

# El consumidor y la intermediación **INMOBILIARIA**

Promoción inmobiliaria, información  
facilitada y vías de reclamación



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

# El consumidor y la intermediación inmobiliaria

---

El contrato de mediación o corretaje es un contrato atípico en el Derecho español. Aunque tenga similitud o analogía con el de comisión, con el de mandato e incluso con el de prestación de servicios, nunca responderá a una combinación formada con los elementos a dichas figuras contractuales típicas.

**P**ero a pesar de ello su enorme práctica comercial y la importancia que ha adquirido en dicha área, hace preciso que se fijen las normas por las que se ha de regir su nacimiento, desarrollo y producción de efectos. En el contrato de mediación o corretaje el mediador no ha de limitarse sólo a poner en relación a los futuros comprador y vendedor de un objeto determinado, ya que tal actividad ha de desplegarse en lograr el cumplimiento del contrato final.

La relación jurídica entre el cliente y el mediador no surge exclusivamente de un negocio contractual de mediación, pues las obligaciones y derechos exigen además el hecho de que el intermediario contribuya eficazmente a que las partes concluyan el negocio.

Por otro lado es fundamental la correcta atención al consumidor y la confianza que se genera en éste por parte del mediador. Por tanto, si el consumidor sufre desatención, presión, falta de información, actitudes abusivas que lleguen al punto de generar desconfianza, podrían facultarle a revocar el mandato.

Las cantidades entregadas como señal generan también problemas de interpretación y por tanto hay que destacar que las arras o señal es una cláusula accesorio de un contrato principal, generalmente una compraventa, que en el derecho moderno responde a una de estas tres clases:

- **Confirmatorias.** Son las dirigidas a reforzar la existencia del contrato, constituyendo una señal o prueba de su celebración, o bien representando un principio de ejecución.



- **Penales.** Su finalidad es la de establecer una garantía del cumplimiento del contrato mediante su pérdida o devolución doblada, en caso de incumplimiento.
- **Penitenciales.** Son un medio lícito de desistir las partes del contrato mediante la pérdida o restitución doblada.

En el ámbito del alquiler resulta interesante mencionar las Agencias de Fomento del Alquiler, que son aquellas personas físicas o jurídicas legalmente constituidas, cuya actividad principal o complementaria sea la intermediación inmobiliaria. Deben reunir los requisitos que se establecen en el Decreto 33/2005, de 15 de febrero, así como ser homologadas por la consejería competente en materia de vivienda, e inscritas en el Registro Público de Agencias de Alquiler.

Entre las obligaciones y funciones de las Agencias de Fomento del Alquiler se encuentran la de prestar asesoramiento y mediación profesional durante toda la duración del contrato, incluir en los contratos de arrendamiento una cláusula de sometimiento a la Junta Arbitral de Vivienda (aún no creada), tener las hojas de reclamaciones, así como ostentar permanentemente, en lugar visible, un cartel acreditativo de su homologación por la consejería competente.

Las Agencias de Fomento del Alquiler cobrarán por la intermediación una comisión equivalente al 7% de la renta anual.

La Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo en Andalucía establece que el Consejo de Gobierno creará las Juntas Arbitrales de Vivienda como órgano especializado para la resolución, como mínimo, de las controversias que surjan en el cumplimiento de los contratos de arrendamiento.

## EL CONSUMIDOR Y LA PROMOCIÓN INMOBILIARIA

Los casos de reclamación en este sector son fundamentalmente por incumplimientos, calidad y defectos en viviendas de nueva construcción y retraso en la entrega de la vivienda.

Cuando los vendedores incurren en morosidad en el cumplimiento de su obligación de entregar la vivienda, a menudo se amparan en cláusulas en las que se establece con poca claridad la fecha de entrega. Ello supone un gran esfuerzo del consumidor para defender que dicha falta de claridad no implique ni signifique que haya una indeterminación absoluta con respecto a la fecha de entrega, de modo que se deje el cumplimiento de esta obligación al arbitrio de los vendedores.

El elevado número de consultas y reclamaciones con respecto a las calidades y defectos en la construcción de las viviendas ponen de manifiesto la problemática existente que impide que muchos consumidores puedan disfrutar de una casa en las debidas condiciones de habitabilidad. Por tanto, para garantizar los derechos de los consumidores, en consonancia con la garantía de la seguridad, el bienestar de las personas y la protección el medio ambiente, existen unas exigencias básicas de calidad, tanto técnicas como administrativas relativas a la funcionalidad, seguridad y habitabilidad en la edificación.

Una vez entregada la vivienda, el consumidor debe observar si la misma padece defectos que puedan afectar al acabado o terminación de la obra, defectos constructivos que influyan en la habitabilidad del edificio o fallos que



impliquen a la estructura, resistencia y estabilidad del inmueble, así como incumplimiento de las calidades.

Actualmente las exigencias básicas de calidad están reforzadas por el Código Técnico de la Edificación. Regulado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, tiene como objetivo mejorar la calidad de la edificación y promover la innovación y la sostenibilidad. Se trata de un instrumento

normativo que fija las exigencias básicas de calidad de los edificios y sus instalaciones. A través de esta normativa se da satisfacción a ciertos requisitos básicos de la edificación relacionados

con la seguridad y el bienestar de las personas, que se refieren tanto a la seguridad estructural y de protección contra incendios, como a la salubridad, la protección contra el ruido, el ahorro energético o la accesibilidad para personas con movilidad reducida. El Código Técnico de la Edificación se divide en dos partes. En la primera se contienen las disposiciones de carácter general (ámbito de aplicación, estructura, clasificación de usos, etc.) y las exigencias que deben cumplir los edificios para satisfacer los requisitos de seguridad y habitabilidad de la edificación. La segunda parte está constituida por los Documentos Básicos cuya adecuada utilización garantiza el cumplimiento de las exigencias básicas. Como complemento para la aplicación del Código se crean los Documentos Reconocidos como aquellos documentos técnicos externos e independientes del Código cuya utilización facilita el cumplimiento de determinadas exigencias y contribuyen al fomento de la calidad de la edificación. Para

### El Código Técnico de la Edificación contiene las exigencias básicas de seguridad y habitabilidad de los edificios

dar la máxima operatividad a estos Documentos Reconocidos se crea el Registro General del Código Técnico de la Edificación en el que se inscribirán y harán públicos los mismos, así como los distintivos de calidad u otras evaluaciones técnicas de carácter voluntario que contribuyan al cumplimiento del Código. Igualmente podrán inscribirse en este Registro otras evaluaciones técnicas de los

productos, equipos o sistemas, referidas a su correcta puesta en obra o a sus prestaciones finales, certificaciones medioambientales del análisis del ciclo de vida de los productos y otras evaluaciones medio

ambientales que fomenten la mejora de la calidad de la edificación.

Los documentos básicos que destaca el Código Técnico de la Edificación son los siguientes:

- Documento Básico HE. Ahorro de energía.
- Documento Básico HS. Salubridad.
- Documento Básico SE. Seguridad estructural.
- Documento Básico SE-A. Seguridad estructural - Acero.
- Documento Básico SE-AE. Seguridad Estructural - Acciones en la edificación.
- Documento Básico SE-C. Seguridad estructural - Cimientos.
- Documento Básico SE-F. Seguridad estructural - Fábrica.
- Documento Básico SE-M. Seguridad estructural - Estructuras de madera.
- Documento Básico SI. Seguridad en caso de incendio.
- Documento Básico SU. Seguridad de utilización.
- Documento Básico DB-HR Protección





frente al ruido.

- Consultas sobre los documentos básicos DB SI - Seguridad en caso de incendio y DB SU - Seguridad de utilización.

## INFORMACIÓN FACILITADA

### VIVIENDAS DE NUEVA CONSTRUCCIÓN

En estas promociones la oferta, promoción y publicidad deben contener los siguientes datos e indicar el periodo de validez de los mismos:

- Si la vivienda se encuentra en proyecto de construcción, en construcción o construida.
- Ubicación de la edificación.
- Datos identificativos del promotor.
- Número de viviendas.
- Si se describen las estancias de la vivienda o

**La publicidad tiene carácter contractual, por lo que las condiciones ofertadas en la misma serán exigibles por los usuarios**

descripción general y los anejos vinculados se deberá indicar su superficie útil.

- Si se menciona el precio de venta de la vivienda se deberán indicar también los tributos y otros gastos que deba pagar el consumidor.
- Cuando esté prevista la entrega de dinero antes de iniciar la construcción o durante la misma, se mencionará expresamente que las cantidades anticipadas se garantizarán conforme a ley, el nombre de la entidad garante, número de la póliza correspondiente, la existencia de una cuenta bancaria especial y exclusiva para los ingresos y su código cuenta cliente. Deberá indicarse si el dinero se entregará como señal, como parte del precio o como parte del precio y señal.
- El derecho del consumidor a que se le entregue copia del documento informativo abreviado y los lugares donde se le facilitará dicha copia. Todos los datos que constan en la publicidad serán exigibles aún cuando no figure expresamente en el contrato.

### VIVIENDAS EN CONSTRUCCIÓN

Para todas estas viviendas debe tenerse a disposición del consumidor un documento informativo

abreviado que deberá entregarse gratuitamente, conforme al modelo normativo, a cualquier consumidor que solicite información sobre las viviendas, conteniendo lo que a continuación se detalla:

- El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil del promotor y de cualquier persona física o jurídica que actúe como intermediario profesional en la venta.
- Datos identificativos del proyectista y, en caso

de estar ya determinados, del director de obra y la empresa constructora.

- Plano general a escala del emplazamiento de la vivienda y plano de planta de amueblamiento acotado de la vivienda y de los anejos adscritos a la misma, a escala mínima 1:100.
- La superficie útil de la vivienda y sus anejos.
- Descripción de la finca y de sus anejos, así como de su red eléctrica, de agua, saneamiento, gas, térmica, electromecánica y de telecomunicaciones, y de los aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios, con el grado de definición determinado en la normativa vigente en materia de vivienda.
- Descripción general del edificio o urbanización en la que se encuentra la vivienda, de las



zonas comunes y de los servicios accesorios, con el grado de definición determinado en la normativa vigente en materia de vivienda.

- Referencia que permita conocer de forma concreta, precisa y objetiva, con el grado de concreción determinado por la normativa vigente en materia de vivienda, la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios.
- Precio de venta de la vivienda conforme a lo establecido, así como de sus anejos y servicios accesorios, indicando los tributos y otros gastos así como la forma de pago, y sus períodos de validez.
- Mención a la existencia a disposición del consumidor de una nota explicativa sobre las formas de pago.
- Cuando se prevea la entrega de cantidades a cuenta, se mencionará expresamente que las cantidades anticipadas se garantizarán conforme a ley, el nombre de la entidad garante, su domicilio y el código cuenta cliente correspondiente a la cuenta especial y exclusiva donde se ingresarán dichas cantidades.
- Mención al título jurídico que el promotor tiene sobre el solar y que le faculta a construir sobre él, así como las cargas y servidumbres existentes sobre el mismo.
- Mención a la disponibilidad de licencia de obras que habilite para el inicio inmediato de las obras o declaración responsable de que la promoción cumple las condiciones urbanísticas para su obtención.
- En el caso de que la vivienda se venda en construcción, referencia a la fase de ejecución en la que se encuentran las obras.
- Fecha de entrega de la vivienda, sus anejos, zonas comunes o elementos accesorios. Será

válida la fecha en la que conste, al menos, el trimestre y el año.

- Cargas y servidumbres que puedan pesar sobre la vivienda, sus instalaciones o accesos a la misma.

- Mención a la forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales. En concreto, de conformidad con la legislación civil estatal aplicable: que el consumidor no soportará los gastos derivados de la titulación que correspondan al vendedor. El derecho del consumidor a la elección del notario. La posibilidad, en su momento, de cualquiera de los contratantes de compelerse

recíprocamente para elevar a escritura pública la compraventa desde que hubiera intervenido el consentimiento y demás requisitos necesarios para su validez.

El derecho del consumidor a solicitar una copia del modelo contractual que vaya a utilizarse.

- Mención de que está a disposición del consumidor para su consulta la documentación detallada que acredita todos los extremos especificados en este artículo, con la indicación del lugar donde ha de facilitársele.

- Lugar, fecha y firma.

## PRIMERA TRANSMISIÓN

El documento informativo abreviado no tendrá que incluir ningún dato sobre las cantidades anticipadas, ni mención al título jurídico que el promotor tiene sobre el solar y que le faculta a construir sobre él, así como las cargas y servidumbres existentes sobre el solar ni la mención a la disponibilidad de licencia de obras que habilite para el inicio inmediato de las obras o declaración responsable de que la promoción cumple las condiciones urbanísticas para su obtención, al estar ya construida la vivienda, pero sí se debe informar del resto de los extremos arriba indicados, y además de lo siguiente:

- Fecha de la recepción de la obra por el promotor.

- Mención sobre si se dispone de todas las licencias administrativas, actos administrativos equivalentes necesarios para la utilización u ocupación de la vivienda, sus anejos, zonas comunes y servicios accesorios y, en su caso, de cuáles no se dispone, añadiendo el compromiso de obtenerlas con la mayor diligencia posible.

- Datos identificadores de la inscripción de la vivienda en el Registro de la Propiedad, así como de sus cargas a la fecha de la facilitación





de la información. En caso de no estar inscrita, se mencionará este dato expresamente, reco- giéndose entonces los datos de inscripción del solar sobre el que se ha edificado la vivienda y sus cargas.

- En el caso de viviendas en régimen de pro- piedad horizontal, mención a la existencia a dis- posición del consumidor de los estatutos y nor- mas de funcionamiento de la comunidad de propietarios, información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad, su extracto de cuentas, la cuota de participación que corresponde al piso cuya venta se oferta, así como la participación que le corresponda en los gastos generales.

- Mención de que está a su disposición el Libro del Edificio, con el contenido establecido por la normativa vigente en materia de vivienda.
- Mención a la constitu- ción del seguro decenal establecido por la nor- mativa vigente de Ordenación de la Edificación, indicando nombre de la entidad aseguradora, su domicilio y número de pólizas.

- De todo lo anterior también es obligatorio informar en las viviendas ampliadas, modifica- das, reformadas o rehabilitadas.

**El documento informativo abreviado de las viviendas en construcción debe informar de la fase de ejecución en la que están**

## SEGUNDA TRANSMISIÓN

La información y documentación que las per- sonas físicas o jurídicas que se dediquen a la intermediación inmobiliaria y obligadas por el Decreto 218/2005, de 11 de octubre, deben dar en segundas o ulteriores transmisiones de la vivienda a través de una ficha informativa con los datos más relevantes de la vivienda, respondiendo de la veracidad de los datos.

También el comprador, por propia iniciativa, dado que no es obligatorio acudir a una inter- mediadora, puede dirigirse al Registro de la Propiedad, donde se pueden comprobar los datos de la finca, las cargas y limitaciones. Además, en las visitas no hay que dejarse lle- var por la primera impresión; es necesario visitar la vivienda varias veces y a diferentes horas del día.

## VÍAS DE RECLAMACIÓN

**P**ara efectuar una reclamación el primero paso será siempre solicitar la hoja de recla- maciones a efectos de plantear la reclama- ción correspondiente ante la entidad. Es obligato- rio tener a disposición del cliente el Libro de

Reclamaciones según el Decreto 171/89, de 11 de julio. Asimismo, dicha queja servirá para interrumpir el plazo de prescripción de la acción que pueda ejercitar el usuario contra la entidad, la cual está obligada a con- testar a la reclamación en

diez días. Si no lo hace o su contestación no satis- face, el comprador puede presentar la hoja de reclamaciones en el Servicio de Consumo de las Delegaciones del Gobierno, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor o en una asociación de consumidores como FACUA, que tiene como finalidad la defensa de los intereses de los consu- midores, así como proporcionar información, edu- cación y representación, además de ejercer las correspondientes acciones en defensa de los con- sumidores.

El día 27 de marzo de 2008, se ha publicado el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en

Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, que conforme a su propio contenido entró en vigor el 27 de junio de 2008.

La presentación de quejas y reclamaciones mediante medios electrónicos constituye una de las principales novedades del presente Decreto, así como el establecimiento de un criterio común de tramitación de las mismas para determinar el organismo público competente, que será el del domicilio de la persona reclamante.

## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Otro paso a dar para resolver una reclamación es acudir al Sistema Arbitral de Consumo, que tiene como objetivo resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, las quejas y reclamaciones que se presentan por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo competente, siendo órganos decisorios los Colegios Arbitrales, cuya composición garantiza el equilibrio y la igualdad de las partes. Las características de este sistema son, especialmente, el ser un procedimiento económico, rápido y sencillo, lo que lo hace muy ventajoso con respecto a la utilización de la vía judicial.

En la actualidad está en vigor el Real Decreto 236/1993, de 17 de diciembre, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, pero esta situación es de carácter transitorio por cuanto el día 25 de febrero de 2008, se publicó el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que conforme a su propio contenido, entrará en vigor a los seis meses de su publicación, con alguna excepción.

Dos novedades se incorporan en esta normativa: la regulación del arbitraje de consumo electrónico y del arbitraje de consumo colectivo.

En el arbitraje de consumo colectivo, que se podría dar en los casos de promociones de viviendas, se abordan expresamente sus particularidades en relación con la determinación de la competencia territorial, la iniciación del procedimiento, el llamamiento a los consumidores y usuarios cuyos intereses individuales pudieran haberse visto afectados por los hechos de los que trae su causa el arbitraje y la fecha de iniciación del plazo para dictar laudo, haciéndolo coincidir con la finalización del plazo para el llamamiento y, en consecuencia, con el momento en el que se habrán formalizado válidamente la mayor parte de los convenios arbitrales que

**Las viviendas de primera transmisión deben indicar el nombre de la entidad del seguro decenal, el número de póliza y su domicilio**

permitirán el conocimiento y resolución de este arbitraje colectivo. La tramitación del arbitraje colectivo determinará la acumulación en este procedimiento de las solicitudes de arbitraje individual y la posibilidad de que el

reclamado se oponga a tal tramitación individual. Adicionalmente, se prevé en la norma la acumulación de procedimientos individuales.

## ÓRGANO PROVINCIAL DE CONSULTA Y MEDIACIÓN

Acudir al Órgano Provincial de Consulta y Mediación para el Sector de la Vivienda en aquellas provincias donde esté creado, ya que es otra alternativa que tiene por finalidad resolver, sin carácter vinculante y ejecutivo, sólo mediador, las quejas y reclamaciones que se presentan por los consumidores en este sector.

Para las promociones de nueva construcción

para cuyos proyectos se solicitó licencia de edificación antes de 6/5/2000, los plazos de garantía para el comprador son:

- Vicios ocultos o defectos menos graves: seis meses desde la entrega de la vivienda.
- Defectos constructivos que afectan a la habitabilidad del inmueble y a su estructura y estabilidad y resistencia: diez años, ampliándose a quince si los defectos fueran por falta del contratista a las condiciones estipuladas en el contrato de ejecución, a contar desde que concluya la construcción.

Para las promociones de nueva construcción para cuyos proyectos se solicitó la licencia de edificación después de 6/5/2000, los plazos de garantía que el comprador tiene son:

- Defectos que afecten al acabado o terminación de la obra: un año.
- Defectos constructivos que afecten a la habitabilidad del inmueble: tres años.

- Defectos que afecten a la estructura, estabilidad y resistencia del inmueble: diez años.

Todos ellos a contar a partir de la fecha de recepción de la obra. Los plazos para ejercitar las acciones contra los agentes intervinientes en la edificación no se pueden confundir con el plazo de garantía anteriormente reflejado.

En las promociones para cuyos proyectos se solicitó la licencia de edificación antes de 6/5/2000, al no tener establecido plazo específico, se entiende que es el genérico de quince años, siempre que los defectos constructivos hayan surgido durante los periodos de garantía anteriormente indicados.

En las promociones para cuyos proyectos se solicite la licencia de edificación a partir de 6/5/2000, el plazo para ejercitar la acción es de dos años a contar desde que éstos se produzcan y siempre que surjan durante el tiempo de garantía anteriormente indicado.





**CONSUMIDORES EN ACCIÓN**

**FACUA Almería:** Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

**FACUA Cádiz:** Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

**FACUA Córdoba:** Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

**FACUA Granada:** Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

**FACUA Huelva:** Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

**FACUA Jaén:** Pedro Poveda, 1, bajo. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

**FACUA Málaga:** Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

**FACUA Sevilla:** Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

**Oficinas centrales:** Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

**Administración:** 954 902 365

**Gabinete de Comunicación y Publicaciones:** 954 900 078

**Gabinete Jurídico:** 954 383 610

**Fax:** 954 387 852

**Correo-e:** [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN