

Lorsque la valeur litigieuse de CHF 15'000.- n'est pas atteinte, le recours en matière civile n'est ouvert devant le Tribunal fédéral que si la question litigieuse est une **question juridique de principe**, c'est-à-dire une **question donnant lieu à une incertitude caractérisée, laquelle appelle de manière pressante un éclaircissement de la part du Tribunal fédéral en tant qu'autorité suprême chargée de dégager une interprétation uniforme du droit fédéral** ; tel est le cas en l'espèce, dans la mesure où la question litigieuse est celle de savoir **si la congélation des effets personnels des locataires suite à la présence de punaises de lit dans le logement est une mesure destinée à supprimer le défaut de la chose louée**, de sorte que sa prise en charge par le bailleur obéirait à l'art. 259b CO, ou s'il s'agit d'un dommage dont la réparation serait soumise à l'art. 259e CO ; cette question qui n'a jamais été tranchée par le Tribunal fédéral, revêt une portée générale et ne pourra, eu égard au montant des frais en jeu, vraisemblablement jamais être présentée au Tribunal fédéral avec une valeur litigieuse suffisante ; le recours en matière civile est donc recevable (consid. 1).

En procédure simplifiée, lorsque s'applique la **maxime inquisitoire sociale**, des faits et moyens de preuve nouveaux peuvent être invoqués jusqu'aux délibérations ; une **modification de la demande aux débats principaux** suppose qu'elle soit **liée à des faits ou moyens de preuve nouveaux** ; l'exigence de la nouveauté demeure ainsi, en ce sens que **le demandeur ne peut pas introduire une nouvelle conclusion qui serait fondée sur des faits allégués précédemment** ; or tel est le cas en l'espèce, dans la mesure où les locataires ont pris, lors des plaidoiries finales, une conclusion en constat négatif portant sur des frais de traitement de désinfection de l'appartement qui reposait sur des faits allégués précédemment et non sur des faits nouvellement allégués ; partant, cette conclusion est irrecevable (consid. 4).

Il y a **défaut de la chose louée** lorsque **l'état réel de la chose diverge de l'état convenu**, c'est-à-dire lorsque la chose ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise ou lorsqu'elle ne présente pas une qualité sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu ; **le défaut est une notion relative, son existence dépendra des circonstances du cas particulier** ; le défaut est grave lorsqu'il met en danger la santé du preneur et de sa famille ou lorsqu'il empêche totalement le locataire d'habiter, pendant un certain temps, le logement loué ou une part importante de celui-ci ; lorsque le défaut est grave ou de moyenne importance, le locataire peut notamment réclamer une **réduction proportionnelle de loyer** ; il n'est **pas nécessaire que le bailleur soit fautif** ; celui-ci peut cependant se libérer en prouvant que le défaut a été causé par le locataire ; pour **apprécier le montant de la réduction de loyer**, il faut en principe procéder **selon la méthode relative**, soit comparer la valeur objective de la chose avec défaut et celle sans défaut, le loyer devant ensuite être réduit dans la même proportion ; un tel calcul n'est toutefois pas toujours aisé et le juge peut alors 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, il n'est pas contesté que l'appartement loué, qui était infesté de punaises de lit, était affecté d'un défaut ouvrant le droit à une réduction de loyer ; la fixation de la réduction selon les règles de l'équité n'était pas critiquable, dans la mesure où l'état défectueux s'est prolongé sur une longue période au cours de laquelle l'appartement a été infesté dans sa quasi-totalité ; en effet, selon l'usage prévu contractuellement, le logement était destiné à l'habitation familiale principale des locataires ; or

la remise en état de la chose louée, à la charge de la bailleuse, nécessitait l'utilisation de substances chimiques à laisser poser trente jours, lesquelles constituaient un danger pour la santé des jeunes enfants des locataires ; ainsi, pendant toute la période où les divers traitements de désinfection successifs sont intervenus, l'appartement ne pouvait objectivement être affecté à l'usage prévu, soit servir d'habitation familiale aux locataires (consid. 5).

L'art. 259e CO permet au **locataire de réclamer au bailleur des dommages-intérêts pour le dommage subi en raison d'un défaut de la chose louée** ; cette disposition est un cas d'application de l'art. 97 CO ; la responsabilité (contractuelle) du bailleur est engagée si le dommage se trouve en relation de causalité adéquate avec le défaut de la chose louée, à moins que le bailleur ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable ; **l'art. 259e CO présume donc la faute du bailleur, lequel peut se libérer s'il prouve avoir pris toutes les précautions pour éviter le dommage ou y remédier** ; en l'espèce, la réparation du dommage occasionné aux locataires doit être analysée au regard de l'art. 259e CO, et non de l'art. 259b CO relatif à la remise en état ; en effet, la congélation des effets personnels des locataires ne vise pas à éliminer la source du défaut ; l'infestation de ces objets est une conséquence, et non la cause du défaut ; or les effets personnels du locataire relèvent manifestement du patrimoine de ce dernier ; il ne s'agit pas de la chose louée elle-même, seule appréhendée par l'art. 259b CO ; cette disposition, qui fait abstraction de toute faute du bailleur, ne saurait donc s'appliquer au dommage subi par le locataire ; le recours doit donc être admis sur ce point et l'arrêt annulé en tant qu'il condamne la bailleuse à verser aux locataires la somme correspondant à la congélation des effets personnels ; la cause doit être renvoyée à l'instance précédente pour que celle-ci examine, au regard de l'art. 259e CO, si les frais de congélation sont à la charge de la bailleuse, ce qui dépendra du point de savoir si celle-ci parvient à prouver qu'elle a pris toutes les précautions pour éviter le dommage ou y remédier (consid. 6).

Composition

Mmes les Juges fédérales

Kiss, Présidente, Klett, Hohl, Niquille et May Canellas.

Greffière : Mme Godat Zimmermann.

Participants à la procédure

X.,

représentée par Me Jean-Marc Siegrist,
recourante,

contre

1. F.Z.,

2. H.Z.,

représentés par Me Uzma Khamis Vannini,
intimés,

Objet

bail à loyer; défaut de la chose louée; réduction du loyer; dommage consécutif au défaut; conclusion nouvelle,

recours contre l'arrêt rendu le 12 juin 2017 par la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève (C/8210/2015 ACJC/696/2017).

Faits :

A.

Selon contrat de bail du 1^{er} mai 2012 conclu avec X., F.Z. et H.Z. sont locataires d'un appartement de cinq pièces destiné à l'usage d'habitation familiale principale, sis au 2^{ème} étage d'un immeuble, à Carouge. Le loyer annuel, charges non comprises, s'élève à 19'140 fr. Le couple occupe l'appartement avec leurs filles jumelles, âgées de trois ans à l'époque des faits ici en cause.

En avril 2014, les locataires ont découvert des punaises de lit dans l'appartement et en ont informé la régie, qui leur a alors transmis un bon de travail pour une détection canine de la présence de ces nuisibles, ainsi que pour une désinfestation du logement, en leur rappelant que celle-ci était obligatoire. La régie a annexé à son courrier un document intitulé «Procédure avant traitement des punaises de lit», dont il résulte notamment que les locataires doivent quitter le logement lors des deux traitements prévus et y revenir uniquement après six heures; par ailleurs, les enfants, les femmes enceintes, les personnes atteintes d'une maladie cardiaque, rénale ou respiratoire, ou souffrant d'allergies, ainsi que les animaux domestiques, ne devraient pas réintégrer les lieux avant vingt-quatre heures.

Le 1^{er} mai 2014, l'entreprise U. Sàrl est intervenue dans l'appartement pour une détection canine, laquelle a révélé la présence de punaises de lit dans deux des trois chambres. L'entreprise V. SA a procédé à une première désinfestation les 12 et 22 mai 2014.

Un rapport de détection canine du 3 juin 2014 signale encore la présence de punaises de lit dans les trois chambres, le hall d'entrée et le salon, de sorte qu'un nouveau traitement a dû être entrepris les 16 et 26 juin 2014.

L'appartement a été traité pour la troisième et dernière fois les 10 et 17 juillet 2014, à la suite d'un rapport du 8 juillet 2014 détectant les parasites uniquement dans la salle de bain avec WC et le WC séparé.

La détection canine effectuée le 24 juillet 2014 n'a plus révélé la présence de punaises de lit.

Le 29 juillet 2014, une entreprise est intervenue dans l'appartement afin de déposer les plaques de recouvrement sur les WC et refaire l'étanchéité sur le pourtour des réservoirs de chasse d'eau avec du mastic silicone, dans la salle de bain et le WC séparé.

Un litige s'est élevé entre les parties à propos de la prise en charge des frais. Selon un courrier du 10 octobre 2014, la bailleresse acceptait de payer la détection canine, mais estimait que le traitement des pièces infestées et la congélation des effets personnels étaient à la charge des locataires; elle leur réclamait le remboursement de 1'857 fr.60 (frais des traitements de désinfestation) sur le total de 2'580 fr. que l'entreprise V. SA lui avait facturé le 6 septembre 2014. Pour leur part, les locataires considéraient que la bailleresse devait prendre à sa charge l'ensemble des frais engendrés par la désinfestation, y compris le montant qu'ils avaient versé à V. SA au titre de la congélation de trois matelas et dix chariots contenant des affaires personnelles (1'800 fr.), ainsi que le loyer afférent à la période durant laquelle ils avaient dû quitter le logement devenu inutilisable, dès lors qu'ils n'avaient aucune responsabilité dans la présence de punaises de lit.

B.

H.Z. et F.Z. ont saisi la Commission de conciliation en matière de baux et loyers, avant de porter l'affaire devant le Tribunal des baux et loyers du canton de Genève le 21 octobre 2015. Ils concluaient au paiement par X. de la somme de 8'683 fr.20 avec intérêts, correspondant à la restitution du loyer payé du 29 avril au 29 juillet 2014 (4'588 fr.), aux frais de congélation de leurs effets personnels (1'800 fr.), à des frais divers (664 fr.35) et aux honoraires de leur avocat au jour du dépôt de la demande (1'630 fr.85). Les locataires alléguaient avoir dû quitter le logement le 11 mai 2014 et n'avoir pu le réintégrer que le 27 juillet 2014, date à laquelle il était à nouveau habitable. La bailleresse a conclu au déboutement des demandeurs de toutes leurs conclusions.

Des audiences d'instruction ont eu lieu les 25 février, 19 mai et 22 septembre 2016. A l'audience de plaidoiries finales du 10 novembre 2016, les locataires ont pris une conclusion supplémentaire tendant à la constatation que la somme réclamée par la bailleresse à titre de participation à la facture du 6 septembre 2014 de l'entreprise de désinfection n'était pas due. La bailleresse a persisté dans ses conclusions écrites, sans conclure à l'irrecevabilité de la nouvelle conclusion des locataires.

Dans son jugement du 1^{er} décembre 2016, le Tribunal des baux et loyers a accueilli en partie les conclusions des demandeurs. Il a considéré que les locataires avaient droit à la restitution de la totalité du loyer payé alors que l'appartement était inhabitable pour eux, soit du 11 mai 2014 - veille de la première intervention - au 26 juillet 2014 - veille de la date à laquelle ils avaient déclaré avoir pu réintégrer leur logement (4'043 fr.20). En effet, dans les circonstances particulières du cas d'espèce - enfants en bas âge, enlèvement des matelas et d'une grande partie des affaires personnelles -, il ne pouvait être exigé que la famille réintègre l'appartement avant la fin des trois traitements successifs. Par ailleurs, le tribunal a considéré que, même si la congélation des effets personnels n'était pas en lien direct avec la remise en état de la chose louée, cette mesure devait, dans le contexte particulier de l'invasion de punaises de lit, être comprise sous cette rubrique. En effet, il était inutile de faire désinfecter l'appartement de locataires si leurs effets personnels restaient infestés de punaises, puisque les nuisibles ne tarderaient pas à réinvestir les locaux traités. Ainsi, la congélation des affaires personnelles des locataires devait être considérée comme un volet indispensable de l'éradication du défaut de la chose louée. La bailleuse devait ainsi 1'800 fr. aux locataires à ce titre. Enfin, après avoir admis la recevabilité de la nouvelle conclusion prise lors de l'audience de plaidoiries finales, le tribunal a constaté que les locataires n'étaient pas débiteurs de la facture de V. SA du 6 septembre 2014, aucune faute ne pouvant être retenue à leur charge dans la survenance du défaut en cause. Il a débouté les parties de toutes autres conclusions.

Par arrêt du 12 juin 2017, la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève a rejeté l'appel de la bailleuse. Ses considérants peuvent se résumer comme suit. Dans la mesure où elle n'avait pas conclu devant le tribunal à l'irrecevabilité de la conclusion nouvelle des locataires, l'appelante n'était pas admise à le faire en appel. Par ailleurs, la Cour de justice a fait sienne l'argumentation des premiers juges s'agissant de la réduction du loyer à laquelle les locataires pouvaient prétendre. En ce qui concerne les frais de congélation des effets personnels, elle a considéré, à l'instar du Tribunal des baux et loyers, que la bailleuse devait les rembourser aux locataires, car ils étaient liés à la remise en état de la chose louée.

C.

X. forme un recours en matière civile, subsidiairement un recours constitutionnel, aux fins d'obtenir l'annulation de l'arrêt cantonal. Elle conclut à l'irrecevabilité de la conclusion que les locataires avaient prise lors de l'audience de plaidoiries finales devant le Tribunal des baux et loyers; au fond, elle conclut principalement, d'une part, à une réduction de loyer limitée à 10% du 11 mai au 2 juin 2014, à 20% du 3 au 26 juin 2014 et à 2,5 % du 27 juin au 17 juillet 2014, acte lui étant donné de son engagement à verser en mains des locataires la somme de 401 fr. que cette réduction représente et, d'autre part, au déboutement des locataires de toutes autres ou contraires conclusions.

H.Z. et F.Z. proposent le rejet du recours.

La Chambre des baux et loyers se réfère aux considérants de son arrêt.

Considérant en droit :

1.

Le Tribunal fédéral examine d'office et librement la recevabilité des recours dont il est saisi (ATF 143 III 140 consid. 1 p. 143; 141 III 395 consid. 2.1 p. 397; 139 III 252 consid. 1.1).

1.1. La recourante, qui a succombé dans ses conclusions devant l'instance précédente (art. 76 LTF), a interjeté recours en temps utile (art. 100 al. 1 et art. 46 al. 1 let. b LTF) contre un arrêt final (art. 90 LTF) rendu en matière civile (art. 72 LTF) par un tribunal supérieur statuant sur recours en dernière instance cantonale (art. 75 LTF).

1.2. La valeur litigieuse n'atteint pas le seuil de 15'000 fr. requis en matière de droit du bail à loyer (art. 74 al. 1 let. a LTF en lien avec l'art. 51 al. 1 let. a LTF). Pour la recourante, le recours en matière

civile est néanmoins recevable, car la contestation soulève une question juridique de principe au sens de l'art. 74 al. 2 let. a LTF.

1.2.1. La jurisprudence applique restrictivement l'art. 74 al. 2 let. a LTF, qui permet de déroger à l'exigence d'une valeur litigieuse minimale dans les affaires pécuniaires. Il ne suffit pas qu'une question juridique n'ait jamais été tranchée par le Tribunal fédéral. Encore faut-il qu'il soit nécessaire, pour résoudre le cas d'espèce, de trancher une question juridique donnant lieu à une incertitude caractérisée, laquelle appelle de manière pressante un éclaircissement de la part du Tribunal fédéral en tant qu'autorité judiciaire suprême chargée de dégager une interprétation uniforme du droit fédéral (ATF 144 III 164 consid. 1 p. 165; 141 II 113 consid. 1.4.1 p. 118 s.; 141 III 159 consid. 1.2 p. 161 et les arrêts cités). La question soumise doit être de portée générale; la décision à rendre par le Tribunal fédéral doit être propre à orienter la pratique, en permettant aux instances inférieures de trancher de nombreux cas similaires (ATF 140 III 501 consid. 1.3 p. 503; 135 III 1 consid. 1.3). Cette condition n'est pas remplie lorsque le litige en cause présente des particularités dont les autres affaires sont généralement dépourvues (ATF 139 II 340 consid. 4 p. 343; arrêt 4A_684/2015 du 19 avril 2016 consid. 1.3). Il y a également lieu d'examiner s'il est probable ou non que la question litigieuse puisse un jour être présentée avec une valeur litigieuse suffisante pour ouvrir le recours en matière civile (ATF 134 III 115 consid. 1.2, 267 consid. 1.2.3; cf. également ATF 144 III 164 consid. 1 p. 166). Si le point soulevé ne concerne que l'application de principes jurisprudentiels à un cas particulier, il ne saurait être qualifié de question juridique de principe (ATF 141 II 113 consid. 1.4.1 p. 119; 135 III 1 consid. 1.3 p. 4).

La partie recourante doit exposer de manière circonstanciée, sous peine d'irrecevabilité (art. 42 al. 2 2^{ème} phrase LTF), en quoi la décision attaquée soulève une question juridique de principe, à moins que celle-ci ne s'impose de façon évidente (ATF 141 II 353 consid. 1.2 p. 361 et les arrêts cités).

1.2.2. A lire la recourante, la question en jeu est tout d'abord de savoir si la présence de punaises de lit dans un logement constitue un défaut grave ou de moyenne importance de l'objet loué; ni la jurisprudence, ni la doctrine n'auraient encore apporté de réponse claire à ce sujet.

Contrairement à l'avis de la recourante, il ne s'agit pas là d'une question juridique de principe. En effet, le Tribunal fédéral ne saurait trancher in abstracto si la présence de punaises de lit dans un logement constitue un défaut grave ou de moyenne importance de la chose louée. Il n'est pas exclu que la réponse soit différenciée suivant les circonstances, notamment si la présence des insectes est circonscrite à une partie du logement qui n'est pas ou peu utilisée et s'il en est venu à bout rapidement.

Selon la recourante, il s'impose en outre de trancher la question de savoir laquelle des dispositions légales - de l'art. 259b CO ou de l'art. 259e CO - régit l'éventuelle responsabilité du bailleur pour les frais de traitement des effets personnels du locataire dans le contexte particulier d'une infestation de punaises de lit.

Il ressort effectivement de l'arrêt attaqué que la congélation des effets personnels des locataires serait, dans les circonstances particulières de la contamination en cause, une mesure destinée à éliminer le défaut de la chose louée, plus précisément la source de ce défaut, de sorte que sa prise en charge par la baillesse obéirait aux conditions de l'art. 259b CO (remise en état; cf. art. 259a al. 1 let. a CO), et non de l'art. 259e CO (dommages-intérêts; cf. art. 259a al. 1 let. c CO). Cette question n'a, il est vrai, jamais été tranchée par le Tribunal fédéral. Elle revêt par ailleurs une portée générale, dans la mesure où la réponse à apporter est propre à résoudre un nombre indéterminé de cas. En outre, il est douteux, eu égard au montant des frais en jeu, qu'elle puisse un jour être présentée avec une valeur litigieuse suffisante pour ouvrir le recours en matière civile.

Il faut dès lors admettre que la condition posée par l'art. 74 al. 2 let. a LTF est réalisée en l'espèce. Le recours en matière civile est ouvert sans égard à la valeur litigieuse.

1.2.3. Il s'ensuit que le recours constitutionnel subsidiaire est irrecevable (art. 113 LTF).

2.

2.1. Le Tribunal fédéral doit conduire son raisonnement juridique sur la base des faits constatés dans la décision attaquée (art. 105 al. 1 LTF); il peut toutefois compléter ou rectifier même d'office les constatations de fait qui se révèlent manifestement inexactes, c'est-à-dire arbitraires aux termes de l'art. 9 Cst. (art. 105 al. 2 LTF; 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). La partie recourante est autorisée à attaquer des constatations de fait ainsi irrégulières si la correction du vice est susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al.1 LTF). Il lui incombe alors d'indiquer de façon précise en quoi les constatations critiquées sont contraires au droit ou entachées d'une erreur indiscutable; 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).

Le Tribunal fédéral se montre réservé dans son contrôle de l'appréciation des preuves, vu le large pouvoir qu'il reconnaît en ce domaine aux autorités cantonales (ATF 120 Ia 31 consid. 4b p. 40; 104 Ia 381 consid. 9 p. 399 et les références). Il n'intervient du chef de l'art. 9 Cst., que si le juge du fait n'a manifestement pas compris le sens et la portée d'un moyen de preuve, a omis sans raisons objectives de tenir compte des preuves pertinentes ou a effectué, sur la base des éléments recueillis, des déductions insoutenables (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 265; 137 III 226 consid. 4.2 p. 234).

2.2. Le Tribunal fédéral applique en principe d'office le droit (art. 106 al. 1 LTF) à l'état de fait constaté dans l'arrêt cantonal (ou à celui qu'il aura rectifié). Cela ne signifie pas qu'il examine, comme le ferait un juge de première instance, toutes les questions juridiques qui pourraient se poser. Compte tenu de l'obligation de motiver imposée par l'art. 42 al. 2 LTF, il ne traite que les questions qui sont soulevées devant lui par les parties, à moins que la violation du droit ne soit manifeste (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 116; 140 III 86 consid. 2; 133 III 545 consid. 2.2). Par ailleurs, une exigence de motivation accrue prévaut pour la violation des droits constitutionnels tels que la protection contre l'arbitraire (art. 9 Cst.). Selon le principe d'allégation, le recourant doit indiquer quel droit ou principe constitutionnel a été violé, en expliquant de façon circonstanciée en quoi consiste la violation (art. 106 al. 2 LTF; ATF 134 II 244 consid. 2.2; 133 II 396 consid. 3.2). Il n'est en revanche pas lié par l'argumentation juridique développée par les parties ou par l'autorité précédente; il peut admettre le recours, comme il peut le rejeter en procédant à une substitution de motifs (ATF 135 III 397 consid. 1.4).

Lorsqu'il entre en matière en raison de l'existence d'une question juridique de principe, le Tribunal fédéral examine l'affaire en application des art. 95 ss et 105 ss LTF dans son ensemble, sans se limiter aux seules questions juridiques de principe qu'elle pose (ATF 141 II 14 consid. 1.2.2.4 p. 22 s. et les références citées; arrêts 2C_1044/2016 du 6 août 2018 consid. 4; 2C_289/2015 du 5 avril 2016 consid. 1.2.1 non publié in ATF 142 II 218, reproduit in RF 71/2016 p. 710).

3.

La recourante dénonce tout d'abord un établissement arbitraire des faits.

3.1. La cour cantonale a retenu que «les produits utilisés pour la désinfection, qui peuvent être irritants pour les yeux, doivent rester en place sans être nettoyés pendant trente jours». La recourante ne conteste pas ce fait, puisqu'elle rappelle elle-même les déclarations du témoin A., directeur de V. SA, à ce sujet. Mais elle reproche aux juges précédents d'avoir ignoré d'autres déclarations du même témoin, lesquelles ont la teneur suivante:

" En principe, les habitants d'un appartement doivent quitter celui-ci pendant 4 à 6 heures à chaque traitement, mais peuvent le réintégrer après cette période. Toutefois, en présence de personnes âgées ou de jeunes enfants susceptibles d'être allergiques, nous recommandons de quitter l'appartement pendant 24 heures après chaque traitement. "

" Nous portons des masques pour nous protéger. Pendant plusieurs jours, si des petits enfants touchent les parties traitées et portent les mains à leurs yeux, cela peut causer des irritations. "

Il est vrai que ces déclarations ne sont pas reprises intégralement dans l'arrêt attaqué. Cette circonstance demeure toutefois sans incidence sur l'issue du litige. En effet, la recourante en déduit que la preuve de l'innocuité des insecticides utilisés, pour des jeunes enfants qui les ingéreraient par accident, a été apportée, de sorte que la famille aurait dû réintégrer l'appartement quatre à six heures après l'application des produits, nonobstant le jeune âge des jumelles. Or, sur le plan de l'appréciation des preuves, il n'y a rien à redire à la distance que la cour cantonale a observée par rapport aux affirmations en cause, lesquelles ne sont étayées par aucune documentation, ne précisent ni la composition des produits utilisés ni leur toxicité - spécialement en cas d'ingestion - et n'émanent pas d'un professionnel de la santé. Du reste, si ces produits - qui doivent demeurer sur les surfaces traitées durant trente jours sans être nettoyés - ne sont pas toxiques pour des enfants à un âge où ils mettent encore bien souvent leurs mains à leur bouche, on saisit mal pour quelle raison les employés de l'entreprise en cause devaient s'en protéger par des masques lors de leur application.

3.2. La recourante reproche également à la cour cantonale d'avoir retenu que «l'infestation a eu lieu par les gaines techniques de la salle de bain et des WC» et que «les punaises de lit qui infestaient l'appartement des locataires depuis mai 2014 sortaient de la plaque de commande de la chasse d'eau des WC et donc de la gaine technique». Rappelant le témoignage du directeur de V. SA déjà cité, la recourante soutient que le problème d'infestation de l'appartement provient en réalité des armoires encastrées qu'il avait fallu démonter; ce n'est que lors d'un contrôle effectué en juillet 2014 qu'il y aurait eu une ré-infestation par les gaines techniques des toilettes. En mai et juin 2014, les rapports de détection canine n'auraient d'ailleurs pas signalé d'insectes dans les salles d'eau. La théorie selon laquelle les punaises de lit se seraient propagées par les gaines techniques depuis l'immeuble adjacent - où se trouvait un appartement également infesté de ces nuisibles - ne serait qu'une simple supposition qui aurait dû être écartée, sachant que les deux immeubles disposaient chacun d'un mur porteur en béton et que les deux murs étaient séparés par un joint de dilatation. Lors de son audition du 19 mai 2016, le témoin précité a déclaré que « si plusieurs interventions ont été nécessaires dans le cas particulier c'est parce qu'il y a eu un problème d'infestation dans les armoires encastrées et qu'il a fallu démonter celles-ci» et qu'« il y a eu une ré-infestation par les gaines techniques des toilettes». Contrairement à ce que la recourante prétend, le directeur de l'entreprise de désinfection ne s'est pas prononcé sur l'origine de l'infestation. Cela étant, la cour cantonale pouvait sans arbitraire constater que les punaises de lit se sont propagées dans l'appartement par les gaines techniques des toilettes. En effet, le même témoin a localisé à cet endroit l'origine de la ré-infestation, ajoutant qu'il n'avait jamais vu cela auparavant et que ceci l'avait amené à penser qu'il serait opportun de faire une détection dans l'immeuble voisin, détection qui a abouti, fin août 2014, à la localisation d'un appartement gravement infesté au même étage de l'immeuble adjacent (complètement d'office sur la base du jugement de première instance). Il n'est pas insoutenable de déduire de ces propos que les punaises de lit n'ont pas simplement trouvé refuge dans les gaines techniques après le premier traitement, mais qu'elles ont pu emprunter ce canal à l'origine pour pénétrer dans le logement. Ce d'autant qu'un appartement situé dans l'immeuble adjacent, également au 2ème étage et attenant à celui des locataires, était sévèrement infesté de punaises de lit depuis plusieurs mois. Même à retenir, comme la recourante l'affirme, que les deux bâtiments disposaient de murs porteurs distincts, séparés par un joint de dilatation, il est difficile d'y voir une simple coïncidence. Dans ces conditions, il faut bien admettre que le scénario d'une infestation par le biais des gaines techniques de la salle de bain et des WC n'a rien d'impossible. A cela s'ajoute qu'après que la recourante a fait déposer les plaques de recouvrement sur les WC et refaire l'étanchéité sur le pourtour des réservoirs de chasse d'eau avec du mastic silicone le 29 juillet 2014, les punaises de lit ne sont plus réapparues dans l'appartement des locataires. Enfin, le témoin précité n'a pas indiqué que l'origine de l'infestation serait à rechercher dans les armoires encastrées, mais que celles-ci étaient également colonisées et avaient dû être

démontées pour les besoins de la désinsectisation. La constatation querellée tenant au vecteur par lequel les punaises de lit se sont introduites dans l'appartement loué n'a dès lors rien d'arbitraire.

3.3. Selon la recourante, la cour cantonale a également retenu de manière arbitraire que les locataires s'étaient correctement acquittés de leur devoir de préparer l'appartement préalablement aux interventions. En effet, les intimés auraient admis, dans leur mémoire de demande, «avoir aperçu des punaises dans la troisième chambre, mais [n'avoir] plus [eu] le temps de vider la pièce avant le traitement du lendemain et d'une éventuelle congélation le jour même».

La Cour de justice retient que les locataires ont correctement préparé leur appartement avant les interventions de l'entreprise de désinfestation, soit, en d'autres termes, qu'ils ont fait tout ce qui était exigé d'eux dans cette perspective. Cette constatation n'a rien d'arbitraire. Le rapport de détection canine du 1^{er} mai 2014 n'avait pas relevé la présence de punaises de lit dans la troisième chambre et les locataires n'avaient pas reçu pour consigne de préparer cette pièce. Certes, même sans avoir reçu d'instruction dans ce sens, ils auraient certainement dû avertir l'entreprise en question et procéder comme pour les autres chambres s'ils avaient remarqué par eux-mêmes que des punaises de lit s'y étaient également propagées. Ceci ne vaut toutefois pas dans les circonstances de l'espèce, le temps ayant fait défaut aux locataires. En outre, comme les punaises de lit sortaient de la plaque de commande de la chasse d'eau des WC dont l'étanchéité n'a été refaite par la bailleresse qu'en juillet 2014, on ne voit guère ce qu'une défaillance des locataires en mai 2014 lors de la préparation de l'une des chambres pouvait changer à la situation.

Le grief tiré d'un établissement arbitraire des faits est dès lors mal fondé.

4.

4.1. Le litige porte sur la réduction de loyer afférente à la période du 11 mai 2014 au 26 juillet 2014 - fixée à 100% par la cour cantonale et représentant la restitution de 4'043 fr.20 - ainsi que sur les frais de congélation des effets personnels des locataires (1'800 fr.) mis à la charge de la recourante dans l'arrêt attaqué. Ces points ont fait l'objet de conclusions condamnatoires dans la demande des locataires.

Ces derniers ont également pris, lors de l'audience de plaidoiries finales, une conclusion en constatation négative portant sur les frais des traitements de désinfestation de l'appartement par 1'857 fr.60., facturés le 6 septembre 2014 à la bailleresse et réclamés par celle-ci aux intimés le 10 octobre 2014. Le Tribunal des baux et loyers a déclaré recevable cette conclusion nouvelle, dès lors qu'elle présentait un lien de connexité avec les conclusions initiales et que les locataires avaient un intérêt à ce que cette question soit définitivement tranchée. Sur le fond, il a jugé que, vu l'absence de faute des locataires dans la survenance du défaut, la réparation de celui-ci ne saurait être mise, même partiellement, à leur charge; en conséquence, il a prononcé que les locataires n'étaient pas débiteurs de la facture de V. SA du 6 septembre 2014.

Dans son appel à la Cour de justice, la bailleresse a conclu notamment à l'irrecevabilité de la conclusion nouvelle en constatation. A ce propos, elle reprochait au Tribunal des baux et loyers une violation de l'art. 230 CPC, car, selon elle, la demande ne pouvait être modifiée aux débats principaux - plaidoiries finales comprises - que si, outre les conditions fixées à l'art. 227 al. 1 CPC, la modification reposait sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux; or, ceux-ci faisaient défaut, sachant que la réclamation du montant de 1'857 fr.60 adressée aux locataires remontait au 10 octobre 2014 et qu'elle était documentée par une facture du 6 septembre 2014, soit bien avant la saisine du Tribunal des baux et loyers.

La cour cantonale n'est pas entrée en matière sur le grief. En substance, elle a considéré que l'appelante aurait dû conclure à l'irrecevabilité de la nouvelle conclusion des locataires lors de l'audience de plaidoiries finales, ce qu'elle n'avait pas fait; formulée dans le mémoire d'appel, la conclusion de la bailleresse tendant à ce que la nouvelle conclusion des locataires soit déclarée irrecevable était elle-même irrecevable, faute de se fonder sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux (art. 317 al. 2 CPC).

4.2. La recourante se plaint d'une violation de l'art. 230 CPC. Elle fait valoir qu'en vertu de son plein pouvoir d'examen, l'autorité d'appel aurait dû d'office déclarer irrecevable la modification de la demande des locataires, même en l'absence d'une conclusion dans ce sens de la bailleresse devant le Tribunal des baux et loyers.

4.3. Il y a lieu de rechercher tout d'abord si la cour cantonale a refusé à bon droit d'examiner la recevabilité de la modification de la demande des locataires, au motif que l'appelante n'avait pas conclu devant le Tribunal des baux et loyers à l'irrecevabilité de la conclusion nouvelle.

L'admissibilité d'une modification des conclusions est une condition de recevabilité au sens de l'art. 59 CPC (FABIENNE HOHL, Procédure civile, tome I, 2 e éd. 2016, n° 591 p. 110). Conformément à l'art. 60 CPC, le Tribunal des baux et loyers a examiné d'office cette condition de recevabilité, sans qu'il soit nécessaire que la défenderesse soulève une exception d'irrecevabilité et formule une conclusion ad hoc; il a admis la recevabilité de la conclusion nouvelle des locataires et s'est prononcé sur le fond. Rien n'empêchait la bailleresse de soulever, en appel, le moyen fondé sur l'absence d'une condition de recevabilité (cf. FRANÇOIS BOHNET, in Code de procédure civile commenté, 2011, n° 12 ad art. 60 CPC p. 188) et de prendre une conclusion dans ce sens.

C'est à tort que la Chambre des baux et loyers a appliqué l'art. 317 al. 2 CPC à la conclusion en irrecevabilité de l'appelante. Cette disposition fixe les conditions, en appel, d'une modification de la demande, c'est-à-dire d'une modification des conclusions circonscrivant les prétentions réclamées par le demandeur, respectivement le défendeur (cf. art. 227 al. 1 CPC; FABIENNE HOHL, op. cit., nos 456 ss p. 86 ss). Or, même formulée pour la première fois en appel par la défenderesse, la conclusion en irrecevabilité de la conclusion négatoire des locataires n'est pas une conclusion nouvelle au sens de l'art. 227 al. 1 CPC, qui porterait sur une prétention nouvelle ou modifiée et dont la recevabilité serait soumise aux conditions de l'art. 317 al. 2 CPC.

En conclusion, la cour cantonale ne pouvait pas se fonder sur cette disposition pour refuser d'entrer en matière sur le grief de l'appelante tiré d'une violation de l'art. 230 al. 1 CPC.

4.4. Il convient à présent d'examiner la recevabilité de la conclusion en constatation des locataires.

4.4.1. En procédure ordinaire, la modification de la demande est régie par les art. 227 et 230 CPC, qui s'appliquent par analogie à la procédure simplifiée (art. 219 CPC).

Selon l'art. 227 al. 1 CPC, la demande ne peut être modifiée que si la prétention nouvelle ou modifiée relève de la même procédure et que l'une des conditions suivantes est remplie: la prétention nouvelle ou modifiée présente un lien de connexité avec la dernière prétention (let. a); la partie adverse consent à la modification de la demande (let. b). **Dans la phase des débats principaux, la modification de la demande est soumise à une condition supplémentaire: elle doit reposer sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux (art. 230 al. 1 let. b CPC).**

Les faits et moyens de preuve nouveaux font l'objet de l'art. 229 CPC. Le principe est posé à l'alinéa 1 de cette disposition: pour être admis aux débats principaux, les faits et moyens de preuve nouveaux doivent être invoqués sans retard et, en plus, remplir les conditions de nova proprement dits (let. a) ou improprement dits (let. b). Par exception, les faits et moyens de preuve nouveaux sont admis sans restriction dans deux cas: à l'ouverture des débats principaux, s'il n'y a pas eu de second échange d'écritures ni de débats d'instruction (art. 229 al. 2 CPC) et jusqu'aux délibérations, lorsque le tribunal doit établir les faits d'office (art. 229 al. 3 CPC).

4.4.2. Lors de l'audience de plaidoiries finales devant le Tribunal des baux et loyers, les locataires/demandeurs ont ajouté une conclusion tendant à «la constatation que la somme réclamée par la bailleresse le 10 octobre 2014 (pièce 10, demandeurs) n'est pas due»; trois audiences d'instruction avaient été tenues antérieurement.

Le fait sur lequel les locataires fondaient leur conclusion en constatation résulte des allégués 35 et 36 de leur demande. Le moyen de preuve correspondant avait déjà été produit, comme les demandeurs

l'indiquent dans la conclusion elle-même. La conclusion nouvelle ne reposait donc ni sur des faits nouveaux, ni sur des moyens de preuve nouveaux.

Vu son objet et sa valeur litigieuse, la cause était soumise à la procédure simplifiée (art. 243 al. 1 CPC) **et le juge devait établir les faits d'office** (art. 247 al. 2 let. b CPC; maxime inquisitoire simple [ou sociale]). A un moment donné, la procédure simplifiée implique toujours des débats principaux, après notamment d'éventuelles audiences d'instruction (DENIS TAPPY, in Code de procédure civile commenté, 2011, n° 15 ad art. 246 CPC). La conclusion nouvelle des locataires a donc été introduite dans la phase des débats principaux.

Comme l'art. 230 al. 1 CPC s'applique en l'espèce par analogie, la question se pose de savoir si la condition supplémentaire posée à la lettre b de cette disposition a un sens dans la constellation présente.

Les faits et moyens de preuve nouveaux mentionnés à l'art. 230 al. 1 let. b CPC sont ceux qui peuvent être admis dans la procédure conformément à l'art. 229 CPC (ERIC PAHUD, in Schweizerische Zivilprozessordnung [ZPO], Kommentar, Brunner et al. [éd.], 2e éd. 2016, n° 15 ad art. 221 CPC; DAVID HOFMANN/CHRISTIAN LÜSCHER, Le Code de procédure civile, 2 e éd. 2015, p. 213; LAURENT KILLIAS, Berner Kommentar, 2012, n° 14 ad art. 230 CPC; MICHAEL WIDMER, in Schweizerische Zivilprozessordnung [ZPO], Baker & McKenzie [éd.], 2010, n° 3 ad art. 230 CPC). **Ils ne recouvrent pas seulement les nova au sens de l'art. 229 al. 1 CPC, soumis à condition** (DENIS TAPPY, op. cit., n° 8 ad art. 230 CPC; contra: CHRISTOPH LEUENBERGER, in Kommentar zur Schweizerischen Zivilprozessordnung, Sutter-Somm et al. [éd.], 3 e éd. 2016, n° 1b ad art. 230 CPC; cf. également DANIEL WILLISEGGER, in Basler Kommentar, 3 e éd. 2017, n° 4 et n° 19 ad art. 230 CPC). **En effet, l'art. 230 al. 1 let. b CPC lie de manière générale l'admissibilité d'une modification de la demande avec des faits ou moyens de preuve nouveaux** (cf. GEORG NAEGELI/NADINE MAYHALL, in Kurzkommentar ZPO, Paul Oberhammer et al. [éd.], 2e éd. 2014, n° 3 ad art. 230 CPC; cf. également Inderkum, BO 2007 CE 529). **Lorsque le juge établit les faits d'office, des faits et moyens de preuve nouveaux sont admis sans restriction jusqu'aux délibérations, conformément à l'art. 229 al. 3 CPC; une modification des conclusions pourra alors se fonder sur un tel fait ou un tel moyen de preuve** (DENIS TAPPY, op. cit., n° 8 ad art. 230 CPC). Contrairement à l'avis de DANIEL WILLISEGGER, la maxime inquisitoire ne prive pas de sens la condition posée par l'art. 230 al. 1 let. b CPC, qui ne s'appliquerait pas dans ce cas-là (op. cit., n° 19 ad art. 230 CPC). **Quand bien même la modification de la demande n'a pas à reposer sur des nova au sens de l'art. 229 al. 1 CPC, l'exigence de la nouveauté demeure. C'est dire que le demandeur ne saurait introduire une nouvelle conclusion en se fondant sur les seuls faits allégués précédemment** (FABIENNE HOHL, op. cit., n° 480 p. 90; cf. également DENIS TAPPY, op. cit., n° 8 in fine ad art. 230 CPC). **Or, en l'espèce, c'est bien ainsi que les locataires ont procédé lors de l'audience de plaidoiries finales. Comme leur conclusion en constatation négative ne reposait ni sur des faits, ni sur des moyens de preuve nouveaux, elle aurait dû être déclarée irrecevable.**

Le grief tiré de la violation de l'art. 230 CPC est fondé. L'arrêt attaqué doit être réformé en ce sens que la conclusion tendant à faire constater que les intimés ne sont pas débiteurs de la facture de la société V. SA du 6 septembre 2014 est irrecevable.

5.

Selon la recourante, la cour cantonale a violé l'art. 259a let. b et l'art. 259d CO en octroyant aux locataires une réduction de loyer de 100% du 11 mai au 26 juillet 2014 - correspondant à la restitution de 4'043 fr.20 (76 jours x 53 fr.20) - au motif que le logement était inhabitable durant cette période en raison des traitements de désinfection. Son principal argument tient aux circonstances subjectives propres aux locataires, lesquelles n'auraient pas dû guider les juges genevois. A son sens, il faudrait tenir compte, en revanche, du fait que l'appartement était faiblement infesté - hormis entre le 3 et le 24 juin 2014 - et que les occupants pouvaient réintégrer les locaux quatre à six heures après chaque traitement, puisque les locataires n'avaient pas de jeunes enfants allergiques. D'après la recourante, le loyer doit être réduit de 10% du 11 mai au 2 juin 2014,

de 20% du 3 au 26 juin 2014 et de 2,5% du 27 juin au 17 juillet 2014, ce qui représente un montant de 401 fr. qu'elle s'engage à verser en mains des locataires.

5.1. La cour cantonale a considéré que toutes les pièces de l'appartement avaient été touchées à des périodes différentes et qu'il y avait lieu d'apprécier la réduction de loyer en équité, sans distinguer chronologiquement selon l'intensité de l'infestation de l'appartement. La situation familiale des locataires entraine en ligne de compte, dans la mesure où le logement était destiné à l'habitation familiale principale de ceux-ci. Or, la toxicité des produits, qui devaient demeurer en place sans être nettoyés durant trente jours, pouvait constituer un danger pour la santé des petites filles des locataires, lesquelles étaient alors âgées de trois ans et ne pouvaient être surveillées en permanence. En outre, on ne pouvait exiger des locataires, qui avaient débarrassé leurs matelas et une grande partie de leurs affaires personnelles, qu'ils réintègrent l'appartement alors qu'il subsistait des punaises de lit dans certaines pièces. Ainsi, le logement était inhabitable pendant toute la durée du traitement de désinfestation, soit du 11 mai au 26 juillet 2014, veille de la date à laquelle les locataires avaient déclaré avoir pu réintégrer leur logement.

5.2. Le bailleur est tenu de délivrer la chose dans un état approprié à l'usage pour lequel elle a été louée, puis de l'entretenir dans cet état (art. 256 al. 1 CO). Cette obligation du bailleur permet de cerner la notion du défaut, dès lors que celui-ci n'est défini ni à l'art. 258 CO s'appliquant aux défauts originels, ni aux art. 259a ss CO énumérant les droits du locataire en cas de défauts subséquents. **Il y a ainsi défaut lorsque l'état réel de la chose diverge de l'état convenu, c'est-à-dire lorsque la chose ne présente pas une qualité que le bailleur avait promise ou lorsqu'elle ne présente pas une qualité sur laquelle le locataire pouvait légitimement compter en se référant à l'état approprié à l'usage convenu** (ATF 135 III 345 consid. 3.2 p. 347 et les références). **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, le montant du loyer** (cf. ATF 135 III 345 consid. 3.3 p. 348 s.; arrêt 4C.387/2004 du 17 mars 2005 consid. 2.1; PIERRE WESSNER, Le bail à loyer et les nuisances causées par des tiers en droit privé, in 12e Séminaire sur le droit du bail, Neuchâtel 2002, p. 23 s.; PETER HIGI, Zürcher Kommentar, 1994, n° 28 ad art. 258 CO).

Le défaut de moyenne importance restreint l'usage convenu de la chose louée sans l'entraver considérablement (art. 258 al. 3 let. a, art. 259b let. b et art. 259d CO). **Pour sa part, le défaut grave** (art. 258 al. 1 et art. 259b let. a CO) **exclut l'usage de la chose louée tel qu'il a été convenu par les parties ou le restreint de telle sorte qu'on ne peut objectivement exiger du locataire qu'il use de l'objet du bail** (HIGI, op. cit., n° 43 ad art. 258 CO). **Tel est notamment le cas du défaut qui met en danger la santé du preneur et de sa famille ou du défaut qui empêche totalement le locataire d'habiter, pendant un certain temps, le logement loué ou une part importante de celui-ci** (SVIT-Kommentar, Das schweizerische Mietrecht, 4e éd. 2018, n° 63 ad remarques préliminaires aux art. 258-259i CO; ROGER WEBER, in Basler Kommentar, 6e éd. 2015, n° 2 ad art. 258 CO; DAVID LACHAT, Le bail à loyer, 2008, p. 225 et 257). **La gravité du défaut peut également résulter de la durée de l'entrave** (arrêt 4C.164/1999 du 22 juillet 1999 consid. 2d et les références).

Des défauts de moyenne importance et des défauts graves ouvrent au locataire les droits prévus à l'art. 259a CO, en particulier la remise en état de la chose (al. 1 let. a) et la réduction du loyer (al. 1 let. b) (arrêt 4C.97/2003 du 28 octobre 2003 consid. 3.2). **Il n'est pas nécessaire que le bailleur soit en faute ou que le défaut soit réparable** (SVIT-Kommentar déjà cité, n° 25 ad remarques préliminaires aux art. 258-259i CO; LACHAT, op. cit., p. 224 et 249). **Pour se libérer, le bailleur peut toujours prouver que le défaut a été causé par le locataire** (cf. art. 259a al. 1 CO). Si le bailleur n'apporte pas cette contre-preuve, le loyer doit être réduit, même si l'origine exacte du défaut ne peut être établie, et cela sans faute du bailleur.

La réduction du loyer est proportionnelle au défaut; elle est due à partir du moment où le bailleur a eu connaissance du défaut et jusqu'à l'élimination de ce dernier (art. 259d CO). **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 rapportée à sa valeur objective sans défaut, le loyer étant ensuite réduit dans la même proportion. Cependant, le calcul proportionnel n'est pas toujours aisé. 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 (ATF 130 III 504 consid. 4.1 p. 507 s.). Chaque fois qu'une autorité cantonale procède en équité (art. 4 CC), le Tribunal fédéral ne substitue pas sa propre appréciation à celle de l'instance inférieure; il n'intervient que si celle-ci a abusé de son pouvoir d'appréciation, c'est-à-dire si elle a retenu des critères inappropriés, si la décision rendue aboutit à un résultat manifestement injuste ou à une iniquité choquante (ATF 142 III 336 consid. 5.3.2 p. 345; 138 III 252 consid. 2.1 p. 254; 136 III 278 consid. 2.2.1 p. 279).

5.3. Il n'est pas contesté que l'appartement loué par les intimés était affecté d'un défaut ouvrant droit à une réduction de loyer. Seules la quotité et la durée de cette mesure sont encore litigieuses.

La méthode consistant à fixer la réduction de loyer selon les règles de l'équité n'est pas critiquable en l'espèce, dans la mesure où l'état défectueux s'est prolongé sur une longue période au cours de laquelle l'appartement a été infesté dans sa quasi-intégralité. En effet, il résulte des faits établis par la cour cantonale et qui lient le Tribunal fédéral que, lors de la première détection canine le 1er mai 2014, deux des trois chambres étaient infestées, lors de la seconde détection le 3 juin 2014, les insectes étaient présents dans les trois chambres, le hall d'entrée et le salon et lors de l'avant-dernière détection le 8 juillet 2014, des punaises de lit ont encore été retrouvées dans la salle de bain et le WC séparé. On ne saurait par ailleurs retenir, comme la recourante le laisse entendre au travers de ses calculs, que c'est seulement à partir de la détection canine que l'une ou l'autre pièce a été infestée. Il s'agit en l'occurrence typiquement d'une situation évolutive où la réduction de loyer doit être déterminée en équité.

L'appartement a été désinsectisé à trois reprises, les 12 et 22 mai 2014, les 16 et 26 juin 2014 et les 10 et 17 juillet 2014. A chaque fois, l'entreprise de désinsectisation a appliqué des produits chimiques destinés à éradiquer les nuisibles; ces substances devaient demeurer en place durant trente jours sans être nettoyées. Du 11 mai au 26 juillet 2014, les locataires et leurs deux filles alors âgées de trois ans n'ont plus occupé l'appartement, duquel ils avaient ôté les matelas et une grande partie de leurs affaires personnelles aux fins de les congeler. Dans les circonstances de l'espèce, on ne pouvait attendre des intimés qu'ils réintègrent l'appartement loué avant le 26 juillet 2014. D'une part, vu le degré d'infestation de l'appartement, dont toutes les pièces ainsi que la salle de bain et le WC séparé ont été contaminés, les occupants auraient nécessairement subi de nombreuses piqûres, ce qui - indépendamment de savoir si les punaises véhiculent ou non des maladies infectieuses - constitue une atteinte indéniable à l'intégrité physique, voire psychique. D'autre part, les produits chimiques destinés à éradiquer les parasites constituaient un risque pour la santé des jumelles qui, à l'âge de trois ans, étaient encore susceptibles de porter fréquemment mains et objets à leur bouche et donc d'ingérer les substances nocives. L'appartement était donc bel et bien affecté d'un défaut grave tant par son ampleur que par sa durée et, partant, était inhabitable pendant toute la période en cause, comme la cour cantonale l'a jugé à bon droit.

La recourante soutient à tort que la présence d'enfants en bas âge ne doit pas interférer dans le raisonnement. Certes, le juge doit apprécier objectivement la mesure dans laquelle l'usage convenu se trouve diminué (SVIT-Kommentar déjà cité, n° 46 ad remarques préliminaires aux art. 258-259i CO; HIGI, op. cit., n° 14 ad art. 259d CO). **Il ne prend donc pas en considération des circonstances subjectives propres à un locataire** (cf. arrêt 4C.377/2004 du 2 décembre 2004 consid. 3.3; HIGI, op. cit., n° 14 ad art. 259d CO), **à moins que sa conception subjective ou ses souhaits s'agissant de l'état ou des propriétés de la chose louée n'aient fait l'objet d'un accord ou de garanties** (cf. arrêt 4C.291/2000 du 11 avril 2001 consid. 4b; HIGI, op. cit., n° 14 ad art. 259d CO). **Cela étant, il ne s'agit pas ici de savoir ce que les parties avaient convenu au titre des qualités de l'appartement loué et dans quelle mesure les attentes du locataire par rapport à l'une ou l'autre de ces propriétés étaient légitimes, mais bien de déterminer l'ampleur de la restriction à l'usage**

convenu, la destination de la chose louée prévue par les parties constituant à cet égard un critère objectif (cf. HIGI, op. cit., n° 15 ad art. 259d CO). En l'espèce, selon l'usage prévu contractuellement, le logement était destiné à l'habitation familiale principale des locataires. Or, la remise en état de la chose louée, à la charge de la bailleuse, nécessitait l'utilisation de substances chimiques à laisser poser trente jours, lesquelles constituaient un danger pour la santé des jeunes enfants des locataires. C'est dire que, pendant toute la période où les divers traitements de désinfestation successifs sont intervenus, l'appartement loué ne pouvait objectivement être affecté à l'usage prévu, soit servir d'habitation familiale aux locataires.

En considérant que l'appartement était inhabitable du 11 mai au 26 juillet 2014 et, partant, en supprimant tout loyer pendant cette période, la cour cantonale n'a manifestement pas abusé de son pouvoir d'appréciation. Le grief de la recourante relatif à la réduction de loyer doit être écarté.

6.

La recourante se plaint également d'une violation des art. 259b et 259e CO. A son sens, les juges précédents ne pouvaient pas la condamner à verser aux intimés la somme de 1'800 fr. au titre des frais de congélation de leurs effets personnels en se basant sur l'art. 259b CO et sur les règles et usages locatifs du canton de Genève applicables aux immeubles soumis à la loi générale du 4 décembre 1977 sur le logement et la protection des locataires (LGL; RS-GE I 4 05) (ci-après: les règles et usages locatifs). En effet, ces frais ne rentreraient pas dans le cadre d'une remise en état de la chose louée que la bailleuse doit assumer indépendamment de toute faute, mais constitueraient un dommage subi par les locataires, dont la réparation serait régie par l'art. 259e CO. Or, les conditions d'application de cette disposition ne seraient pas réunies dans le cas présent puisqu'aucune faute ne serait imputable à la bailleuse. C'est donc à tort que la cour cantonale aurait mis les frais en cause à la charge de la recourante.

6.1. Selon la Chambre d'appel des baux et loyers, la congélation des effets personnels des locataires constitue une mesure destinée à supprimer la source du défaut, car elle est indispensable à l'élimination des punaises de lit. Les frais correspondants relèvent de la remise en état de la chose louée au sens de l'art. 259a al. 1 let. a CO, respectivement de l'art. 259b let. b CO si le bailleur ne remédie pas au défaut dans un délai convenable. L'art. 28 al. 1 let. k des règles et usages locatifs dispose d'ailleurs que le bailleur doit prendre toutes dispositions pour l'extermination des punaises et que les frais ne sont à la charge du locataire que si celui-ci est fautif. Selon l'arrêt attaqué, il incombe dès lors à la bailleuse de prendre en charge les frais de congélation en cause, dont le montant de 1'800 fr. n'est pas contesté.

6.2. Les prétentions des intimés entrant en considération à la suite de l'infestation de punaises de lit sont énumérées aux art. 259a à 259i CO. En particulier, l'art. 259e CO permet au locataire de réclamer au bailleur des dommages-intérêts lorsque le premier subit un dommage en raison d'un défaut de la chose louée dont le second répond. Cette disposition est un cas d'application de l'art. 97 CO (PIERRE TERCIER/LAURENT BIERI/BLAISE CARRON, Les contrats spéciaux, 5e éd. 2016, n° 1796). La responsabilité (contractuelle) du bailleur sera engagée si le dommage se trouve en relation de causalité adéquate avec le défaut de la chose louée, à moins qu'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable. L'art. 259e CO présume donc la faute du bailleur, lequel peut se libérer s'il prouve avoir pris toutes les précautions pour éviter le dommage ou y remédier.

C'est à juste titre que la bailleuse soutient que la réparation du dommage occasionné aux locataires doit être analysée au regard de l'art. 259e CO, et non de l'art. 259b CO relatif à la remise en état. En effet, les effets personnels du locataire relèvent manifestement du patrimoine de ce dernier. Il ne s'agit pas de la chose louée elle-même, seule appréhendée par l'art. 259b CO. Cette disposition, qui fait abstraction de toute faute du bailleur, ne saurait donc s'appliquer au dommage subi par le locataire.

Certes, dans le contexte de l'art. 259b CO, le bailleur a la possibilité de prouver la responsabilité du locataire, auquel cas ses obligations de remise en état et de réduction du loyer tombent. S'il

échoue dans cette preuve et notamment lorsque l'origine exacte du défaut ne peut pas être établie, le bailleur demeure tenu de remettre en état la chose louée à ses frais et d'octroyer au locataire une réduction de loyer si le défaut exclut ou restreint l'usage de la chose louée. Un tel système ne saurait prévaloir s'agissant du dommage consécutif au défaut, affectant le patrimoine du locataire. Dans ce cas-là, le bailleur doit pouvoir se disculper s'il a pris toutes les précautions pour éviter le dommage ou pour y remédier. Il ne saurait dès lors être question de confondre l'art. 259b CO et l'art. 259e CO. La cour cantonale utilise à cet égard une conjonction qui n'a pas lieu d'être. En effet, contrairement à l'avis des juges précédents, la congélation des effets personnels des locataires ne vise pas à éliminer la source du défaut. L'infestation de ces objets est une conséquence (Mangelfolgeschaden), et non la cause du défaut; si l'origine du défaut avait résidé dans ces effets, la responsabilité de la remise en état de la chose louée aurait d'ailleurs incombé aux locataires.

Au surplus, rien n'indique que l'art. 28k des règles et usages locatifs aille plus loin en faveur des locataires que l'art. 259e CO. Cette conclusion ne saute pas aux yeux et la Cour de justice n'étaie en rien la lecture qu'elle propose de la disposition genevoise.

Le grief de la recourante apparaît dès lors fondé.

Il s'ensuit l'admission du recours sur ce point et l'annulation de l'arrêt attaqué en tant qu'il condamne la recourante à verser aux intimés la somme de 1'800 fr. avec intérêts à 5% dès le 19 juin 2014. La cause sera envoyée à la Chambre des baux et loyers afin qu'elle examine, au regard de l'art. 259e CO, si les frais de congélation des effets personnels des locataires sont à charge de la bailleuse, ce qui - sachant que la faute de cette dernière est présumée - dépendra du point de savoir si elle parvient à prouver qu'elle a pris toutes les précautions pour éviter le dommage ou y remédier.

7.

Les intimés, qui ont conclu au rejet du recours, succombent partiellement et supporteront en conséquence la moitié des frais de la présente procédure (art. 66 LTF). La recourante obtient partiellement gain de cause et prendra en charge l'autre moitié des frais. Les dépens dus de part et d'autre seront compensés (art. 68 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Le recours constitutionnel subsidiaire est irrecevable.

2.

Le recours en matière civile est partiellement admis.

L'arrêt attaqué est réformé en ce sens qu'est irrecevable la conclusion tendant à faire constater que les intimés ne sont pas débiteurs de la facture de la société V. SA du 6 septembre 2014.

L'arrêt attaqué est annulé en tant qu'il condamne la recourante à verser aux intimés la somme de 1'800 fr. avec intérêts à 5% dès le 19 juin 2014. La cause est renvoyée à la Chambre des baux et loyers de la Cour de justice du canton de Genève pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

L'arrêt attaqué est confirmé pour le surplus.

3.

Les frais judiciaires, arrêtés à 2'000 fr., sont mis par 1'000 fr. à la charge de la recourante et par 1'000 fr. à la charge des intimés, solidairement entre eux.

4.

Les dépens sont compensés.

5.

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

Lausanne, le 11 octobre 2018

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

La Présidente : Kiss

La Greffière : Godat Zimmermann