

NOCIONES BÁSICAS DE LA NORMATIVA DE CONSUMO EN LA INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA.

1.1. INTRODUCCIÓN:

La normativa en materia de consumidores y usuarios se configura como una normativa de carácter protector o tuitivo para los consumidores, cuya única finalidad es la defensa de los derechos e intereses de los destinatarios finales de determinados bienes y servicios.

Dicha defensa se articula, entre otras fórmulas, mediante:

- El reconocimiento de determinados derechos para los consumidores y usuarios como el derecho a una información veraz.
- La presunción de determinadas cláusulas como abusivas.
- La exigencia de equilibrio y reciprocidad en las contraprestaciones, etc.
- El establecimiento de determinados mecanismos que posibilitan el ejercicio efectivo de los mismos, como puede ser el establecimiento de sanciones, el sistema arbitral de consumo, el reconocimiento de acciones colectivas, las asociaciones de consumidores, etc.
- Por una constante vigilancia de los poderes públicos, quienes cada vez fomentan más el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

1.2. EL CLIENTE DE UNA AGENCIA INMOBILIARIA: UN USUARIO.

La consideración del cliente de una agencia inmobiliaria como un consumidor o usuario viene determinado por lo dispuesto en el art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:

" A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional" .

El precepto hace que de forma automática el cliente de una agencia o profesional inmobiliario dedicado a la intermediación tenga el status de consumidor o usuario y, por consiguiente, tenga una serie de derechos que configuran dicha condición de consumidor, y una serie de mecanismos para ejercitar éstos frente a la agencia.

1.3. LA NORMATIVA DE CONSUMO EN ESPAÑA.

El artículo 51 de la Constitución Española, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Es como consecuencia de ese mandato constitucional y en aras de dar cumplimiento a los principios y directrices vigentes en esta materia en la UNIÓN EUROPEA y que según los mismos aspiran a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa , que las Cortes Generales promulgaron diversas normas. Actualmente a nivel estatal la norma vigente es:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores.

Además de la normativa genérica que se complementa por otras disposiciones legales, existe una normativa específica en materia de compraventa y arrendamiento de viviendas y locales. Esa normativa a nivel estatal es:

El RD 515/1989, de 21 de abril SOBRE PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES EN CUANTO A LA INFORMACION A SUMINISTRAR EN LA COMPRAVENTA Y ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA.

A nivel autonómico existen normas en diversas Comunidades Autónomas como: Andalucía, Cataluña, Valencia, etc.

2. OBLIGACIONES DE UNA AGENCIA INMOBILIARIA CON ARREGLO A LA NORMATIVA ESTATAL.

2.1 . El deber de información: El Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece como un derecho básico de los consumidores y usuarios el de la información correcta sobre los diferentes bienes y servicios [art.-8], señalando que junto con los demás derechos de los consumidores y usuarios, este derecho será protegido de manera prioritaria cuando guarden relación con bienes y servicios que como la vivienda, son de uso común, ordinario y generalizado. [art 9]

Además conforme al artículo 10 los derechos reconocidos al consumidor son irrenunciables y el propio cuerpo legal establece expresamente que su artículo 64 que en el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta norma, se facilitará además la documentación prevista en la Ley de Ordenación de la Edificación o norma autonómica que resulte de aplicación.

2.2. Los deberes específicos o de concreción de información:

Las Agencias inmobiliarias están obligadas, en todos los casos, y en virtud del artículo 4 del R.D 515/1989 a tener a disposición del público, y en su caso, de las autoridades competentes la siguiente información:

- El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de inscripción en el registro mercantil del vendedor o arrendador.
- Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma, así como descripción y trazado de las redes eléctricas, de agua, gas calefacción y garantías de las mismas, y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuente el inmueble.
- Descripción de la vivienda con su expresión de su superficie útil, y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.
- Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios.

- Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.
- Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito.
- Precio total o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago.

Cabe señalar que la disposición transitoria del R.D 515/1989 señala que "La venta o arrendamiento de viviendas construidas y habitadas en el momento de entrada en vigor del presente Real Decreto se ajustara a las exigencias contenidos en el mismo, excepto los artículos 4.2º en cuanto se refiere al trazado de las instalaciones de los servicios y el artículo 5.1.1º". Igualmente señala que "a los efectos del presente Real Decreto, la venta precedida de la reforma completa o rehabilitación de vivienda se considerará primera transmisión".

2.3. ¿Qué sucede con la obra intermediación en obra nueva ?

CUANDO SEAN PROMOCIONES DE VIVIENDAS para su venta se tendrá a disposición del público o de las autoridades competentes, además de los documentos e informaciones anteriores, las siguientes (art.5 R.D 515/1989):

1º Copia de las autorizaciones legalmente exigidas para la construcción de la vivienda y de la cédula urbanística o certificación acreditativa de las circunstancias urbanísticas de la finca, con referencia al cumplimiento de las operaciones reparcelatoria o compensatorias, así como de la licencia o acto equivalente para la utilización u ocupación de la vivienda, zonas comunes y servicios accesorios

2º Estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios, en su caso, así como información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad.

Si la comunidad de propietarios ya está funcionando se facilitará un extracto de cuentas y obligaciones de la vivienda objeto de la venta.

3º Información en cuanto al pago de tributos de todas clases que graven la propiedad o utilización de la vivienda.

4º. Forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales haciendo constar de modo especialmente legible lo siguiente:

- Que el consumidor no soportará los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor.

- Los artículos 1280, 1º y 1279 del Código Civil.

- El derecho a la elección de Notario que corresponde al consumidor, sin que éste pueda imponer Notario que, por su competencia territorial, carezca de conexión razonable con alguno de los elementos personales o reales del negocio.

5º. En el caso de que la vivienda o las zonas comunes o elementos accesorios no se encuentren totalmente edificados se hará constar con toda claridad la fecha de entrega y la fase en que en cada momento se encuentra la edificación.

6º Cuando se trate de primera transmisión se indicará el nombre y domicilio del arquitecto y el nombre o razón social y domicilio del constructor.

De conformidad con el RD 515/1989 (art. 8) en los folletos o documentos similares se deberá hacer constar:

- Ubicación.
- Nombre o razón social del vendedor (inmobiliaria/Promotora).
- Descripción de la vivienda con mención a su superficie útil y descripción general del edificio.
- Referencia de los materiales empleados.
- Datos identificadores de inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Precio total.

La información deberá ser especialmente detallada en cuanto al precio, debiendo tener a disposición del público y de las autoridades competentes una nota explicativa que contenga:

1º. Precio Total de Venta que se entenderá incluye en su caso los honorarios del agente y el IVA , si la venta se halla sujeta a ese impuesto.

2º. Forma de Pago.

3º. Medios de Pago.

4º. Si se prevé la subrogación, se indicará el Notario Autorizante, datos de inscripción, fecha, etc.

3.- OBLIGACIÓN DE TENER EXPUESTOS AL PÚBLICO LOS PRECIOS U HONORARIOS DE LA AGENCIA Y LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

Son diversas las normas de carácter autonómico que establecen la obligación de tener expuesto al público los precios u honorarios de los bienes o servicios. En consecuencia, la Agencia está obligada a tener expuestos al público el precio de los servicios que oferte al público, en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de soporte escrito. En la mayoría de las ocasiones la información sobre el precio deberá incluir la relación de los servicios ofertados.

4.- OBLIGACIÓN DE TENER A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES HOJAS DE RECLAMACIÓN.

La obligación de tener hojas de reclamaciones a disposición de los clientes, viene impuesta por distintas normas de carácter autonómico, en cumplimiento de mandatos de normativa europea.

La carencia o falta de hojas de reclamación suele estar como infracción. Las infracciones leves pueden ser sancionadas con multas de hasta 3000 euros.

5.- OBLIGACIÓN DE COLABORAR Y COOPERAR CON LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE.

Son varios los preceptos que obligan a la agencia inmobiliaria a tener a disposición no sólo de los consumidores y usuarios, sino también de las autoridades competentes determinada documentación e información (artículos 4, 5 y 6 R.D 515/1989).

Pero además, los sistemas de consumo autonómicos determinan una serie de obligaciones de los sujetos inspeccionados. Así en la mayoría de los estatutos del consumidor de las comunidades autónomas se suele tipificar como infracción grave: la obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección, y en especial la encaminada a evitar las tomas de muestras o la ineficacia de la inspección, así como el reiterado incumplimiento de los laudos arbitrales por quienes voluntariamente se han sometido a arbitraje, etc.

6.- SANCIONES EN MATERIA DE CONSUMO CON POSIBLE REPERCUSIÓN EN EL ÁMBITO DE LA AGENCIA.

ALGUNAS INFRACCIONES EN MATERIA DE CONSUMO.

El Artículo 49 de la normativa vigente considera, entre otros, que son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

- El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
- El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
- La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
- La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
- Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.
- En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma y disposiciones que la desarrollen.
- El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

SANCIONES

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstas en esta norma serán sancionadas por las Administraciones públicas competentes con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 3.005,06 euros.

Infracciones graves, entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

Infracciones muy graves, entre 15.025,31 y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción.