

## Baromètre CGL des plaintes des consommateurs de l'année 2012

LOCATIF		Demandes récurrentes	74,02%
Accès à la location	100	Difficultés pour les étudiants / agences malhonnêtes	4,76%
Achat	0		0,00%
Cautions	10	Durée et obligations de la caution solidaire	0,48%
Charges locatives	140	Charges abusives	6,66%
Clauses du bail	40	Clauses de solidarité / bail verbal	1,90%
Collocation	20		0,95%
Dépôt de garantie	336	Non restitution pour réparation, travaux ou rappel de charges	15,98%
Diagnostics	18		0,86%
Divers	60		2,85%
Etat des lieux	72	Désaccords des deux parties sur l'état du bien	3,43%
Expulsions	58	Suite à des impayés de loyers	2,76%
Loi DALO	0		0,00%
Loyer	94	Augmentations soudaines/ Irl	4,47%
Marchand de liste	6	demande de remboursement pour listes périmées et/ou non conformes	0,29%
Préavis bailleur / locataire	42	Demande d'infos / préavis réduit rejeté par le propriétaire	2,00%
Quittance	10	Quittances non fournies par le bailleur	0,48%
Rapport de voisinage	4	Nuisances sonores / delations	0,19%
Réparations / travaux	194	A qui du locataire ou du propriétaire incombe les travaux et la facture	9,23%
Syndic / agences immobilières	28	Plainte sur la gestion locative	1,33%
Troubles de jouissance	324	Insalubrité, humidité, conformité électrique, fuites d'eau...	15,41%
ACCESSION			7,33%
Defiscalisation	8	Trop grande vacance locative	0,38%
Devis /prix / contrat	14	Contrats abusifs, devis non respectés	0,67%
Diagnostics	16	Diagnostics incomplets ou erronés	0,76%
Garantie decennale	8	Garantie decennale non respectée / évitée par les promoteurs	0,38%
Mandat / permis	4	Difficultés à l'obtention de permis	0,19%
Prêt immobilier	12	Obtention difficile / conditions non respectées	0,57%
Promesse de vente / Notaire	30	Erreurs notariales / promesses de ventes imprécises	1,43%
Reception de travaux	12	Retard de livraison	0,57%
Syndic / agences immobilières	10	Mauvaise gestion pour les nouveaux arrivants	0,48%
Vices cachés / malfaçons	40	Mauvaise qualité des travaux / prestation non conforme	1,90%
PROPRIETE INDIVIDUELLE			0,29%
Assurance	2		0,10%
Diagnostic	0		0,00%
Nuisances	0		0,00%
Travaux	4	Reglementation sur les travaux dans l'individuel	0,19%
COPROPRIETE			6,85%
Assemblée générale	6	Questions sur les votes en AG	0,29%
Charges de copropriété \ frais	36	frais abusifs	1,71%
Syndic \ syndicat copropriété	46	Problèmes de gestion/ comment changer de syndic	2,19%
Travaux \ réparations	56	Devis de réparation/travaux trop élevés	2,66%
Voisinage	0		0,00%
CONSOMMATION GENERALISTE	242	Fournisseurs d'énergie/ FAI/ téléphonie mobile/ Sites d'achat par internet	11,51%
TOTAL	<b>2102</b>		100,00%