

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CONSUMO EN INMOBILIARIAS 2024

INTRODUCCIÓN

La campaña de inspección y control de consumo en inmobiliarias está destinada a comprobar los requisitos de la información que se debe suministrar en las operaciones de compraventa de segunda mano y alquiler de viviendas. Este tipo de operaciones suponen un importante desembolso para los consumidores, que suelen condicionar su comportamiento económico durante largos períodos de tiempo, de ahí la importancia de su realización.

La campaña se inició en 2023 y dada su relevancia continuará en 2025.

OBJETIVOS

Los objetivos de la campaña fijados en el protocolo de actuación son:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley las personas consumidoras en relación con esta actividad.
- La promoción del respeto de los derechos económicos de las personas consumidoras en este ámbito, poniendo especial atención en la vigilancia de las cláusulas de los contratos que se firman.
- La comprobación del grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la intermediación en la compraventa y alquiler de viviendas.
- El análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.

NORMATIVA APLICABLE

- 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 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 2/1999, de 17 de marzo, de la Comunidad de Madrid sobre medidas para la calidad en la edificación.
- Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.
- Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios.
- Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Inspección y Control de Consumo en Inmobiliarias ha sido efectuada durante el año 2024 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos de Madrid en establecimientos ubicados en el término municipal.

Se han realizado un total de 72 inspecciones sumando las inspecciones de primera vuelta y la de comprobación, 42 han sido en primera visita de inspección y 30 han sido visitas de comprobación.

En las 42 inspecciones iniciales se han registrado irregularidades en 39 de ellas, lo que supone un porcentaje total de incumplimiento del 92,9%.

RESULTADOS COMPRAVENTA DE VIVIENDAS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	43
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	25
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	23 (92,0%)

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor (n=19)	52,6	47,4
Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los vendedores de viviendas se exponen 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 (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito.	28,0	72,0
Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los compradores de viviendas se exponen 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 (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito.	5,3	94,7
Se entrega a los vendedores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas (n=20)	95,0	5,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los vendedores incluye cláusulas abusivas (n=19)	31,6	68,4
Se entrega a los compradores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas (n=19)	89,5	10,5
La nota de encargo y demás documentación destinada a los compradores incluye cláusulas abusivas (n=17)	29,4	70,6
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento (n=2)	100,0	0,0
INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Nombre o razón social de la persona vendedora.	95,2	4,8
Identificación del intermediario de la operación de compraventa	93,8	6,2
Plano general del emplazamiento de la vivienda.	60,0	40,0
Plano de la vivienda.	35,0	65,0
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil.	47,6	52,4
Superficie construida de la vivienda	73,3	26,7
Identificación registral de la finca	93,3	6,7

	%SI	%NO
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios.	95,0	5,0
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.	53,3	46,7
Certificado de eficiencia energética.	71,4	28,6
INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA		
Se informa sobre el precio total de venta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago	60,9	39,1
Indicación relativa a que del importe total de la venta se deducirá cualquier cantidad entregada a cuenta por la persona adquirente o por cuenta del/de la adquirente antes de la formalización de la operación	94,4	5,6
INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES		
Los documentos contractuales:		
-Están redactados con la debida claridad y sencillez.	73,3	26,7
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.	21,4	78,6
-Incluyen cláusulas abusivas.	28,6	71,4
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO		
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado	100,0	0,0
En el documento anterior consta (n=20):		
-número y en su caso serie.	95,0	5,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor	90,0	10,0
-la cantidad abonada	95,0	5,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido	85,0	15,0
-el concepto	90,0	10,0
-la fecha	95,0	5,0
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	95,8	4,2
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	79,2	20,8

RESULTADOS ALQUILER DE VIVIENDAS

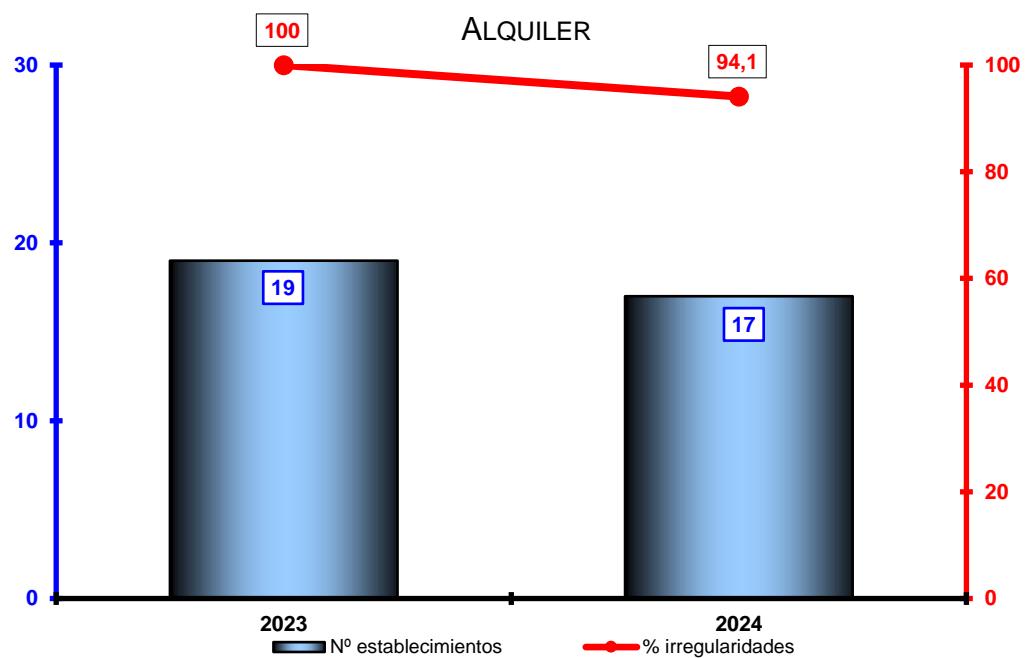
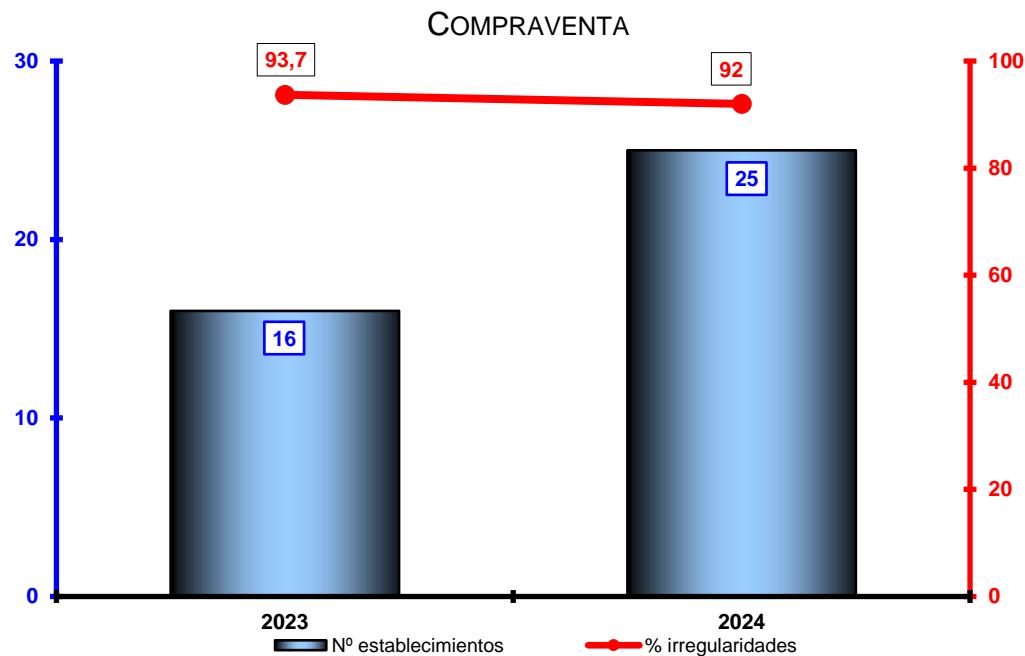
INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	29
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	17
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	16 (94,1%)

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor (n=10)	30,0	70,0
Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los arrendadores de viviendas se exponen 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 (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito.	40,0	60,0
Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los arrendatarios de viviendas se exponen 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 (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito.	45,5	54,5
Se entrega a los arrendadores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas.	72,7	27,3
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendadores incluye cláusulas abusivas.	12,5	87,5
Se entrega a los arrendatarios de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas.	88,9	11,1
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendatarios incluye cláusulas abusivas	0,0	100,0
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento-	N/A	N/A
INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Nombre o razón social del arrendador.	83,3	16,7
Identificación del intermediario de la operación.	75,0	25,0
Plano general del emplazamiento de la vivienda.	36,4	63,6
Plano de la vivienda.	27,3	72,7
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil.	45,5	54,5
Superficie construida de la vivienda	62,5	37,5
Identificación registral de la finca	58,3	41,7

	%SI	%NO
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios.	66,7	33,3
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.	55,6	44,4
Certificado de eficiencia energética de la vivienda.	72,7	27,3
Cuando la empresa inspeccionada sea la propietaria del inmueble a alquilar presenta justificante de depósito de la fianza en la Comunidad de Madrid	0,0	100,0
Se realiza alquiler por habitaciones (item informativo)	0,0	
INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA		
Se informa sobre la renta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago	91,7	8,3
INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES		
Los documentos contractuales:		
-Están redactados con la debida claridad y sencillez.	85,7	14,3
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.	0,0	100,0
Se comprueba que se cobra al arrendatario gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato cuando el arrendador es persona jurídica (n=5)	20,0	80,0
-Incluyen cláusulas abusivas.	16,7	83,3
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO		
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado	91,7	8,3
En el documento anterior consta (n=11):		
-número y en su caso serie	90,9	9,1
-la identidad personal o social y NIF del proveedor	90,9	9,1
-la cantidad abonada	90,9	9,1
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido	90,9	9,1
-el concepto	81,8	18,2
-la fecha.	90,9	9,1
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	100,0	0,0
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	82,4	17,7

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Los datos generales de la campaña muestran que se han realizado 42 inspecciones iniciales, 25 de compraventa de vivienda y 17 de alquiler de viviendas y se han registrado irregularidades en 39 casos.



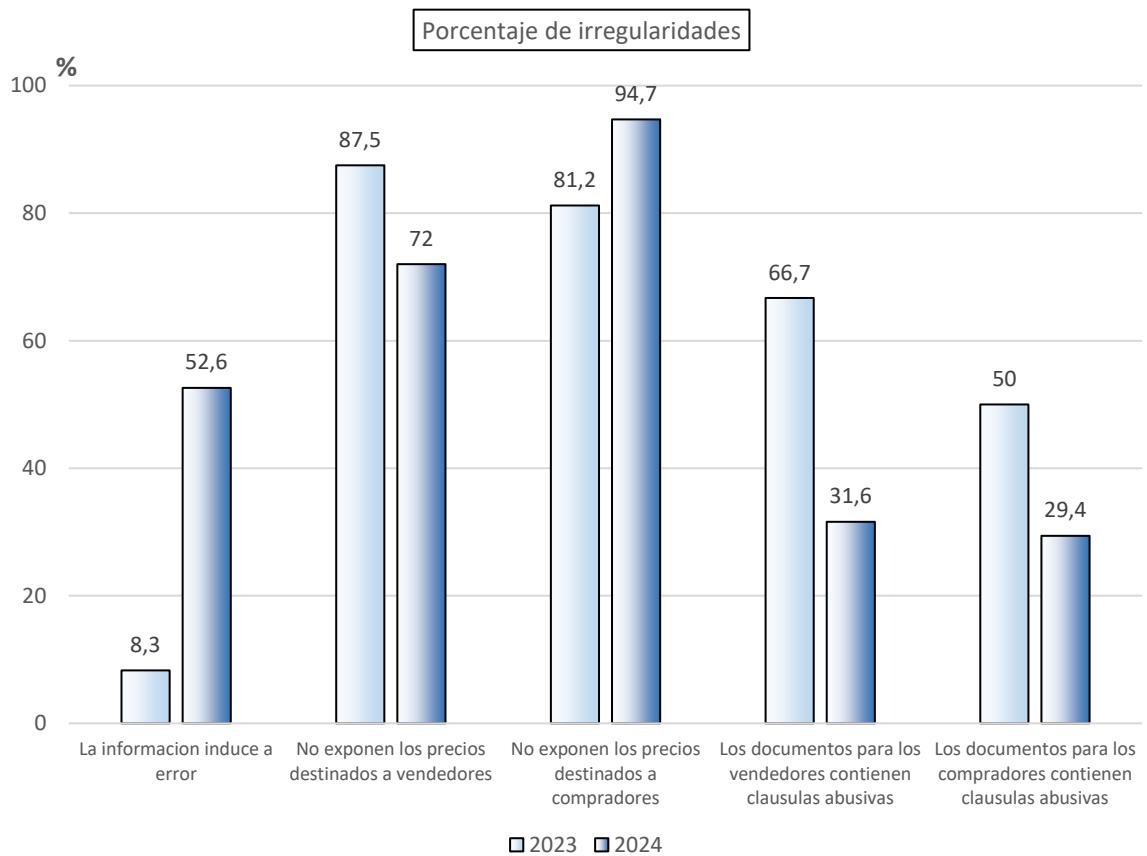
COMPRAVENTA DE VIVIENDAS

Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este módulo las infracciones más destacadas fueron:

- La información induce a error en el 52,6% de los casos comprobados.
- No se exponían los precios de los servicios que prestan a los vendedores de viviendas en el 72,0% y cuando los servicios los prestan a los compradores de viviendas el porcentaje es del 94,7%.
- La documentación entregada a los vendedores contiene cláusulas abusivas en el 31,6% de los casos, siendo el dato del 29,4% cuando se trata de la documentación dirigida a los compradores.

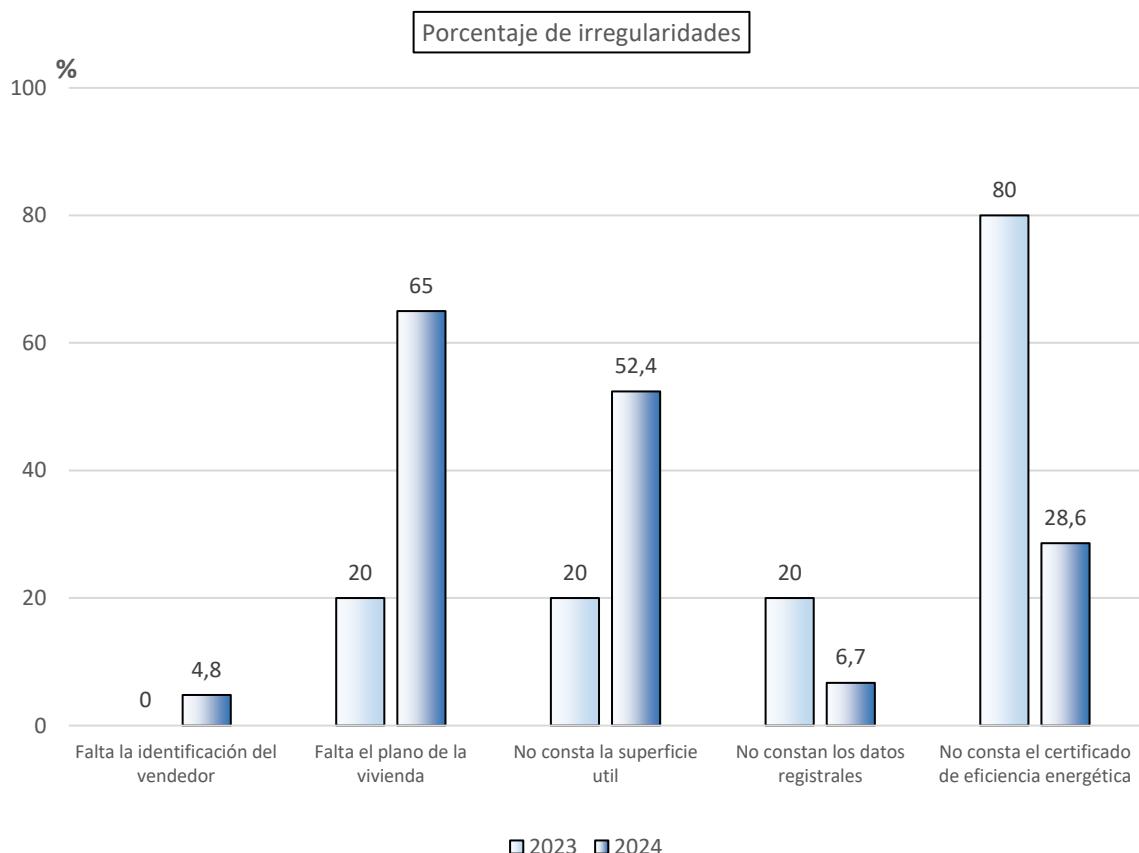


INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

En este módulo se lo más significativo fue:

- El plano de la vivienda falta en el 65,0% de los casos.
- En el 52,4% no se indica la superficie útil de la vivienda.
- La información sobre la calificación energética falta en el 28,6% de los casos.

A continuación, se exponen gráficamente los datos de este módulo:

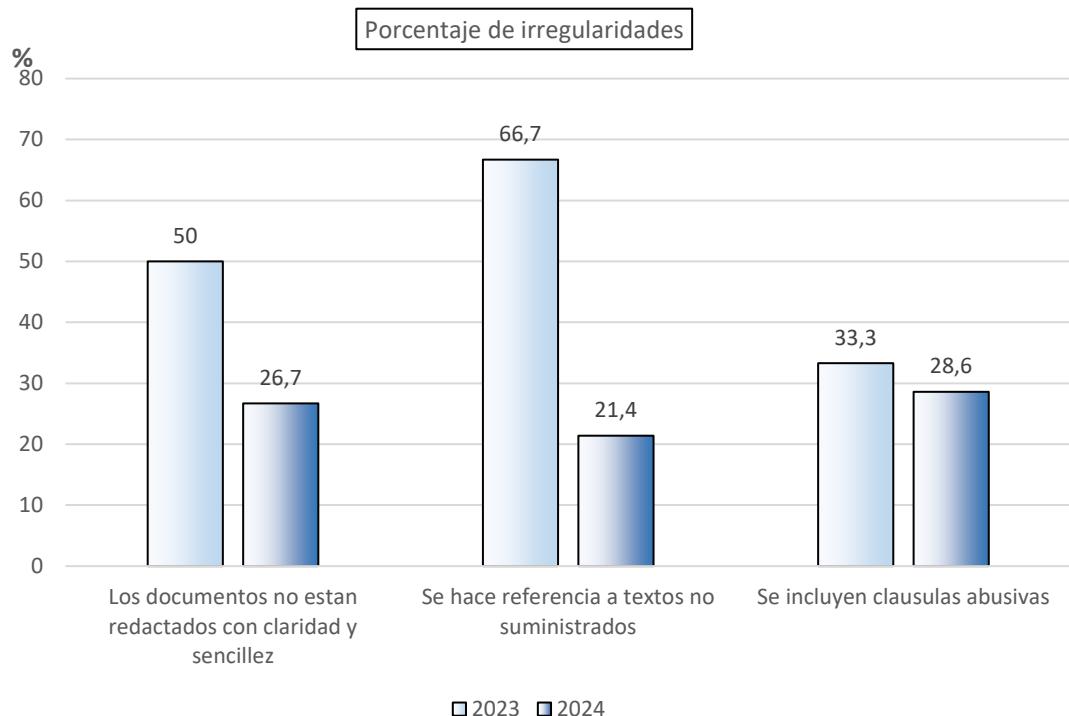


INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA

No se informa sobre el precio total de venta de la vivienda en el 39,1% de los casos mejorando el dato del 68,7% del año anterior.

INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

En este módulo los datos registrados se exhiben en el gráfico comparados con los de la campaña precedente:



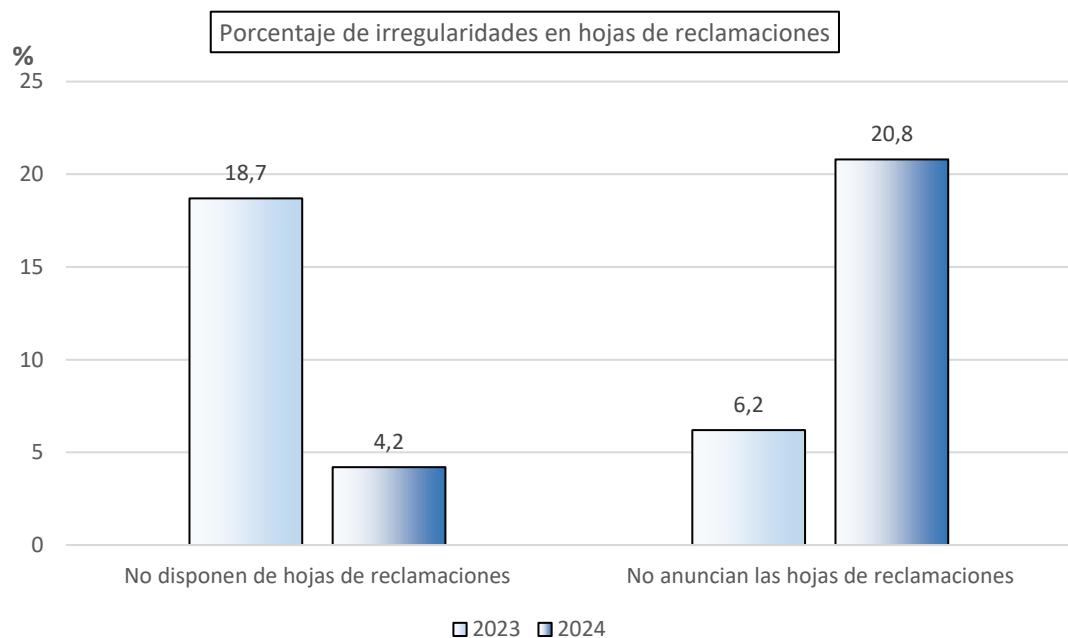
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

En esta ocasión al igual que en la campaña anterior en todas las ocasiones se entrega documento justificativo del pago efectuado, en este documento las deficiencias detectadas han sido:

- En el 10% de los justificantes no consta la identidad del responsable ni el concepto por el que se satisface las cantidades.
- En el 5% falta la cantidad abonada y la fecha.

HOJAS DE RECLAMACIONES

No disponen de hojas de reclamaciones el 4,2% de los establecimientos y el 20,8% no las anuncia.



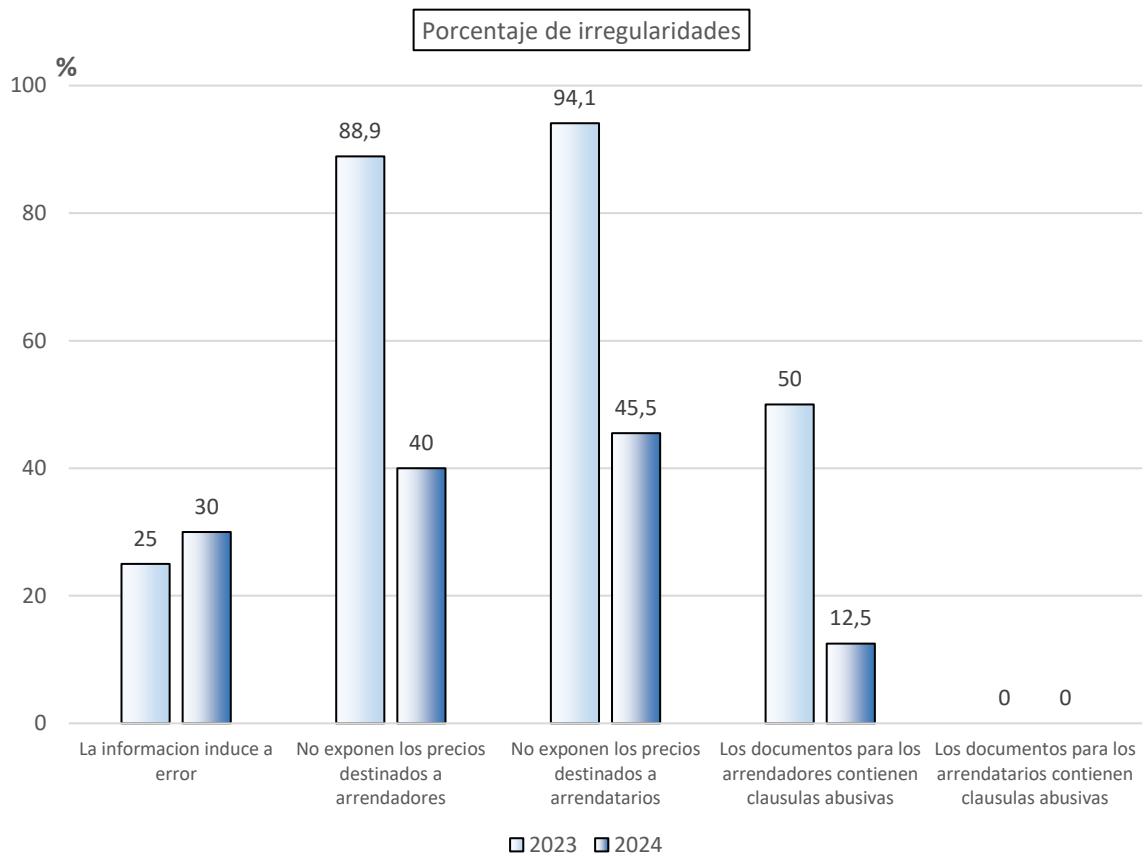
ALQUILER DE VIVIENDAS

Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este módulo las infracciones más destacadas fueron:

- La información induce a error en el 30,0% de los casos comprobados.
- No se exponían los precios de los servicios que prestan a los arrendadores de viviendas en el 40,0% y cuando los servicios los prestan a los arrendatarios de viviendas el porcentaje es del 45,5%.
- La documentación entregada a los arrendadores contiene cláusulas abusivas en el 12,5% de los casos, mientras que no se han detectado cláusulas abusivas en la documentación dirigida a los arrendatarios.

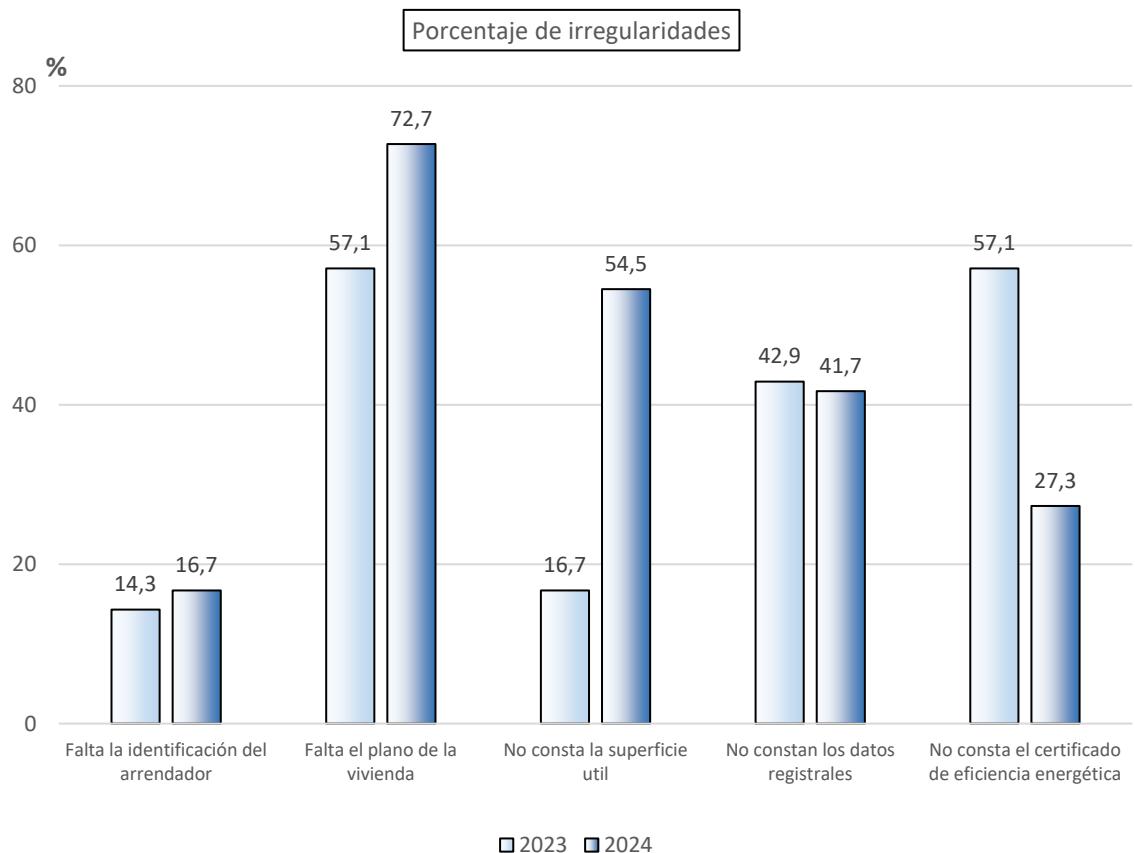


INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

En este módulo se lo más significativo fue:

- El plano de la vivienda falta en el 72,7% de los casos.
- En el 54,5% no se indica la superficie útil de la vivienda.
- La certificación de eficiencia energética falta en el 27,3% de los casos.

A continuación, se exponen gráficamente los datos de este módulo:

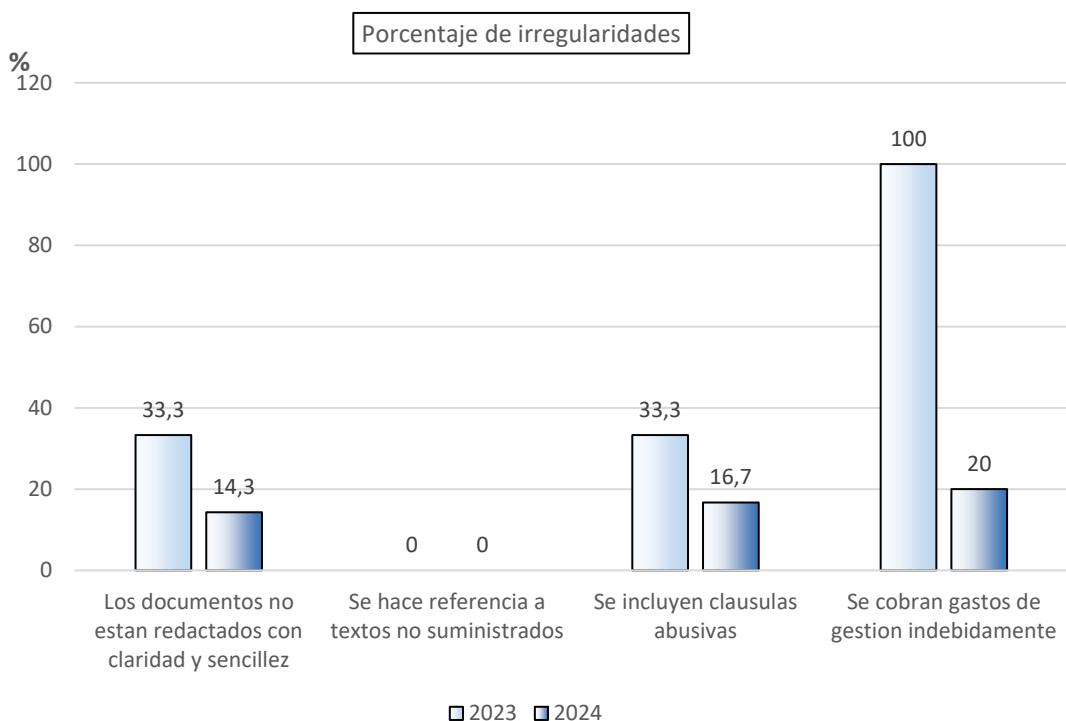


INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA

No se informa sobre la renta de la vivienda en el 8,3% de los casos mejorando considerablemente el 62,5% obtenido durante la campaña precedente.

INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Los datos obtenidos en esta campaña se comparan con la anterior de manera gráfica:



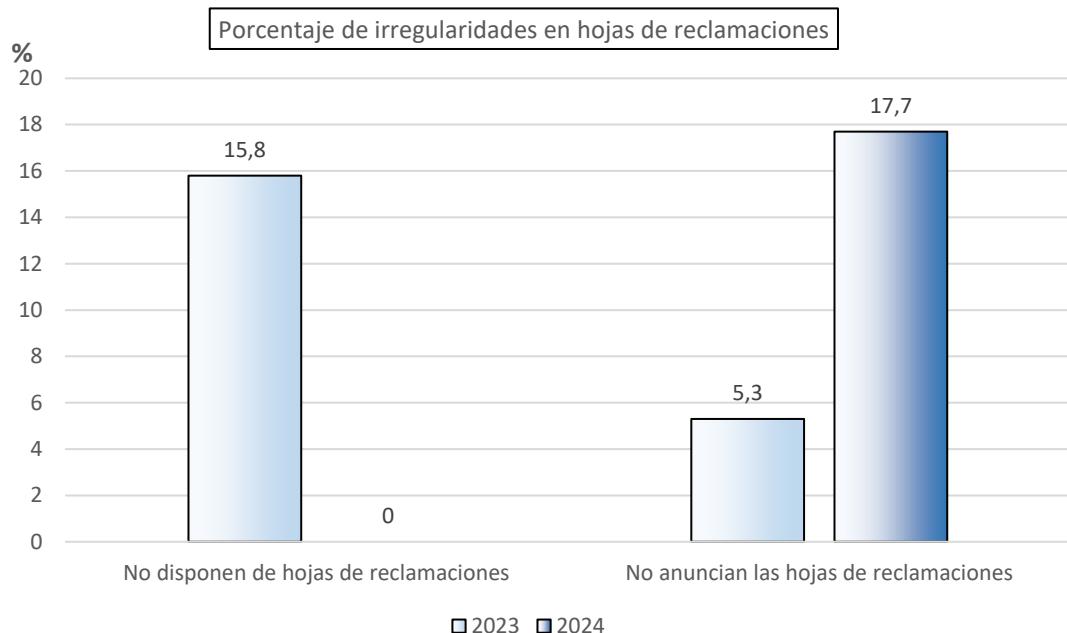
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

En esta ocasión no ocurre lo que en la campaña anterior que no se habían detectado irregularidades en este módulo, en principio no se entregan justificante en el 8,3% de los casos comprobados y cuando si se entrega justificante este documento presenta las siguientes deficiencias:

- En el 18,2% no consta el concepto por el que se satisface las cantidades.
- En el 9,1% falta la identificación del responsable, la cantidad abonada y la fecha.

HOJAS DE RECLAMACIONES

En todos los establecimientos disponían de hojas de reclamaciones, pero el 17,7% no las anunciaba.



CONCLUSIÓN:

El nivel de infracciones registrado tras la primera visita ha sido muy elevado, supera el 90% tanto para la actividad de compraventa como para el alquiler. Tras las visitas de comprobación que han sido 30 (18 para la compraventa y 12 para el alquiler) se han subsanado las deficiencias en 22 establecimientos (12 de compraventa y 10 de alquiler), datos algo más razonables

En el año 2025 continua la realización de esta campaña.