du cas d'espèce (ATF 136 III 65 consid. 2.5; 132 III 109

consid. 2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_173/2017 du 11 octobre 2017 consid. 3.1.2).

4.2 La question de savoir, en lien avec l'avertissement de l'art. 257f al. 3 CO, si la théorie absolue ou relative de réception s'applique n'a pas fait l'objet de jurisprudence et semble peu discutée en doctrine (cf. LACHAT, Le bail à loyer, 2019, p. 888, qui prône l'application de la théorie relative).

La différence entre ces deux théories repose essentiellement sur la présomption de réception d'un pli recommandé : alors que la théorie de réception absolue présume, en l'absence de réception effective du pli recommandé par le destinataire le jour de sa première distribution, que celui-ci en a pris connaissance le premier jour ouvrable qui suit l'avis de retrait de la poste («invitation à retirer un envoi»), la théorie relative part du principe que la prise de connaissance à lieu au moment du retrait effectif du recommandé ou, à défaut de retrait, à la fin du délai de garde (sur ces deux notions : ATF 143 III 15 consid. 4.1 et 137 III 208 consid. 3.1.2 et 3.1.3).

Dans le cadre d'un envoi par pli ordinaire, il est en pratique impossible de déterminer avec précision la date de réception et une référence aux délais usuels d'acheminement des envois postaux ne suffit pas pour apporter la preuve de la date de la notification. Celle-ci doit se baser davantage sur des indices de réception, notamment l'attitude du destinataire de l'envoi (ATF 142 IV 125 consid. 4.4).

4.3 Les premiers juges ont retenu que l'appelante avait pris connaissance de l'avertissement le 9 mars 2018 par pli simple, dans la mesure où elle avait adressé plusieurs courriels à la régie le soir même, en réaction à celui-ci.

Le contenu de l'avertissement et des reproches à l'encontre de l'appelante était précis. L'appelante avait été mise en demeure de cesser immédiatement ses menaces et insultes à l'encontre des collaborateurs de la régie, ou de tout tiers fournissant des prestations pour cette dernière, de même qu'à l'encontre des voisins, faute de quoi son bail serait résilié.

La réalité des nuisances reprochées avait été démontrée lors des enquêtes, notamment par les témoins entendus.

Sur la persistance des violations après la réception de l'avertissement, les premiers juges ont considéré que les nombreux courriels envoyés à la régie le soir même de l'avertissement possédaient un ton pouvant paraître menaçant et insultant pour les employés de la régie, dans la mesure où l'appelante accusait ces derniers de l'insulter, de lui mettre la pression et de la harceler, ainsi que de se liguer contre elle avec l'aide d'autres voisins.

Les premiers juges ont également considéré les éléments rapportés par la régie dans sa note interne du 9 avril 2019, sur l'entretien téléphonique du 23 avril 2018, comme véridiques, notamment le fait que l'appelante avait tapé avec violence sur

la porte d'une de ces voisins, hurlé dans les couloirs et déversé des produits glissants dans ceux-ci, même si ce dernier événement avait vraisemblablement eu lieu en janvier 2018.

Au regard du climat d'insécurité créé dans l'immeuble par l'appelante, le maintien du contrat était objectivement insupportable pour le bailleur et les autres locataires de l'immeuble, ce qui justifiait la résiliation immédiate.

4.4 La question de savoir si la théorie de réception absolue ou relative s'applique en matière de réception de l'avertissement, au sens de l'art. 257f al. 3 CO, peut demeurer indécise. En effet, à propos de la prise de connaissance de l'avertissement, le Tribunal pouvait, sans arbitraire, considérer que les nombreux courriels envoyés le 9 mars 2018 au soir par l'appelante l'avaient été en réaction à l'avertissement reçu, par pli simple, à la même date, en même temps que l'avis de retrait du recommandé. En effet, aucun autre élément ne vient expliquer la réaction de l'appelante et son besoin soudain de contacter, à de nombreuses reprises, la régie, si ce n'est précisément la prise de connaissance du courrier d'avertissement du 7 mars 2018. Le caractère confus du contenu des messages est sans importance, même si l'on peut relever que le sentiment de persécution qui en ressort tend à démontrer, au contraire de ce que soutient l'appelante, que cette dernière faisait bien référence au courrier d'avertissement. Il convient donc de considérer, au regard du comportement de l'appelante, qu'elle a reçu celui-ci le 9 mars 2018.

4.5 Au sujet de la persistance de l'appelante à violer ses obligations entre l'avertissement et la résiliation, soit entre le 9 mars 2018 et le 26 avril 2018, il convient de retenir, à l'instar du Tribunal, que le contenu des nombreux courriels envoyés le 9 mars 2018 par l'appelante à la régie pouvait, à juste titre, être considéré comme menaçant, voir insultant, notamment au regard des nombreuses accusations sans fondement portées contre les collaborateurs de la régie, ce qui constitue en soi une violation de l'avertissement du 7 mars 2018.

Quant à la note interne de la régie du 9 avril 2019, faisant état notamment d'un appel téléphonique du 23 avril 2018 de deux voisines relevant l'attitude agressive de l'appelante le jour en question, il convient certes d'apprécier celle-ci avec retenue, dans la mesure où elle émane d'un auxiliaire de l'intimé et a été rédigée postérieurement au congé. Néanmoins, le contenu de celle-ci a été confirmé - outre par une collaboratrice de la régie - par une des voisines en cause, soit L_____, lors de son audition par le Tribunal. Par ailleurs, au regard de l'ensemble des circonstances et, notamment, de la persistance sur la durée de l'appelante à manquer d'égard envers ses voisins, tant avant l'avertissement qu'après la résiliation de son bail, l'événement intervenu le 23 avril 2018 apparaît comme plausible et s'inscrivait dans une longue série de violations répétées de l'appelante à l'égard de ses voisins, qui a commencé dans le courant de l'année 2015 et n'a jamais cessé depuis. Les dénégations de l'appelante, qui conteste l'ensemble des faits reprochés sur l'ensemble de la durée du bail, n'emportent pas

conviction, au regard des témoignages concordants et des pièces produites par l'intimé.

4.6 Pour le surplus, les autres conditions de l'art. 257f al. 3 CO étant respectées en l'espèce, le jugement querellé sera confirmé.

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

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des baux et loyers :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 17 juin 2020 par A_____ contre le jugement JTBL/286/2020 rendu le 30 avril 2020 par le Tribunal des baux et loyers dans la cause C/11402/2018-4-OSB.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Dit que la procédure est gratuite.

Siégeant :

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

La présidente :
Nathalie LANDRY-BARTHE

La greffière :
Maïté VALENTE

Indication des voies de recours :

Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 15'000 fr.