

**DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL UTILIZADA POR EMPRESAS  
INTERMEDIARIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
RELACIONADOS CON LA VIVIENDA**

Índice

1. OBJETO .....	3
2. MUESTRA INSPECCIONADA .....	3
3. CONDICIONES GENERALES .....	5
a) Vinculación del contrato a la voluntad del empresario .....	5
b) Limitación de los derechos del consumidor.....	5
c) Falta de reciprocidad en el contrato .....	6
d) Ejecución del contrato .....	6
e) Competencia judicial .....	6
4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD .....	6
a) Recogida de datos .....	6
b) Comunicaciones comerciales.....	8
c) Cesión de datos .....	9
5. CONCLUSIONES.....	10
ANEXO. CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	11

---

## **NOTA PREVIA**

Este informe tiene carácter preliminar, y está previsto presentarlo en la reunión del Consejo Municipal de Consumo de ...

Su pretende con ello que los miembros del Consejo Municipal de Consumo puedan formular en relación con este documento las alegaciones y observaciones que consideren oportunas.

## 1. OBJETO

Este informe tiene por objeto analizar la documentación contractual utilizada por empresas que prestan servicios de intermediación inmobiliaria a consumidores, que consisten fundamentalmente en la gestión de compraventas y de arrendamientos de viviendas y otros elementos de naturaleza inmueble asociados a aquellas.

La documentación contractual ha sido aportada por las empresas ante la inspección municipal de consumo en respuesta al requerimiento formulado por ésta.

Para la elaboración del informe se han examinado también las webs de las empresas puesto que aunque no se incluyen en ellas documentos estrictamente contractuales se ha comprobado que, en algunos casos, la política de privacidad declarada en ellas no coincide con la que se recoge en los condicionados predispuestos y no negociados individualmente con los consumidores contratantes.

## 2. MUESTRA INSPECCIONADA

Para la elaboración del informe se ha analizado la documentación contractual aportada, en respuesta al requerimiento realizado al efecto por la inspección municipal de consumo, por un total de doce empresas.

Se trata de las siguientes, que han presentado los documentos que asimismo se relacionan a continuación, identificados tal como lo hace la respectiva empresa:

- [1]:
  - Encargo de gestión de venta como agente único.
  - Encargo de gestión de venta con carácter de exclusiva.
- [2]:
  - Encargo de venta y compromiso de pago de honorarios.
  - Contrato de arras penitenciales.
  - Encargo de arrendamiento y compromiso de pago de honorarios.
- [3] (franquiciada, [3.1]):
  - Encargo de venta.
  - Reserva de piso en venta.
  - Documento de arras.
  - Encargo de alquiler.
- [4]:
  - Encargo de gestión de venta.
  - Encargo de gestión de alquiler.
  - Ficha de Peritaje Venta.
  - Contrato de arras.
  - Recibí de señal.
  - Recibí de llaves.
  - Declaración sobre cobro de comisiones.
- [5] (franquiciada, [5.1]):
  - Hoja de Información o Visita.



- Información sobre la posible compra del inmueble visitado.
- Encargo de gestión de venta.
- Reserva de inmueble para su venta.
- Contrato privado de compraventa.
- [6] (franquiciada, [6.1]):
  - Nota de encargo de venta de inmueble.
  - Propuesta del comprador de contrato de compraventa de inmueble.
  - Contrato de compraventa de inmueble.
  - Nota de encargo de arrendamiento de inmueble.
- [7]:
  - Nota de encargo de arrendamiento de inmueble.
  - Ficha informativa para el arrendamiento.
  - Contrato de arrendamiento entre particulares.
  - Contrato de arrendamiento de inmueble para uso distinto del de vivienda.
  - Propuesta de contrato de compraventa de inmueble.
  - Nota de encargo de compraventa de inmueble.
  - Nota explicativa del precio en segunda o ulteriores transmisiones de vivienda.
  - Propuesta de contrato de compraventa de inmueble.
  - Contrato privado de compraventa.
  - Información al consumidor incluida con carácter precontractual en la web de la empresa.
  - Información sobre la eficiencia energética de los edificios, incluida en cartel en la sede de la empresa.
- [8] ([8.1], S.L.):
  - Encargo en exclusiva de venta e inserción en el sistema MLS (Multiple Listing Service).
  - Información detallada de la propiedad.
  - Encargo en exclusiva de alquiler e inserción en el sistema MLS.
  - Información de la Operación y Localización.
- [9] ([9.1], S.L.):
  - Encargo de venta de piso en exclusiva.
  - Información y visita de propiedad en venta.
  - Contrato de promesa de compraventa con entrega de arras.
  - Encargo de alquiler en exclusiva.
  - Información y visita de propiedad en alquiler.
- [10] (franquiciado, [10.1]):
  - Requisitos para el cambio de titularidad.
  - Solicitud de cambio de titularidad-acometida principal.
  - Solicitud de cambio de titularidad-contador secundario.
- [11] (Grupo [11.1]):
  - Contrato de arrendamiento de vivienda.
  - Contrato de arrendamiento de vivienda en régimen temporal de protección pública.

- [12]:
  - Encargo de venta.
  - Contrato de arras.
  - Contrato de arrendamiento de vivienda.
  - Folleto “[12.1]” ([12], 30 aniversario 1984-2014).
  - Información sobre certificación energética.

El análisis efectuado ha alcanzado también a la respectiva política de privacidad disponible en sitios web de las siete empresas inspeccionadas que disponen de web propia: [1], [3], [4] [6], [9], [10]y [12], así como a la web de [11.1].

### 3. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones de contratación analizadas en la elaboración de este informe han permitido identificar en ellas distintos tipos de cláusulas abusivas en el sentido establecido para éstas por el texto refundido vigente en materia de protección de los consumidores<sup>1</sup>.

Se relacionan en anexo las cláusulas abusivas identificadas en los condicionados de las empresas inspeccionadas, conforme al orden alfabético de éstas y, dentro de cada una, con arreglo al elemento de abusividad identificado en cada caso con fundamento en los arts. 85 a 90 TR.

Se resumen a continuación los tipos identificados, en el orden en que los enumera el art. 82.4 TR:

**a) Vinculación del contrato a la voluntad del empresario** (art. 85 TR), en alguno de los siguientes elementos:

1. Alcance del derecho al cobro de honorarios empresariales (art. 85.3): [1], [6], [8] y [9].
2. Designación de perito para la tasación de daños (art. 85.3): [7].
3. Determinación de las reparaciones a atender por el arrendatario (art. 85.5): [11].
4. Responsabilidad por incumplimiento de prestaciones (art. 85.5): [11].
5. Resolución empresarial del contrato (art. 85.4): [7].

**b) Limitación de los derechos del consumidor** (art. 86.7 TR), en alguno de los siguientes elementos:

1. Indeterminación de la naturaleza del pago por reserva previo a las arras: [5].
2. No devolución de la señal entregada por el futuro arrendatario: [4].
3. Exclusión de indemnización al proponente de compra: [6].
4. Elección de notario: [2].
5. Modalidad de la garantía adicional a prestar por el arrendatario: [11].
6. Pago de todo tipo de tributos futuros: [7].
7. Pago de costas judiciales: [7].

---

<sup>1</sup> “Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato” (art. 82.1).



8. Elevación de renta como consecuencia de mejoras realizadas por el arrendador: [7].
9. Obras de conservación a soportar por el arrendatario: [7].
10. Prohibición al arrendatario de cualquier tipo de obras: [12].
11. Prohibición al arrendatario de actividades inmorales en la vivienda: [12].
12. Facultad de inspección de la vivienda por el empresario: [7].
13. Exclusión del derecho de adquisición preferente por el arrendatario: [11].
14. Devolución del inmueble en perfecto estado de conservación: [7].
15. Penalización por retraso involuntario del arrendatario en el desalojo de la vivienda: [7].

**c) Falta de reciprocidad en el contrato** (art. 87.1 TR), en relación con las siguientes cuestiones:

1. Devengo del cobro de honorarios por la empresa: [1], [6], [8] y [12].
2. Plazo de eficacia del contrato: [3].
3. Resolución del contrato: [3] y [9].

**d) Ejecución del contrato** (art. 89.2 TR). En concreto, son cláusulas abusivas que afectan a la ejecución del contrato las que trasladan al consumidor las consecuencias económicas de errores de gestión que no son necesariamente imputables a él:

1. Impago o devolución de algún recibo por causa no imputable al arrendador: [11].

**e) Competencia judicial** (art. 90.2 TR); en particular, la cláusula que:

1. Establece pactos de sumisión expresa a órganos judiciales del territorio en el que tiene su sede la empresa: [2], [3], [5], [6], [7], [8], y [12] (Madrid).

#### 4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Entre las cláusulas predispuestas y no negociadas individualmente que se consideran abusivas y que se relacionan en el anexo de este informe se incluyen las detectadas en relación con la política de privacidad declarada, en su caso, por cada empresa.

En dicha relación se sistematizan como limitaciones de los derechos del consumidor, debido a que los incumplimientos de la legislación sectorial de protección de datos de carácter personal implican verdaderas limitaciones del derecho de privacidad de la persona física que interviene como consumidor.

El análisis efectuado de las políticas de privacidad utilizadas por las empresas incluidas en la muestra de este informe aconseja estructurar la información en los siguientes tres bloques: recogida de datos, comunicaciones comerciales y cesión de datos.

##### a) Recogida de datos

El art. 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, por la que se regula la Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) requiere que en la fase de recogida se informe a los afectados de diversos extremos, entre los que se incluyen la existencia del fichero, la finalidad de la recogida de los datos, los destinatarios de la información, la posibilidad de ejercer los derechos (de acceso,

rectificación, cancelación y oposición) y la identidad y dirección del responsable del tratamiento [(letras a), d) y e)]<sup>2</sup>.

Con carácter general, el apartado siguiente del precepto requiere que los formularios utilizados en la recogida de datos de carácter personal deben informar adecuadamente al afectado<sup>3</sup>.

Pues bien, tres de las empresas incluidas en la muestra del presente estudio incumplen absolutamente estas exigencias legales, puesto que en ninguno de los documentos de carácter contractual que han presentado ante la inspección municipal se hace referencia a su respectiva política de privacidad:

- [1] efectúa recogida de datos de carácter personal en los dos modelos de documento de encargo de gestión de venta que utiliza (denominados “Como agente único” y “Con carácter de exclusiva”), pero ninguno de ellos informa sobre la finalidad o finalidades de la recogida de datos ni sobre el tratamiento de los mismos.

Sin embargo, la política de privacidad publicada en la web de la empresa informa de las finalidades del fichero al que se incorporan los datos de carácter personal recogidos de los afectados, cuestión que no cabe considerar que esté adecuadamente resuelta, tal como se analiza seguidamente en el subapartado relativo a comunicaciones comerciales.

- [2] tampoco ofrece información alguna al respecto en los dos documentos de encargo de gestión presentados: el de arrendamiento y el de venta.
- [4] se encuentra en situación idéntica a [2].

Aunque cumplen con mayor o menor precisión sus obligaciones informativas en materia de protección de datos, resulta necesario mencionar los siguientes casos:

- [3]: aunque no lo mencione en su documentación contractual, debe considerarse que la empresa franquiciada a la que ha formulado requerimiento la inspección municipal es la responsable del fichero o ficheros, pues declara –aunque de modo incompleto– que deben ejercerse ante ella los derechos que el afectado tiene reconocidos en materia de protección de datos.
- [6]: se constata una sustancial discordancia en lo relativo a la finalidad o finalidades del tratamiento de los datos personales, ya que en la documentación contractual aportada por la empresa ante la inspección municipal se declara como finalidad única la estricta ejecución del contrato suscrito, mientras que los dos documentos que [6] tiene en su web incluyen

---

<sup>2</sup> Artículo 5.1 LOPD: “Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

[...]”.

<sup>3</sup> Art. 5.2 LOPD: “Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior”.

también como finalidad del fichero el envío al afectado de comunicaciones comerciales.

- [11]: si bien en la fase de recogida ofrece la preceptiva información en materia de protección de datos lo cierto es que los contratos de arrendamiento de vivienda que ha presentado ante la inspección municipal requieren que el arrendatario indique en el contrato el nombre y apellidos, la fecha de nacimiento, el número de documento nacional de identidad (NIF, según el contrato) y el parentesco de quienes “convivirán con él de forma permanente” en la vivienda alquilada.

La exigencia de tales datos respecto de diferentes personas, que llega al extremo de requerir que se determine el grado de parentesco de cada una con el arrendatario supone una patente vulneración del principio de calidad de datos que exige la LOPD<sup>4</sup>.

### **b) Comunicaciones comerciales**

En aplicación de la LOPD, se requiere “*el consentimiento inequívoco del afectado*” cuando el tratamiento de los datos de carácter personal de éste no afecte a la ejecución del contrato suscrito con la empresa que efectúa la recogida (art. 6, apartados 1 y 2).

El modo en el que debe obtenerse tal consentimiento se regula por el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, mediante la exigencia de que el afectado pueda mostrar su oposición a que los datos sean objeto de tratamiento o de comunicación a terceros, y aclara que se considerará cumplido este deber cuando el afectado disponga de la posibilidad de manifestar expresamente su negativa al tratamiento<sup>5</sup>.

Ninguna de las empresas incluidas en la muestra de este informe de investigación hace constar expresamente en la documentación contractual aportada ante la inspección municipal que el tratamiento de los datos de los afectados incluirá el que se requiera para el envío de comunicaciones comerciales.

Sólo en un caso, las finalidades declaradas del tratamiento de datos no se concretan con la necesaria precisión. Se trata de [9], empresa que en cuatro de sus documentos contractuales hace constar que los datos recabados pasarán a formar parte del correspondiente fichero “para la gestión administrativa y la prestación de los servicios solicitados por los clientes”; tal declaración no plantearía objeción alguna si la aludida *gestión administrativa* tuviese un estricto carácter instrumental respecto de la prestación de los servicios solicitados o contratados por el afectado, pero su redacción puede resultar lesiva del derecho

<sup>4</sup> “Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido” (art. 4.1 LOPD).

<sup>5</sup> El art. 15 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD regula la solicitud del consentimiento en el marco de una relación contractual para fines no relacionados directamente con la misma:

“Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento”.



de éste a no recibir comunicaciones de carácter comercial que no haya solicitado o autorizado expresamente.

La imprecisión de que adolece la finalidad declarada en la documentación contractual que utiliza [9] queda salvada en el sitio web de la empresa, cuya política de privacidad hace constar como finalidad del tratamiento el envío de “información sobre nuevos productos y/o servicios o promociones”; la irregularidad radica en que tal tratamiento alcanza incluso a los datos recogidos a través del formulario electrónico habilitado para quien esté interesado simplemente en informarse sobre alguno de los inmuebles comercializados.

Ahora bien, además de la de [9], las webs de las siguientes cinco empresas inspeccionadas incluyen políticas de privacidad cuyo contenido no se ajusta a lo establecido por el legislador en relación con la solicitud de consentimiento del afectado producida en el marco de una relación contractual suscrita con él para finalidades ajenas a ésta: [1], [3], [4], [6] y [12].

Ni la documentación contractual ni las webs de las empresas inspeccionadas incluyen casilla alguna destinada a que el titular de los datos objeto de recogida pueda oponerse expresamente al tratamiento de los mismos que no sea necesario para la ejecución de la relación contractual suscrita entre las partes.

### **c) Cesión de datos**

En el caso de que la empresa que haya recogido datos de carácter personal del afectado y pretenda comunicarlos a un tercero, el art. 11.1 LOPD exige el consentimiento previo del titular de los datos, además de que la cesión debe realizarse para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas de cedente y cesionario; el consentimiento a prestar por el afectado debe ser *inequívoco*, tal como establece con carácter general el art. 6.1 LOPD.

El legislador contempla determinados supuestos en relación con los cuales no se requiere el consentimiento previo del afectado. El que ofrece mayor interés a efectos del presente estudio es el caso de que “*el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique*” [art. 11.2.c) LOPD].

Dos de las empresas inspeccionadas prevén en sus condicionados contractuales que el tratamiento de los datos recogidos incluirá la comunicación de los mismos a otras empresas:

- [3] prevé la cesión “a otras entidades con las cuales la entidad intermediaria mantenga acuerdos de colaboración”.
- [10] hace constar que la cesión se efectuará con finalidades tan variadas como son el asesoramiento financiero y la contratación de seguros de hogar.

En el caso concreto de [3], la empresa no informa del tipo de actividad de los cesionarios de los datos ni de la finalidad a la que se destinarán éstos, motivo por

el que debe considerarse nulo el consentimiento supuestamente prestado al efecto<sup>6</sup>.

En ambos casos, los condicionados utilizados por estas empresas declaran que el afectado presta su consentimiento *expreso* a la comunicación de sus datos personales a terceros, a pesar de que no incluyen casilla alguna destinada a que el titular de los datos pueda oponerse a dicho tratamiento.

## 5. CONCLUSIONES

1. Se han analizado para la elaboración de este informe de investigación las condiciones de contratación y el resto de documentación contractual que han aportado ante la inspección municipal de consumo doce empresas que prestan servicios de intermediación inmobiliaria.
2. En las condiciones de contratación utilizadas por cuatro de dichas empresas se constata que el contrato queda vinculado a la voluntad del empresario en lo relativo al alcance de su derecho al cobro de honorarios, pues declaran que les corresponde percibirlos con independencia del momento en el que se efectúe la venta o arrendamiento y de que el encargo se haya efectuado o no con exclusividad.
3. En materia también de honorarios empresariales se aprecia que asimismo cuatro empresas incurren en sus condicionados en falta de reciprocidad en el disfrute por las partes de sus respectivas contraprestaciones económicas, al pretender que el devengo de la totalidad de aquellos se produzca antes de que la empresa haya prestado todos los servicios de intermediación a los que viene obligada frente al consumidor que le ha encargado la operación inmobiliaria.
4. Por lo que se refiere a la protección de datos de carácter personal, se ha constatado la existencia de irregularidades en las políticas de privacidad de las siete empresas inspeccionadas que disponen de web propia; dos de ellas, no incluyen en los documentos contractuales que han presentado ante la inspección información alguna acerca de la finalidad o finalidades del tratamiento de los datos personales recogidos.
5. Seis de las siete empresas que disponen de web propia y que prevén el envío de comunicaciones comerciales incumplen la exigencia legal de que el afectado pueda oponerse expresamente, en el momento de la recogida de sus datos, a que éstos sean tratados para finalidades diferentes de la estricta ejecución de la relación contractual suscrita con él.
6. Los condicionados contractuales de dos empresas prevén, además, que el tratamiento de los datos recogidos incluirá la comunicación de los mismos a otras empresas, sin recabar previamente el consentimiento inequívoco del afectado.

Madrid, 30 de diciembre de 2014.

Fernando Aragón Hernando.  
Jefe de la Oficina Municipal  
de Investigación de Consumo.

---

<sup>6</sup> Art. 11.3 LOPD: “Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilita al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar”.

**ANEXO**  
**CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS EN DOCUMENTACIÓN  
CONTRACTUAL UTILIZADA POR EMPRESAS INTERMEDIARIAS  
EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**

<b>Empresa</b>	<b>Tipo<sup>7</sup></b>	<b>Literal</b>	<b>Observaciones</b>
[1]	Vinculación a la voluntad del empresario: derecho al cobro de honorarios (art. 85.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“El propietario abonará a [1] sus honorarios íntegros pactados en este encargo si, a pesar de haber caducado el mismo, la venta se realizara como consecuencia de las gestiones de [1], es decir, con alguno de los clientes a quien se hubiere ofrecido el inmueble y que estén incluidos en la lista facilitada a la propiedad al concluir el encargo de venta”</i> (documento de encargo de venta como agente único, condición general 2, primer inciso).</li> <li>▪ <i>“El propietario abonará a [1] sus honorarios íntegros pactados en este encargo si, a pesar de haber caducado el mismo, la venta se realizara como consecuencia de las gestiones de [1], es decir, con alguno de los clientes a quien se hubiere ofrecido el inmueble, familiares directos o indirectos”</i> (documento de encargo de venta con carácter de exclusiva, condición general 2, primer párrafo).</li> </ul>	<p>La empresa pretende extender indefinidamente el derecho al cobro de honorarios en el caso de que sus gestiones no se hayan materializado en la venta del inmueble durante el plazo estipulado con el propietario.</p> <p>Frente a tal pretensión, debe tenerse en cuenta que prescriben a los tres años las acciones dirigidas al cumplimiento de las obligaciones relativas al pago a profesionales de <i>“honorarios y derechos, y los gastos y desembolsos que hubiesen realizado en el desempeño de sus cargos”</i> (art. 1967.1ª Código Civil).</p> <p>Por otro lado, las cláusulas transcritas debieran haber hecho constar que la pretensión se circunscribe a los encargos realizados con carácter de exclusividad.</p> <p>Si bien ambas cláusulas predispuestas son aparentemente idénticas, difieren en que la segunda refuerza la vinculación del cobro de honorarios a la voluntad de la empresa en el siguiente doble ámbito:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No obliga al empresario a entregar al propietario, al término del contrato de encargo de venta, una relación identificativa de las personas que han visitado el inmueble en ejecución de aquel.</li> <li>2. Extiende su pretensión de cobro de honorarios al caso de que la venta se realice a familiares de los clientes, lo cual supone una indeterminación aún mayor.</li> </ol>
[1]	Falta de reciprocidad: devengo anticipado de honorarios (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“...así mismo [1] cobrará los honorarios íntegros pactados en este encargo a la firma del contrato de Arras penitenciales”</i> (documento de encargo de venta como agente único, condición general 2, inciso final).</li> <li>▪ <i>“Así mismo [1] cobrará los honorarios íntegros pactados en</i></li> </ul>	<p>Los servicios de intermediación prestados por la empresa al vendedor no concluyen con la suscripción del contrato de arras, sino que éste tiene que ir seguido del de compraventa y la preparación de su ulterior elevación a escritura pública.</p> <p>Al predisponer el cobro íntegro de sus honorarios, la empresa no se ajusta al requisito de justo equilibrio entre los</p>

<sup>7</sup> Todos los preceptos citados en esta columna lo son del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR).



		<p>este encargo a la firma del documento de Reserva, o por el contrario, a la firma del contrato de Arras penitenciales si hubiere“ (documento de encargo de venta con carácter de exclusiva, condición general 2, segundo párrafo).</p>	<p>derechos y obligaciones de las partes que el legislador exige de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR)].</p> <p>Ambas cláusulas incurren en falta de reciprocidad en el disfrute por las partes de sus respectivas contraprestaciones económicas, elemento de abusividad por el que se impone al consumidor que el empresario pueda cobrar la totalidad de sus honorarios antes de que haya cumplido todas sus obligaciones contractuales.</p> <p>La segunda de las cláusulas transcritas alude al <i>documento de reserva</i>, el cual no ha sido aportado por la empresa a la inspección municipal.</p>
[1]	<p>Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)</p>	<p>“Según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales recogidos en este documento (Formulario-Newsletter) serán incorporados en un fichero bajo nuestra responsabilidad para el tratamiento de datos de carácter personal, con la finalidad de mantener la relación entre las partes e informarle de posibles nuevos servicios que ofrezca [1.1]. Usted como interesado directo, tiene derecho ... a recibir información de productos y servicios de la empresa citada” (política de privacidad).</p>	<p>La página de inicio de la web de la empresa ofrece la opción “Contacta con nosotros”, dirigida a que el usuario plantee una consulta inmobiliaria.</p> <p>Puesto que el formulario a cumplimentar en tal caso por el interesado no contiene información alguna en materia de protección de datos es aplicable a dicho tratamiento la política de privacidad general de la empresa que, sin embargo, en lo relativo a comunicaciones comerciales es la que debiera corresponder exclusivamente a la opción “Suscríbete ahora”, con la leyenda “¿Quiere recibir las últimas novedades de [1] en su email? Suscríbese a nuestra Newsletter”.</p>
[3]	<p>Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ “Los datos son recabados con las siguientes finalidades: ...envío de publicidad y prospección comercial por medios electrónicos, acerca de la empresa, sus actividades, productos y servicios, así como documentación de diversa naturaleza” [política de privacidad, b)].</li> <li>▪ “Para utilizar algunos de los Servicios, los Usuarios deben proporcionar previamente ciertos datos de carácter personal. Para ello [3] tratará automatizadamente los Datos Personales en cumplimiento de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre</li> </ul>	<p>De conformidad con la invocada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se requiere “el consentimiento inequívoco del afectado” cuando el tratamiento de los datos de carácter personal de éste no afecte a la ejecución del contrato suscrito con la empresa que efectúa la recogida (art. 6, apartados 1 y 2).</p> <p>Este es el caso de la finalidad declarada en la primera de las cláusulas transcritas, a pesar de lo cual la empresa no recaba el consentimiento previo del titular de los datos que pretende tratar al margen de la ejecución del contrato que ha justificado la recogida de los mismos.</p> <p>Aunque invoca la norma reglamentaria, la</p>



		<p>de Protección de Datos de <i>Carácter Personal</i> y el RD de desarrollo 1720/2007. Para ello, el usuario puede acceder a la política seguida en el tratamiento de los datos personales así como el establecimiento de las finalidades previamente establecidas, a lo dispuesto en las condiciones definidas en la Política de Protección de Datos que presenta el Sitio Web" (aviso legal, apartado 8).</p>	<p>empresa vulnera también el art. 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, pues no ofrece al titular de los datos, en el momento de la recogida, la posibilidad de oponerse al tratamiento de los mismos con fines promocionales.</p> <p>Se constata asimismo vulneración del art. 21 de la Ley 34/2002, de 11 julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), ya que la empresa prevé expresamente el envío de comunicaciones comerciales <i>por medios electrónicos</i> sin ofrecer al afectado que pueda oponerse expresamente a este tipo de tratamiento.</p> <p>Por último, el ámbito objetivo de las comunicaciones comerciales pretendidas por la empresa excede sustancialmente el previsto por el art. 21.2 LSSI, puesto que mientras el legislador circunscribe las no autorizadas expresamente por el afectado a las "<i>referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente</i>", la empresa las extiende a "<i>documentación de diversa naturaleza</i>".</p>
<p>[3]</p>	<p>Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)</p>	<p>(1) "<i>El/los comparecientes consienten en el tratamiento de los datos facilitados a la Sociedad intermediadora, con el fin de que ésta pueda ofrecerles sus productos o servicios inmobiliarios o bien otros productos o servicios en los cuales puedan tener interés</i>".</p> <p>(2) "<i>Así mismo el/los comparecientes dan su expreso consentimiento para que los datos facilitados puedan ser cedidos a otras entidades con las cuales la entidad intermediadora mantenga acuerdos de colaboración</i>".</p>	<p>(1) Cualquier finalidad que no requiera la ejecución de la relación contractual debe contar con el consentimiento inequívoco del afectado (art. 6 LOPD) y ofrecer a éste la posibilidad de oponerse expresamente a dicho tratamiento, tal como exige el art. 15 del citado Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, aprobatorio del Reglamento de desarrollo de la LOPD.</p> <p>(2) La comunicación de los datos del afectado a terceros requiere el consentimiento inequívoco del consumidor, ya que dicho tratamiento no afecta a la ejecución del contrato que suscribió (art. 11.1, en relación con el 6, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD)). La alusión de la cláusula transcrita al consentimiento expreso de los afectados no es correcta, ya que ni este ni los restantes documentos contractuales aportados por la empresa a la inspección incluyen casilla alguna para que aquellos puedan oponerse expresamente a este tipo de tratamiento de sus datos personales.</p> <p>En cualquier caso, debe considerarse que el consentimiento supuestamente</p>



		<p>(3) <i>“Lo anterior sin perjuicio del derecho de acceso, rectificación y cancelación que la Ley Orgánica en su art. 16 les reconoce”.</i></p> <p>(Los tres literales se incluyen, con idénticos contenidos, al dorso de los documentos de encargo de venta y de alquiler, y de arras).</p>	<p>prestado es nulo, ya que la información que se facilita al afectado no le permite conocer la finalidad a que destinarán los datos cedidos o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar (art. 11.3 LOPD).</p> <p>(3) El precepto legal que invoca regula sólo dos de los derechos reconocidos al titular de los datos (los de rectificación y de cancelación); en cualquier caso, la cláusula omite indebidamente el derecho de oposición [LOPD, arts. 5.1.d), 17 y concordantes].</p>
[3]	Falta de reciprocidad: en caso de resolución del contrato (art. 87.1)	<i>“Si por la sola voluntad de arrendador no se realizase el arrendamiento, éste vendrá obligado a pagar la comisión concertada con el Agente. No obstante, si la causa de resolución fuese imputable al Agente, éste no tendrá derecho a percibir comisión alguna”</i> (documento de encargo de alquiler, condición 3ª).	Se constata la falta de reciprocidad en que sólo se predisponen consecuencias económicas en el caso de que sea el arrendador quien opte por resolver el contrato. Mientras que éste resulta claramente penalizado en el caso de que se vuelva atrás en su decisión de arrendar el inmueble de su propiedad, en modo alguno puede considerarse que constituye penalización el hecho de que la empresa deje de percibir la comisión pactada, si la resolución contractual le es imputable a ella.
[3]	Falta de reciprocidad: en el plazo de eficacia del contrato (art. 87.6)	<i>“El Agente tendrá derecho a percibir sus honorarios hasta un año después de transcurrido el plazo establecido en la condición segunda, si la compraventa se formaliza con posterioridad a favor de terceras personas aportadas por el Agente o bien familiares de aquellas”</i> (documento de encargo de venta, condición 5ª).	La condición 2º fija con carácter general un plazo contractual de dos meses. Con independencia de que dicho plazo es susceptible de prórrogas, la empresa pretende conferir al contrato una vigencia limitativa de la capacidad de obrar del vendedor de seis veces el plazo general de duración del contrato, por lo cual cabe apreciar que se impone a dicho consumidor un plazo de duración excesiva. Además, se pretende extender genéricamente la limitación a <i>familiares de personas aportadas por el agente</i> , sin tan siquiera requerir que estas últimas hayan visitado el inmueble o hayan entrado en contacto con el vendedor.
[3]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>“Las partes se someten expresa y voluntariamente a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid con renuncia a su propio fuero si éste fuera distinto”</i> (documento de encargo de venta, dorso).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores. Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que <i>“No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las</i>



			<i>partes, o que se hayan celebrado con consumidores...".</i>
[2]	Limitación de derechos del consumidor: elección de notario (art. 86.7)	<i>"La parte vendedora, con al menos seis (6) días a la fecha de otorgamiento de la escritura pública de venta, notificará a la compradora el día y hora elegidos y el Notario autorizante"</i> (contrato de arras penitenciales, estipulación 5ª, último párrafo).	El Reglamento Notarial establece que <i>"En las transmisiones onerosas de bienes o derechos realizadas por personas, físicas o jurídicas, que se dediquen a ello habitualmente, o bajo condiciones generales de contratación, ... el derecho de elección corresponderá al adquirente..."</i> (art. 126, segundo párrafo, del Decreto 2 junio 1944, por el que se aprueba con carácter definitivo el Reglamento de la organización y régimen del Notariado).  La cláusula transcrita es incongruente con el primer párrafo de la misma estipulación, conforme al cual <i>"La escritura pública de compraventa del inmueble se otorgará ...ante el Notario que designe la parte compradora"</i> .
[2]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>"Para la resolución de cualquier divergencia surgida de la interpretación y cumplimiento de este contrato, ambas partes se someten a los fueros y Tribunales de Madrid, con renuncia de los que pudieren corresponderles"</i> (contrato de arras penitenciales, estipulación 10ª, primer párrafo).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que <i>"No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores..."</i> .
[5]	Limitación de derechos del consumidor: indeterminación de la naturaleza del pago por reserva previo a las arras (art. 86.7)	<i>"El precio total de esta compraventa es el de ....euros, pagaderos de la siguiente forma:</i> A) <i>TRES MIL EUROS (3.000€), que se entregan en este acto en concepto de RESERVA.</i> B) <i>... euros (un 10%) que se abonarán en un plazo no superior a 10 ó 15 días a partir de la firma del presente documento, a la firma del contrato privado de compraventa.</i> C) <i>... euros, que se abonarán en un plazo no superior a 30 días a partir de la firma del contrato privado de compraventa, contra el otorgamiento de la Escritura Pública de compra-venta y entrega de llaves"</i> (documento de reserva de compra).	La documentación contractual utilizada por la empresa no contiene referencia alguna al tratamiento aplicable a las arras o señal conforme a lo establecido por el art. 1454 del Código Civil.  Es más, se constata una significativa contradicción entre la cláusula transcrita y la contenida en el documento denominado "Información de la posible compra del inmueble visitado", en el que se incluye una cláusula análoga pero con una importante diferencia: en él se declara que el pago del 10% se efectuará a <i>"la firma del contrato de arras"</i> , cuando éste es el contrato de reserva, no el de compraventa.  La redacción de este último documento de carácter informativo es confusa y no tiene en cuenta los pagos previos realizados: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alude al segundo pago como "10% del importe total de la venta".</li> <li>▪ Afirma que el tercero alcanza a "la cantidad total del dinero".</li> </ul>
[5]	Competencia judicial:	<i>"Para cualquier cuestión o litigio que pudiera surgir por la</i>	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición



	órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>interpretación o incumplimiento del presente contrato privado de compra-venta, las partes contratantes con renuncia expresa a su propio fuera si les correspondiera, se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid</i> (contrato privado de compraventa, estipulación 8ª).	establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que <i>“No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores...”</i> .
[4]	Limitación de derechos del consumidor: no devolución de la señal entregada por el futuro arrendatario (art. 86.7)	<i>“En caso de no formalizarse el alquiler por parte del inquilino no será devuelta la señal por parte de la inmobiliaria”</i> (documento “Recibí de señal” previa a contrato de arrendamiento).	El predisponente no prevé que exista supuesto alguno que justifique la devolución de la señal entregada por quien manifestó su voluntad de que le fuese arrendada determinada vivienda.  Sin embargo, en el cumplimiento de las obligaciones la fuerza mayor opera como supuesto de exclusión de responsabilidad, ya que <i>“Fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables”</i> (art. 1105 del Código Civil).
[4]	Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)	<i>“Los datos que los usuarios facilitan a inmobiliarialowcostmadrid.com tienen como única finalidad posibilitar la realización de los servicios solicitados. También autoriza el envío de información relativa a la empresa, sus productos o servicios”</i> (aviso legal, apartado Política de privacidad).	Aunque la documentación contractual que esta empresa utiliza no contiene referencia alguna al tratamiento de los datos recogidos, la política de privacidad publicada en su web incumple la exigencia legal de <i>“consentimiento inequívoco del afectado”</i> cuando el el tratamiento de los datos personales no afecte a la ejecución del contrato suscrito (art. 6, apartados 1 y 2, LOPD).
[6]	Vinculación a la voluntad del empresario: derecho al cobro de honorarios (art. 85.3)	<i>“Los honorarios fijados ...serán abonados por el arrendador si:</i> a) <i>El contrato de arrendamiento se lleva a cabo durante el plazo del encargo señalado por el Cliente u otros terceros.</i> b) <i>Se anula el encargo antes de su caducidad.</i> c) <i>[...].</i> d) <i>En el transcurso de un año desde la fecha de finalización del encargo se realizase un contrato de arrendamiento a favor de personas presentadas al Cliente por el Agente”</i> (nota de encargo de arrendamiento, condición IX).	Los tres supuestos transcritos no se ajustan al requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que el legislador exige de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ El primero, al introducir un elemento ajeno a la estipulación del plazo contractual como es el de <i>otros terceros</i> que pudieran ser ajenos al arrendador.</li><li>▪ El segundo, al no contemplar una mínima proporcionalidad en función del momento en el que se produzca la anulación respecto del plazo contractual estipulado; la generalidad con la que está redactada la causa b) permite considerar que es también abusiva por imponer al arrendador que se encuentre en tal circunstancia una indemnización desproporcionadamente alta (art. 85.6 TR).</li><li>▪ El tercero, al extender a todo un año la</li></ul>





			<p>vigencia de los compromisos contractuales, cuando el plazo estipulado para el contrato pudiera haber sido sustancialmente menor. Además, este último supuesto debiera haberse circunscrito a los encargos realizados con carácter de exclusividad.</p>
[6]	<p>Falta de reciprocidad: devengo anticipado de honorarios (art. 87.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“Los honorarios a percibir por el Agente ...se abonarán una vez localizado al comprador”</i> (nota de encargo de venta de inmueble, condición III).</li> <li>▪ <i>“Los honorarios a percibir por el Agente ...se abonarán por parte del arrendatario una vez localizado éste”</i> (nota de encargo de arrendamiento de inmueble, condición V).</li> </ul>	<p>Los servicios de intermediación inmobiliaria prestados al vendedor/arrendador no concluyen con la <i>localización</i> del comprador/arrendatario, concepto totalmente impropio para servir a los efectos de fijar el devengo de los honorarios empresariales.</p> <p>Al predisponer el cobro de sus honorarios antes de que se haya suscrito el contrato privado de compraventa/contrato de arrendamiento, la empresa no se ajusta al requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que el legislador exige de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR)].</p> <p>Ambas cláusulas incurren en falta de reciprocidad en el disfrute por las partes de sus respectivas contraprestaciones económicas, elemento de abusividad por el que se impone al consumidor que el empresario pueda cobrar la totalidad de sus honorarios antes de que haya cumplido todas sus obligaciones contractuales.</p>
[6]	<p>Limitación de derechos del consumidor: exclusión de indemnización al proponente de compra (art. 86.7)</p>	<p><i>“Transcurrido el plazo de 30 días desde la firma de la propuesta sin que haya sido celebrado el contrato al que la propuesta se refiere por falta de aceptación del vendedor, se restituirán en mano o por correo certificado con acuse de recibo, las cantidades recibidas, sin intereses y sin que el Proponente esté autorizado a reclamar indemnización de ninguna clase”</i> (propuesta del comprador de contrato de compraventa de inmueble, condición VII).</p>	<p>En el caso de que quien formule la propuesta de compra ostente la condición de consumidor, resulta aplicable a esta cláusula la sanción de nulidad de pleno derecho establecida por el art. 10 TR, conforme al cual <i>“La renuncia previa a los derechos que esta Norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula...”</i> (en idéntico sentido, art. 3.2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, LPCM).</p> <p>Con independencia de la nulidad de la renuncia que afecte a los consumidores, estrictas razones de buena fe contractual justificarían que la empresa deba comprometer un plazo máximo para la devolución de las cantidades entregadas por quien haya efectuado la propuesta de compra.</p>
[6]	<p>Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal le</i></li> </ul>	<p>Mientras que la documentación contractual aportada por la empresa ante la inspección municipal de consumo sólo declara como finalidad del tratamiento de</p>



datos personales  
(art. 86.7)

*informamos de que los datos personales facilitados por Vd. en el presente formulario se incorporan a un fichero ..., cuya finalidad es la gestión de datos recogidos en los formularios de la pagina web, gestión de contactos, acciones de comunicación comercial y la respuesta a consultas y sugerencias. El usuario/solicitante presta su pleno consentimiento a GRUPO INMOBILIARIO FINANCIERO RED PISO SA para que pueda proceder al envío de comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales relacionadas con sus productos y servicios por correo electrónico, fax o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes que nos haya facilitado, y ello al amparo de lo establecido en la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, y a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. No obstante, le informamos que podrá revocar su consentimiento, en cada comunicado comercial o publicitario que se le haga llegar, y en cualquier momento...* (política de protección de datos).

▪ *“...el responsable del sitio web, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 5 y 6 de la LOPD, informa a todos los usuarios del sitio web que faciliten o vayan a facilitar sus datos personales, que estos serán incorporados en un fichero ...Los usuarios que voluntariamente faciliten sus datos personales, aceptan expresamente y de forma libre e inequívoca que dichos datos serán tratados por parte del prestador para realizar las siguientes finalidades: ... Remisión de comunicaciones comerciales publicitarias por e-mail, ...o cualquier otro medio electrónico o físico... En todo caso las comunicaciones comerciales serán realizadas por parte del prestador y harán referencia a productos y servicios ofrecidos por el prestador”*

los datos personales recogidos la estricta ejecución del contrato, los dos documentos que Redpiso tiene publicados en su web en materia de protección de datos aluden también a la finalidad de enviar comunicaciones comerciales al afectado.

De conformidad con la invocada LOPD, se requiere “*el consentimiento inequívoco del afectado*” cuando el tratamiento de los datos de carácter personal de éste no sea necesario para el mantenimiento o cumplimiento de la relación comercial establecida con la empresa que efectúa la recogida (art. 6, apartados 1 y 2).

Sin embargo, la empresa incumple dicha exigencia al declarar la gestión de comunicaciones comerciales como una de las finalidades del tratamiento de datos personales, a pesar de que en el momento de la recogida de éstos no se ofrece al afectado la oportunidad de que pueda oponerse expresamente a este tipo de tratamiento.

Aunque la primera de las cláusulas transcritas hace constar que el afectado puede revocar en cada comunicado que reciba su consentimiento para la recepción de comunicaciones comerciales, la infracción en la que incurre la empresa radica en que, en el momento de la recogida de los datos, incumple la exigencia de que el afectado pueda oponerse expresamente al tratamiento para finalidades ajenas a la relación contractual (art. 21 LSSI, aplicable como consecuencia de que la empresa prevé que las comunicaciones comerciales se efectúen *por medios de comunicación electrónica*).

Se vulnera otro de los requisitos establecidos por la LSSI, en concreto el relativo a que las comunicaciones comerciales gestionadas en el marco de una relación contractual previa, sin solicitud o autorización específica del afectado, sólo pueden referirse servicios similares al determinante de la relación existente, ya que la empresa incluye de modo genérico los “*servicios ofrecidos por el prestador*”.

Si la empresa considera necesario citar la ley de telecomunicaciones debiera evitar la referencia a una norma derogada y sustituirla por la Ley 9/2014, de 9 mayo.



		(política de privacidad).	
[6]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>“Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Madrid”</i> (política de privacidad, apartado Ley aplicable y jurisdicción).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que <i>“No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores...”</i> .
[8]	Vinculación a la voluntad del empresario: derecho al cobro de honorarios (art. 85.3)	<i>“El propietario abonará a [8] los honorarios íntegros pactados en este encargo si, a pesar de haber caducado el mismo, la venta se realizara como consecuencia de sus gestiones, es decir, a alguno de los clientes, sus familiares o sociedades interpuestas o participadas, a quien se hubiera ofrecido o presentado el inmueble objeto de este contrato”</i> (documento de encargo de venta, condición 7, segundo párrafo).	Además de que se pretende extender indefinidamente el derecho de la empresa al cobro de honorarios en el caso de que sus gestiones no se hayan materializado en la venta del inmueble, no determina que las ofertas o presentaciones de éste deban haber sido comunicadas al vendedor en el proceso de ejecución del encargo de venta acordado con él.  Por otro lado, las cláusula transcrita debiera haber hecho constar que la pretensión se circunscribe a los encargos realizados con carácter de exclusividad.
[8]	Falta de reciprocidad: devengo anticipado de honorarios (art. 87.1)	<i>“El propietario autoriza a [8] a percibir con carácter inmediato hasta un 50% de sus honorarios con cargos a la primera cantidad entregada por el interesado. El tanto por ciento restante de los honorarios de [8] habrá de abonarse en el otorgamiento del contrato de arras, o contrato privado de compraventa”</i> (documento de encargo de venta, condición 7, primer párrafo).	La empresa ha predispuerto una mecánica de percepción de sus honorarios profesionales que le permite el cobro íntegro de los mismos incluso en el momento de la firma del contrato de arras, esto es, con anterioridad a la formalización del contrato de compraventa y desde luego antes del otorgamiento de la escritura pública.  Al predisponer el cobro íntegro de sus honorarios, la empresa no se ajusta al requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que el legislador exige de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR)].
[8]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>“Para cuantas cuestiones se deriven o traigan causa del presente documento, las partes contratantes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid”</i> (documento de encargo de alquiler).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que <i>“No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de</i>



			<i>adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores...".</i>
[9]	Vinculación a la voluntad del empresario: derecho al cobro de honorarios (art. 85.3)	<i>"El propietario abonará a [9] sus honorarios íntegros pactados en este encargo si, a pesar de haber caducado el mismo, la venta se realizara como consecuencia de las gestiones de [9], es decir, con alguno de los clientes o familiares a quien se hubiera ofrecido el inmueble objeto de este contrato"</i> (documento de encargo de venta, condición general 2).	Además de que se pretende extender indefinidamente el derecho de la empresa al cobro de honorarios en el caso de que las gestiones de ésta no se hayan concretado en la venta del inmueble, no determina que el adquirente (o su familiar) debe haber sido identificado y comunicado al vendedor en el proceso de ejecución del encargo de venta acordado con él.  Por otro lado, la cláusula transcrita debiera haber hecho constar que la pretensión se circunscribe a los encargos realizados con carácter de exclusividad.
[9]	Falta de reciprocidad: en caso de resolución del contrato (art. 87.1)	<i>"Si el propietario incumpliese lo aquí acordado, abonará automáticamente a [9] en concepto de indemnización el 100% de los honorarios acordados en este documento, quedando con ello rescindido el presente contrato"</i> (documento de encargo de alquiler, condición general 1).	Se constata la falta de reciprocidad en que sólo se predisponen consecuencias económicas en el caso de que sea el arrendador quien opte por resolver el contrato.  Aunque el condicionado de la empresa no alude a que ésta no cobrará honorario alguno si la resolución del contrato deriva de causa imputable a ella, sí establece que <i>"La liquidación de honorarios se realizará, en todo caso, a la firma del contrato privado"</i> (condición general 6 del mismo documento).  Al no tener naturaleza de penalización la falta de cobro de honorarios por resolución contactual exclusivamente imputable a la empresa, se incumple el requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes exigible de cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[9]	Limitación de derechos del consumidor: finalidades del tratamiento de sus datos (art. 86.7)	(1) <i>"Le informamos que sus Datos Personales recabados van a pasar a formar parte de un fichero automatizado ...para la gestión administrativa y la prestación de los servicios solicitados por los clientes"</i> (documentos de encargo de alquiler y de venta, dorso; documentos de visita de propiedad en alquiler y en venta, anverso).  (2) <i>"Una vez cumplimentado y enviado el formulario (de recogida de datos personales), se entiende que el usuario acepta y autoriza de forma expresa que sus Datos</i>	(1) Si bien cabe considerar que el tratamiento de los datos personales del afectado tiene como finalidad única la ejecución del contrato suscrito con éste, la redacción de esta cláusula permitiría interpretar también que la <i>gestión administrativa</i> no tiene por que ser sólo la de carácter instrumental requerida en ejecución del contrato, y que con ella se da cobertura a la eventual gestión de comunicaciones comerciales u otra finalidad extracontractual.  (2) El formulario habilitado en la web de la empresa para la recogida de datos ("Contacto") de quien esté interesado en alguno de los inmuebles comercializados incluye como preceptivos el nombre y dirección de



		<p><i>Personales sean tratados por [9] y que le remita por correo electrónico información sobre nuevos productos y/o servicios o promociones. El usuario queda informado de que los datos personales facilitados se incorporan al fichero "Clientes" del que es responsable [9], el cual se encuentra inscrito en el Registro General de Protección de Datos y cuya finalidad es la gestión comercial, incluyendo en envío de información comercial que puede ser del interés del Usuario" (aviso legal, apartado Política de protección de datos).</i></p>	<p>correo electrónico, pero no ofrece información directa ni enlaza directamente con la política de privacidad de la empresa ni incluye casilla alguna en la que el afectado pueda oponerse expresamente al envío de comunicaciones comerciales. Es, por tanto, improcedente afirmar que el usuario <i>autoriza de forma expresa</i> que el tratamiento de sus datos pueda alcanzar tal finalidad promocional.</p>
[7]	<p>Vinculación a la voluntad del empresario: designación de perito para la tasación de daños (art. 85.3)</p>	<p><i>"El arrendatario se obliga a devolver el piso en el mismo estado de conservación que declara haberlo recibido o, en su defecto, satisfacer en metálico a la arrendadora el total de los desperfectos que existan a la terminación del presente contrato, autorizando desde ahora expresamente a la arrendadora para que los daños sean tasados por perito designado por la misma, y a descontar su valor del importe de la fianza, y si esta fuera insuficiente, abonar la diferencia hasta satisfacer enteramente la cantidad en que fueren tasados"</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 5ª, último párrafo).</p>	<p>La pretensión de que la tasación de eventuales daños descansa exclusivamente en el informe pericial encargado por la empresa no se ajusta al requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que el legislador exige de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Por otro lado, resulta inadecuado afirmar que el arrendatario <i>autoriza expresamente</i> la designación del perito por el predisponente, pues en la documentación contractual no existe casilla alguna en la que pueda explicitar tal decisión.</p> <p>Finalmente, no está acreditado que la empresa documente el estado de conservación del inmueble en el momento de la firma del contrato, dado que parece concretarse en lo que el arrendatario <i>declare</i> haber recibido.</p>
[7]	<p>Vinculación a la voluntad del empresario: resolución empresarial del contrato (art. 85.4)</p>	<p><i>"Además de las causas generales establecidas en nuestro Ordenamiento Jurídico, la arrendadora puede resolver de pleno derecho el contrato por las siguientes causas:</i></p> <p><i>[...]</i></p> <p><i>G) Por incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del presente contrato"</i></p> <p>(contrato de arrendamiento, cláusula 19ª).</p>	<p>Las causas de resolución contractual están tasadas por el art. 27 LAU, y entre ellas no se incluye una tan genérica como la predisuelta con la letra G); máxime a la vista de que el clausulado que utiliza la empresa adolece de muy diversos elementos de abusividad.</p> <p>La cláusula 19ª del contrato relaciona en sus letras A) a F) las causas de resolución que cabe invocar al arrendador (art. 27.2), pero ni ella ni el resto de estipulaciones aluden a los supuestos legales de resolución por el arrendatario (art. 27.3).</p> <p>Por ello, se constata que el condicionado autoriza a la empresa a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada sin reconocer a su contraparte las facultades de resolución</p>



			<p>que legalmente le corresponden.</p> <p>Junto a este elemento de vinculación del contrato a la exclusiva voluntad del empresario se aprecia también vulneración del requisito de justo equilibrio que exige para las cláusulas no negociadas individualmente el art. 80.1.c) TR.</p>
[7]	Limitación de derechos del consumidor: penalización por retraso involuntario en el desalojo (art. 86.7)	<p><i>“Si transcurrido el plazo pactado, o si en su caso se agotare el plazo mínimo, y careciere ya de título para ocupar la finca el arrendatario, ambas partes expresamente acuerdan que el arrendatario indemnizará a la arrendadora en la cantidad de 25€ por cada día de retraso en el desalojo, indemnización que por imperio de las partes no precisa ser acreditada, teniendo el carácter de indemnización mínima con independencia de los daños y perjuicios y de todo aquello a que fuere condenado caso de tener que acudir al auxilio judicial”</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 5ª, cuarto párrafo).</p>	<p>El predisponente establece una <i>indemnización mínima</i>, que pretende aplicar en todo caso pues no prevé que exista supuesto alguno que pueda exceptuarla.</p> <p>Sin embargo, en el cumplimiento de las obligaciones la fuerza mayor opera como supuesto de exclusión de responsabilidad, ya que <i>“Fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables”</i> (art. 1105 del Código Civil).</p> <p>Al margen de esta indebida exclusión del retraso en el desalojo por parte del arrendatario, parece que la alusión de la cláusula al agotamiento del plazo <i>mínimo</i> para el abandono debiera ser en realidad al plazo <i>máximo</i>.</p>
[7]	Limitación de derechos del consumidor: pago de todo tipo de tributos futuros (art. 86.7)	<p><i>“Esta cantidad es sólo la de la renta y no incluye Impuesto o Tasa alguna ...que pudiera establecerse, y que en cualquier caso habrá de añadirse a la renta vigente en cada momento”</i> (contrato de arrendamiento, cláusulas 6ª, tercer párrafo, y 11ª, primer párrafo).</p>	<p>El requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes exigible de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR] impide que pueda considerarse ajustada la previsión unilateral de que corre por cuenta del arrendatario el pago de cualesquiera impuestos o tasas que puedan establecerse en el futuro.</p>
[7]	Limitación de derechos del consumidor: pago de costas judiciales (art. 86.7)	<p><i>“El retraso en el pago de una sola mensualidad o de alguno de los gastos que correspondan al arrendatario según lo dispuesto en este contrato, dará derecho a la arrendadora a resolverlo, corriendo por cuenta del arrendatario todos los gastos y costas que de este hecho se produjeran, incluidos los honorarios de Procurador y Abogado de la arrendadora, aun cuando su intervención no fuere preceptiva”</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 6ª, quinto párrafo).</p>	<p>Es causa de resolución del contrato de arrendamiento <i>“La falta de pago de la renta o, en su caso, de cualquiera de las cantidades cuyo pago haya asumido o corresponda al arrendatario”</i> [art. 27.2.a) LAU].</p> <p>Mientras que el legislador exige que se trate de <i>falta</i> de pago, y que el arrendador requiera formalmente al arrendatario el cumplimiento de sus obligaciones económicas (art. 27.4 LAU), el predisponente excluye tales requisitos y pretende instar la resolución contractual de modo automático tras el simple retraso en algún pago.</p> <p>Por si ello fuera poco, pretende también que el arrendatario supuestamente moroso abone los gastos y costas judiciales, incluidos los honorarios de profesionales cuya intervención sea</p>



			facultativa, sin tener en cuenta que tal declaración compete al órgano judicial al resolver sobre la imputación de costas del proceso.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: elevación de renta por mejoras (art. 86.7)	<i>“La realización de obras de mejora por la arrendadora dará derecho a ésta, transcurrido un año de duración del contrato, a elevar la renta anual en la cuantía que resulte de aplicar al capital invertido en la mejora el tipo de interés legal del dinero en el momento de terminación de las obras incrementado en tres puntos, sin que pueda exceder el aumento del 20% de la renta vigente”</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 8ª, primer párrafo).	El contenido de la cláusula transcrita corresponde con el del art. 19.1 LAU, aunque el predisponente introduce una diferencia sustancial, de naturaleza temporal: mientras que el legislador posibilita este incremento de renta siempre y cuando hayan transcurrido tres años de duración del contrato, la empresa reduce indebidamente dicho plazo a la tercera parte.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: en caso de obras de conservación de la vivienda (art. 86.7)	<i>“Cuando la ejecución de una obra de conservación no pueda razonablemente diferirse a la conclusión del arrendamiento, el arrendatario queda obligado a soportarla aunque le sea muy molesta o durante ella se vea privado de una parte de la vivienda”</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 12ª).	La cláusula transcrita es reproducción literal del primer párrafo del art. 21.2 LAU; su carácter abusivo no radica, por tanto, en su contenido, sino en el hecho de que el contrato utilizado por el predisponente no incluye también el contenido del segundo párrafo del mismo precepto, conforme al cual, <i>“Si la obra durase más de veinte días, habrá de disminuirse la renta en proporción a la parte de la vivienda de la que el arrendatario se vea privado”</i> .  Si bien el contrato no tiene por qué reproducir normas legales, un mínimo equilibrio contractual exige que cuando se trate de obligaciones recíprocas –como como son las que regula el art. 21.2 LAU– se silencien o se mencionen ambas.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: devolución del inmueble en perfecto estado de conservación (art. 86.7)	<i>“Finalizado el arrendamiento, el arrendatario se compromete a devolver la posesión de los inmuebles en perfecto estado de conservación”</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 15ª, segundo párrafo).	Se trata de una cláusula más gravosa para el arrendatario que la que el predisponente incluye en otro lugar del mismo contrato: <i>“El arrendatario se obliga a devolver el piso en el mismo estado de conservación que declara haberlo recibido...”</i> (cláusula 5ª, último párrafo).  No cabe exigir al arrendatario que devuelva el inmueble en mejor estado de conservación del que lo recibió; que sea <i>perfecto</i> es aún más inviable, por diligente y esforzada que aquella haya sido.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: facultad de inspección de la vivienda por el empresario (art. 86.7)	<i>“El arrendatario deberá permitir el acceso al piso objeto de este contrato a la arrendadora, al administrador y a los operarios e industriales debidamente identificados que designen cualquiera de ambos, para la realización, inspección y comprobación de cualquier clase de</i>	Entre las obligaciones que incumben al arrendador se incluye la de <i>“mantener al arrendatario en el goce pacífico del arrendamiento por todo el tiempo del contrato”</i> (art. 1554.3 del Código Civil).  El goce pacífico de la vivienda al que el arrendatario tiene legalmente derecho puede resultar afectado de modo muy sensible si se le obliga a tener que permitir



		<i>obras o reparaciones que afecten al piso, y para la comprobación de que no se realizan en el mismo actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas"</i> (contrato de arrendamiento, cláusula 21ª).	el acceso por razones tan indeterminadas como son las circunstancias generales a las que alude la cláusula.  Ni siquiera el Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas, aprobado por Decreto 2414/1961, de 30 noviembre, faculta a la Administración para inspeccionar viviendas, sino que se limita a establecer determinadas prohibiciones en la concesión de licencias que afecten a locales que formen parte de edificios destinados a viviendas.
[7]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	" <i>Ambas partes se someten para la resolución de cualquier problema derivado de la interpretación, cumplimiento y extinción del presente contrato, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital</i> "(contrato de arrendamiento, cláusula 24ª).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que " <i>No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores...</i> ".
[10]	Limitación de derechos del consumidor: cesión de sus datos personales (art. 86.7)	(1) " <i>Mediante la firma del presente formulario y con los fines antes expresados (la gestión de servicios inmobiliarios de alquiler y/o compraventa), usted otorga su consentimiento expreso al tratamiento y cesión de sus datos al resto de entidades que forman parte de la red de franquicias [10], a las entidades que forman la red de franquicias [10.1], que podrán asesorarle sobre las posibilidades de financiación económica en la adquisición de un inmueble, y a la sociedad Correduría de Seguros [10.2], que podrán ofrecerle la contratación de seguros de hogar y local de negocio. Todas estas sociedades pertenecen a la red de servicios del Grupo [10]</i> " (documentos de encargo de venta y de arrendamiento y documentos de propuesta de contrato de compraventa y de arrendamiento).  (2) " <i>En caso de que usted lo haya autorizado marcado la casilla correspondiente, sus datos</i>	(1) La comunicación de los datos del afectado a terceros requiere el consentimiento inequívoco del consumidor, ya que dicho tratamiento no afecta a la ejecución del contrato que suscribió (art. 11.1, en relación con el 6, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD)).  La alusión de la cláusula transcrita al consentimiento expreso del afectado no es correcta, ya que ni este ni los restantes documentos contractuales aportados por la empresa a la inspección municipal incluyen casilla alguna para que aquel pueda oponerse expresamente a este tipo de tratamiento de sus datos personales.  (2) Frente a lo que declara la segunda cláusula transcrita, el formulario





		<p><i>podrán ser utilizados para remitirle comunicaciones comerciales, incluso por medio electrónicos, de los productos o servicios prestados respectivamente por los integrantes de las redes en franquicia... Si usted desea que sus datos dejen de ser utilizados con las finalidades y características expresadas podrá darse de baja...</i> [política de privacidad, 1-B)].</p>	<p>habilitado para que el usuario se dé de alta en la web de la empresa no incluye casilla alguna destinada a acreditar su eventual rechazo al envío de comunicaciones comerciales.</p> <p>También frente a lo que indica en el formulario de registro se indica como mera posibilidad ("<i>Suscríbete a la newsletter...</i>"), el afectado no dispone de la opción de suscribirse, ni de la de oponerse a la recepción de este tipo de información comercial.</p> <p>El afectado no dispone sólo del derecho a darse de baja que la empresa declara; antes que nada, el legislador le reconoce su derecho a oponerse a que se le remitan comunicaciones comerciales, esto es, su derecho a no recibir ninguna.</p>
[11]	Vinculación a la voluntad del empresario: responsabilidad por incumplimiento de prestaciones (art. 85.5)	<p><i>"Serán de cuenta y cargo del arrendador el mantenimiento ...(de la instalación de calefacción-refrigeración). Por cada día que excediendo de los quince citados no se prestare, el arrendatario tendrá derecho a una indemnización del 0,2% de la renta mensual vigente en ese momento"</i> (contrato de arrendamiento de vivienda, condición 6.2, tercer párrafo).</p>	<p>Entre las instalaciones de las viviendas arrendadas por la empresa (que pertenece al Grupo Sacyr), la de climatización cuenta con proyecto propio; pues bien, el periodo de carencia de quince días al que alude la cláusula transcrita carece de fundamento legal, además de que no lo menciona el resto de condiciones contractuales ni el proyecto de dicha instalación.</p> <p>Además de suponer una limitación del derecho del arrendatario a disfrutar de modo efectivo del uso de la vivienda y de sus instalaciones y servicios anejos, resulta que asciende apenas al 6% de renta la penalización que se aplica la empresa por incumplimiento a lo largo de todo un mes de una prestación tan básica para la vivienda como es su adecuada climatización.</p>
[11]	Vinculación a la voluntad del empresario: reparaciones a atender por el arrendatario (art. 85.5)	<p><i>"Son en todo caso del arrendatario las pequeñas reparaciones que exija el desgaste del inmueble por el uso ordinario. Entre éstas se incluyen a título informativo, las reparaciones relativas a persianas, alumbrado, enchufes, cisterna, griferías, desagües, llaves y demás válvulas; a la instalación de calefacción-refrigeración, y al mobiliario existente en la cocina (muebles altos y bajos, fregadero, placa vitrocerámica, horno, termo eléctrico para agua caliente) y al/los cuarto/s de baño (bañera, sanitarios, espejo, toalleros, jabonera, portarrollos y percha)"</i> (contrato de arrendamiento de vivienda, condición 6.2, tercer párrafo).</p>	<p>Aunque "<i>Las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda serán de cargo del arrendatario</i>" (art. 21.4 LAU), no es menos cierto que "<i>El arrendador está obligado a realizar, sin derecho a elevar por ello la renta, todas las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en las condiciones de habitabilidad para servir al uso convenido, salvo cuando el deterioro de cuya reparación se trate sea imputable al arrendatario a tenor de lo dispuesto en los artículos 1563 y 1564 del Código Civil</i>" (art. 21.1, primer párrafo, LAU).</p> <p>Ahora bien, estos preceptos del Código Civil excluyen la obligación del propietario de atender las pequeñas reparaciones cuando el deterioro o pérdida haya sido causado por el arrendatario o sus</p>



			<p>allegados.</p> <p>Por el contrario, ni el CC ni la LAU facultan al predisponente para considerar que se trata de pequeñas reparaciones exigidas por el uso y <i>desgaste ordinarios</i> las requeridas por la instalación de de climatización o por electrodomésticos tales como el horno o la vitrocerámica, además de que el carácter meramente enunciativo de la relación de elementos (que la empresa detalla a <i>título informativo</i>) supone que la empresa se reserva cualquier decisión acerca de a quién compete atender las reparaciones necesarias.</p>
[11]	Limitación de derechos del consumidor: recogida de sus datos (art. 86.7)	“El arrendatario declara que convivirán con él de forma permanente las personas que se relacionan a continuación, comprometiéndose a notificar al arrendador cualquier variación al respecto: <u>Nombre y apellidos</u> , <u>Fecha de nacimiento</u> , <u>N.I.F.</u> y <u>Parentesco</u> ” (contrato de arrendamiento de vivienda, condición 2.2).	La recogida por la empresa de datos identificativos de la persona o personas que compartirán con el arrendatario el uso de la vivienda vulnera el principio general de calidad de datos que establece la LOPD: “Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento ...cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido” (art. 4.1).
[11]	Limitación de derechos del consumidor: modalidad de la garantía adicional a prestar por el arrendatario (art. 86.7)	“Además, el arrendatario entrega en este acto al arrendador, como garantía adicional a que se refiere el apartado quinto del artículo 36 de la LAU, la cantidad de ***€, a la que se dará el mismo tratamiento que a la fianza legal” (contrato de arrendamiento de vivienda, condición 8.2).	El precepto legal invocado prevé que “Las partes podrán pactar cualquier tipo de garantía del cumplimiento por el arrendatario de sus obligaciones arrendaticias adicional a la fianza en metálico” (art. 36.5 LAU).  Además de que la inclusión en el condicionado general de la cláusula transcrita impide que ésta tenga la naturaleza de pacto, el predisponente limita el derecho del arrendatario a que pueda prestar la garantía adicional mediante aval u otra modalidad diferente de la que el legislador establece ya como fianza en metálico.
[11]	Ejecución: traslado al consumidor de errores de gestión (art. 89.2)	“En caso de impago o devolución, por causa no imputable al arrendador, de uno sólo de los recibos, facultará al arrendador para dejar de girar los recibos contra la cuenta corriente del arrendatario, evitando así que se sigan generando nuevos gastos de devolución, obligándose el arrendatario a acudir a las oficinas del arrendador indicadas en el encabezamiento para abonar las cantidades impagadas y restablecer cuanto antes la anterior situación de pago” (contrato de arrendamiento de vivienda, condición 5.4, segundo	Que el error determinante del impago o devolución del recibo no sea imputable al arrendador no implica que haya sido el arrendatario el responsable del mismo, puesto que con cierta frecuencia se producen este tipo de incidencias como resultado de la actuación no suficientemente diligente de la entidad bancaria en la que el inquilino ha domiciliado el pago de sus recibos.  Se constata en la redacción de la cláusula el supuesto determinante de abusividad que el legislador define como “La transmisión al consumidor ...de las consecuencias económicas de errores



		párrafo).	<p><i>administrativos de gestión que no le sean imputables"</i> (art. 89.2 TR).</p> <p>Carece igualmente de justificación que se obligue al arrendatario a desplazarse a las oficinas de la empresa para resolver cuestiones como ésta que perfectamente pueden aclararse por otras vías menos gravosas para él.</p>
[12]	Falta de reciprocidad: devengo anticipado de honorarios (art. 87.1)	<p><i>"El derecho de Vivienda 2, S.A. a percibir sus honorarios nacerá en el momento de entrega de señal por parte del comprador en los términos de este contrato o en los posteriores aceptados por el propietario"</i> (documento de encargo de venta, condición particular IV, segundo párrafo).</p>	<p>Se predispone el derecho de la empresa a percibir los honorarios correspondientes a su intermediación tan pronto el comprador haya entregado la señal, esto es, en el momento en el que se suscriba el contrato de promesa de compraventa con entrega de arras.</p> <p>La cláusula incurre en falta de reciprocidad en el disfrute por las partes de sus respectivas contraprestaciones económicas, elemento de abusividad por el que se impone al consumidor que el empresario pueda cobrar la totalidad de sus honorarios antes de que haya cumplido todas sus obligaciones contractuales.</p> <p>Razones de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes exigen que el devengo de honorarios se ajuste a la cronología de la ejecución del contrato del que traen causa, dirigido a materializar la compraventa, en lugar de adelantar su cobro al momento de simple promesa de compra.</p> <p>Además de que esta falta de sincronía supone que se incumple el requisito de justo equilibrio que el legislador exige a las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR], no se alcanza a entender cuáles puedan ser <i>los términos posteriores aceptados por el propietario</i>, teniendo en cuenta que la cláusula transcrita es ya una condición particular del contrato.</p>
[12]	Limitación de derechos del consumidor: prohibición de todo tipo de obras por el arrendatario (art. 86.7)	<p><i>"La parte arrendataria no podrá efectuar en la vivienda alquilada obras, reformas o modificaciones de ningún tipo sin permiso por escrito de la parte arrendadora"</i> (contrato de arrendamiento de vivienda, estipulación 6ª).</p>	<p>La limitación de derechos radica en la absoluta prohibición de obras (<i>ningún tipo</i> cabe), puesto que el arrendatario sólo precisa el consentimiento escrito del arrendador en el caso de que las obras que desee realizar <i>"modifiquen la configuración de la vivienda o de los accesorios"</i> arrendados (art. 23.1 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, LAU).</p>
[12]	Limitación de derechos del consumidor: exclusión del derecho de	<p><i>"La parte arrendataria ...renuncia a su derecho de adquisición preferente de conformidad con el art. 25 de la LAU"</i> (contrato de arrendamiento de vivienda,</p>	<p>Con carácter general, el legislador prevé que <i>"En caso de venta de la vivienda arrendada, tendrá el arrendatario derecho de adquisición preferente sobre la misma"</i> (art. 25.1 LAU) y que <i>"No obstante ..., las</i></p>



	adquisición preferente por el arrendatario (art. 86.7)	estipulación 7ª, inciso final).	<p><i>partes podrán pactar la renuncia del arrendatario al derecho de adquisición preferente</i>” (art. 25.8 LAU).</p> <p>El modelo de contrato de arrendamiento de vivienda aportado por la empresa a la inspección municipal incluye la cláusula transcrita como condición predispuesta y no negociada individualmente, razón por la cual no cabe considerar que tenga la naturaleza de <i>pacto</i> que requiere el citado art. 25.8.</p>
[12]	Limitación de derechos del consumidor: ejercicio por el arrendatario de actividades inmorales (art. 86.7)	“ <i>La vivienda arrendada lo es para ser destinada única y exclusivamente a satisfacer la necesidad de vivienda de la arrendataria, no pudiendo ejercer en la misma actividades inmorales, molestas, insalubres o ilícitas</i> ” (contrato de arrendamiento de vivienda, estipulación 8ª).	<p>Constituye legalmente causa de resolución del contrato de arrendamiento de vivienda la realización en ella de “<i>actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas</i>” [art. 27.2.e) LAU].</p> <p>Se trata básicamente de los supuestos contemplados por el aún vigente Decreto 2414/1961, de 30 de noviembre, aprobatorio del Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas.</p> <p>Añadir a ellos un supuesto diferente, como es el de <i>actividades inmorales</i>, carece de fundamento legal y resulta abusivo en la medida en que limita el derecho del consumidor arrendatario al uso pacífico del inmueble.</p> <p>La noción de lo que sea <i>inmoral</i> es ajena también al Código Penal, que sólo tutela la integridad moral de la persona.</p>
[12]	Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)	<p>En el caso de que el usuario de la web de la empresa se interese por una de las viviendas anunciadas en ella debe cumplimentar un formulario en el que figura preseleccionada la casilla correspondiente a la leyenda “<i>sí, deseo registrarme en [12] y recibir las novedades que se produzcan periódicamente</i>”.</p> <p>En los tres formularios habilitados por la empresa para el registro en su web (comprador, vendedor y alta mixta) se constata idéntica circunstancia.</p>	<p>La solicitud de consentimiento para fines no relacionados directamente con una relación contractual requiere que el afectado autorice expresamente su negativa a dicho tratamiento, tal como exige el art. 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD; no cabe considerar que la empresa ha cumplido esta obligación cuando la casilla está ya premarcada.</p> <p>Por el contrario, la empresa actúa correctamente al exigir que el usuario acepte expresamente las condiciones contractuales antes de enviar el formulario, ya que no está marcada por defecto la casilla “<i>acepto las condiciones generales</i>”.</p>
[12]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	“ <i>Las partes intervinientes, con renuncia expresa al propio fuero que en su caso pudiera corresponderles, se someten para cualquier cuestión que se pudiera suscitar en relación al presente documento a los Juzgados y Tribunales de Madrid</i> ” (contrato de arrendamiento de vivienda, estipulación 12ª).	<p>Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.</p> <p>Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que “<i>No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las</i></p>

*partes, o que se hayan celebrado con consumidores...”.*

### **DIRECCIONES DE LAS WEBS EN LAS QUE SE INCLUYEN LAS CLÁUSULAS TRANSCRITAS**

- [1.1] (política de privacidad).
- [3.2] (política de privacidad).
- [3.3] (aviso legal).
- [4.1] (aviso legal).
- [6.1] (política de privacidad).
- [6.2] (política de privacidad en formulario de contacto).
- [9.2] (aviso legal).
- [10.1] (formulario de registro en la web).
- [10.2] (política de privacidad).
- [12.1] (registro como comprador).
- [12.2] (registro como vendedor).
- [12.3] (registro mixto).

Las empresas [2], [5], [7] y [8] no disponen de web propia.

[11] tampoco dispone de web; aunque sí la tiene [11.2], S.A. ([11.3]), no se ha detectado irregularidad alguna en el Aviso legal de esta empresa, que se anuncia como “Compañía patrimonialista de [11.4]”; tanto dicha empresa como la que ha presentado su documentación contractual a la inspección municipal tienen el mismo domicilio social coincide con el de aquella,

- - -