

Sernac inicia mediación colectiva con Inmobiliaria Paz por cláusulas abusivas

El Ciudadano · 7 de febrero de 2017

El propósito de esta gestión es que la empresa ajuste las cláusulas de sus diferentes contratos de acuerdo a la Ley del Consumidor.





El Servicio Nacional del Consumidor inició una mediación colectiva con Inmobiliaria Paz con el objeto que éste proveedor ajuste aquellas cláusulas que el SERNAC estimó como abusivas en sus diferentes contratos, estos son, contrato de reserva de compra de inmuebles, contrato de promesa de compraventa y contrato de compraventa.

La acción se produce luego que el SERNAC analizara los documentos y detectara eventuales infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, particularmente, al derecho a una información veraz y oportuna, y a las características relevantes del bien ofrecido.

En este sentido, todo proveedor de bienes o servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien.

Reclamos mercado inmobiliario

Durante 2016, el SERNAC recibió 5.172 reclamos en contra del mercado inmobiliario, lo que lo ubica entre los sectores con más quejas por parte de los consumidores. Durante el mismo período del 2015, el Servicio recibió 3.224. Es

decir, durante este 2016 hubo un aumento de casi 2.000 casos. La inmobiliaria Paz se ubica en el sexto lugar entre las más reclamadas, con 123 casos.

Cláusulas abusivas

Son aquellas incorporadas en los contratos de manera predispuesta por el proveedor y respecto a las cuales el consumidor no tiene posibilidad de negociar o cambiar el contenido. Por ejemplo aquellas que van en contra de la buena fe o que producen un grave desequilibrio en los derechos y obligaciones del consumidor.

De esta forma, es abusiva una cláusula que establece que la empresa puede cambiar las condiciones ofrecidas en forma unilateral, no establece fecha de entrega de una propiedad, cuando declara en el contrato no hacerse responsable ante incumplimientos o atrasos, o que no establece una fecha de entrega de la propiedad en el contrato de promesa.

Acciones del SERNAC en contra de empresas inmobiliarias

El Servicio ha interpuesto denuncias ante el Ministerio Público por posibles delitos de estafas, pero además iniciado juicios colectivos por demandas en contra de empresas de este mercado que no han cumplido con los consumidores ni con la ley que resguarda sus derechos en materias como cláusulas abusivas en sus contratos, problemas relacionados con calidad de la vivienda, por incumplimientos de condiciones contratadas y demora en la entrega.

Acciones judiciales y prejudiciales con empresas como, inmobiliaria Marta Bid, Constructora Santa Beatriz, Socovesa, Inmobiliaria Francisco de Aguirre Ltda., Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A., Galilea, Inmobiliaria Familiar y con la Constructora e Inmobiliaria El Remanso, entre otras.

Derechos de los consumidores

- Que se cumpla al pie de la letra todo lo prometido, por ejemplo, con los plazos de entrega y las características de la vivienda.
- Recibir información veraz y oportuna. Las empresas no debe omitir ningún aspecto relevante, antes, durante y después de la compra.
- El consumidor tiene derecho a conocer el precio final, con todos los cargos incluidos.
- Lo que la inmobiliaria promete en su publicidad, se entiende incorporado al contrato de compra-venta. Por ejemplo, si la empresa promete determinados metros cuadrados.
- Cuando las inmobiliarias no cumplen la ley, los consumidores tienen derecho a reclamar y exigir las compensaciones que correspondan.

Asimismo, la normativa especial que rige este mercado, denominada Ley de Calidad de la Vivienda establece, entre otros aspectos, los plazos en que las empresas deben responder cuando se producen problemas:

- En las terminaciones, durante los primeros 3 años desde la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.
- En las instalaciones durante los primeros 5 años desde la fecha de la recepción definitiva de la obra.
- Estructurales durante los primeros 10 años desde la fecha de la recepción definitiva de la obra
- La Ley General del urbanismo y Construcciones incluye también el procedimiento de demandas colectivas por los daños y perjuicios en la calidad de las construcciones, la cual establece que a partir de 6 o más afectados por mala de construcción en un conjunto habitacional se puede iniciar un juicio colectivo bajo esta normativa.

Recomendaciones al comprar una vivienda

Al momento de comprar una vivienda, un buen consejo es guardar los soportes publicitarios, los que le servirán para saber qué exigir y tener las pruebas en caso de cualquier incumplimiento.

Para tener mayor certeza, el SERNAC recomienda:

Solicitar toda la información relevante del proyecto, antes incluso de hacer una reserva en dinero. Esto incluye al menos:

- Planos de planta con detalle de superficie, especificando qué significa útil.
- Especificaciones técnicas de artefactos, terminaciones, materialidad.
- Especificación de orientación, vistas y emplazamiento.

Las superficies deben ajustarse a lo vendido, y prometido y en caso de existir diferencias, los consumidores deben ser compensados por la inmobiliaria, esto, sin perjuicio de las sanciones que contempla la LPC u otro tipo de acciones legales

Los plazos de entrega deben respetarse. Actualmente la demora en la entrega es uno de los motivos que concentra la mayoría de los reclamos ante el SERNAC. El llamado a los consumidores es negociar contratos con multas en caso de atrasos, esto, sin perjuicio que frente a los incumplimientos se deben aplicar las sanciones e implementar las acciones reparatorias que contempla la Ley del Consumidor.

Dónde reclamar

Para consultas o reclamos a través de sitio web www.sernac.cl o llamando al 800-700-100, desde celulares y teléfonos fijos, además de las oficinas del Servicio a lo largo del país y en las oficinas de atención municipal.

Fuente: [El Ciudadano](#)