

# **EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CONSUMO EN INMOBILIARIAS 2023**

## **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 y alquiler de viviendas. Este tipo de operaciones suponen un importante desembolso para los consumidores, que suelen condicionar su comportamiento económico durante largos periodos de tiempo, de ahí la importancia de su realización.

## **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 último trimestre del año 2023 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 37 inspecciones, de las cuales 35 han sido en primera visita y 2 han sido visitas de comprobación.

En las 35 inspecciones iniciales se han registrado irregularidades en 34 lo que supone el 97,1% de las mismas.

**RESULTADOS COMPRAVENTA DE VIVIENDAS**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	16
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	16
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	15 (93,8%)

<b>HORARIO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	75,0	25,0
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor (n=12)	8,3	91,7
Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los vendedores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestión, etc.)	18,8	81,2
Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los compradores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestión, etc.)	18,8	81,2
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.	12,5	87,5
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.	18,8	81,2
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=8)	75,0	25,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los vendedores incluye cláusulas abusivas (n=3)	66,7	33,3
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=6)	100,0	0,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los compradores incluye cláusulas abusivas (n=2)	50,0	50,0
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento (n=1)	0,0	100,0

<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Nombre o razón social de la persona vendedora. (n=5)	100,0	0,0
Domicilio de la persona vendedora. (n=5)	100,0	0,0
Plano general del emplazamiento de la vivienda. (n=5)	100,0	0,0
Plano de la vivienda. (n=5)	80,0	20,0
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil. (n=5)	80,0	20,0
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios. (n=5)	100,0	0,0
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. (n=2)	100,0	0,0
Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo. (n=5)	80,0	20,0
Se incluye la información relativa a la calificación energética. (n=5)	20,0	80,0
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se informa sobre el precio total de venta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago	31,3	68,7
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 (n=14)	28,6	71,4
<b>INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Los documentos contractuales: -Están redactados con la debida claridad y sencillez. (n=2)	50,0	50,0
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. (n=3)	66,7	33,3
-Incluyen cláusulas abusivas. (n=3)	33,3	66,7

<b>DOCUMENTO JUSTIFICATIVO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado (n=15)	100,0	0,0
En el documento anterior consta: -número y en su caso serie. (n=5)	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor (n=5)	100,0	0,0
-la cantidad abonada (n=5)	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido (n=5)	100,0	0,0
-el concepto (n=5)	100,0	0,0
-la fecha. (n=5)	100,0	0,0
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	81,3	18,7
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	93,8	6,2

**RESULTADOS ALQUILER DE VIVIENDAS**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	21
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	19
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	19 (100,0%)

<b>HORARIO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	89,5	10,5
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor (n=16)	25,0	75,0
Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los arrendadores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestión, etc.) (n=18)	27,8	72,2
Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los arrendatarios de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestión, etc.) (n=18)	27,8	72,2
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. (n=18)	11,1	88,9
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. (n=17)	5,9	94,1
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 (n=11)	81,8	18,2
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendadores incluye cláusulas abusivas (n=4)	50,0	50,0
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 (n=8)	100,0	0,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendatarios incluye cláusulas abusivas (n=3)	0,0	100,0
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento (n=1)	100,0	0,0

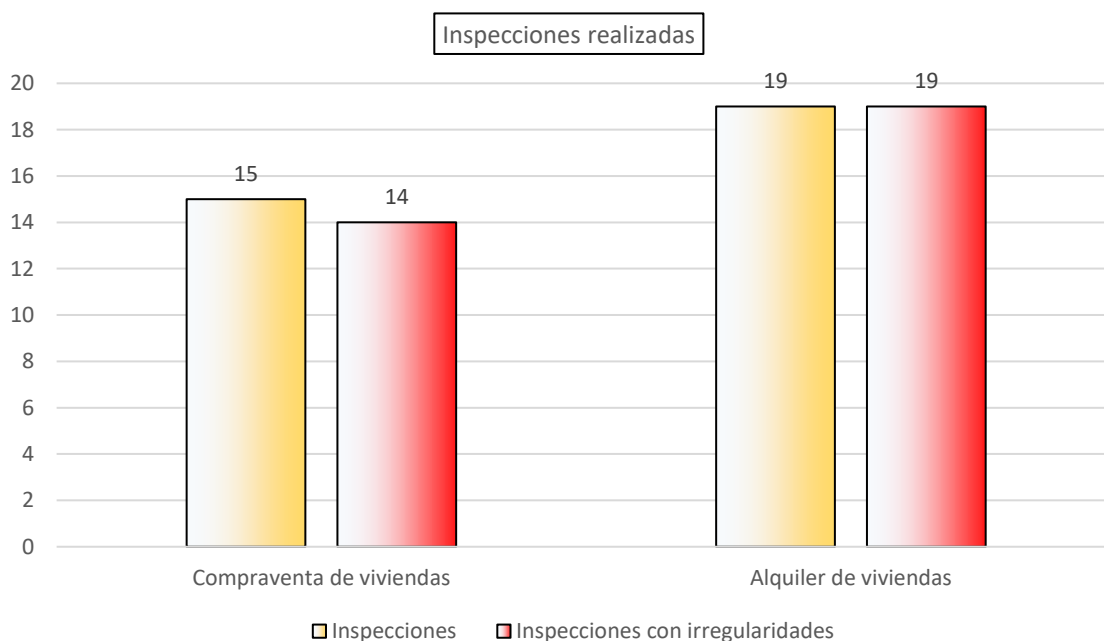
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Nombre o razón social del arrendador. (n=7)	85,7	14,3
Domicilio del arrendador. (n=7)	85,7	14,3
Plano general del emplazamiento de la vivienda. (n=7)	85,7	14,3
Plano de la vivienda. (n=7)	42,9	57,1
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil. (n=6)	83,3	16,7
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios. (n=7)	100,0	0,0
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. (n=3)	100,0	0,0
Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo. (n=7)	57,1	42,9
Se incluye la información relativa a la calificación energética. (n=7)	42,9	57,1
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se informa sobre la renta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago (n=16)	37,5	62,5
<b>INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Los documentos contractuales: -Están redactados con la debida claridad y sencillez. (n=3)	66,7	33,3
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. (n=3)	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=1)	100,0	0,0
-Incluyen cláusulas abusivas. (n=3)	33,3	66,7

<b>DOCUMENTO JUSTIFICATIVO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado (n=16)	100,0	0,0
En el documento anterior consta: -número y en su caso serie. (n=6)	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor (n=6)	100,0	0,0
-la cantidad abonada (n=6)	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido (n=6)	100,0	0,0
-el concepto (n=6)	100,0	0,0
-la fecha. (n=6)	100,0	0,0
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	84,2	15,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	94,7	5,3



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Los datos generales de la campaña muestran que se han realizado 35 inspecciones iniciales, 16 de compraventa de vivienda y 19 de alquiler de viviendas y se han registrado irregularidades en 34 casos.



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

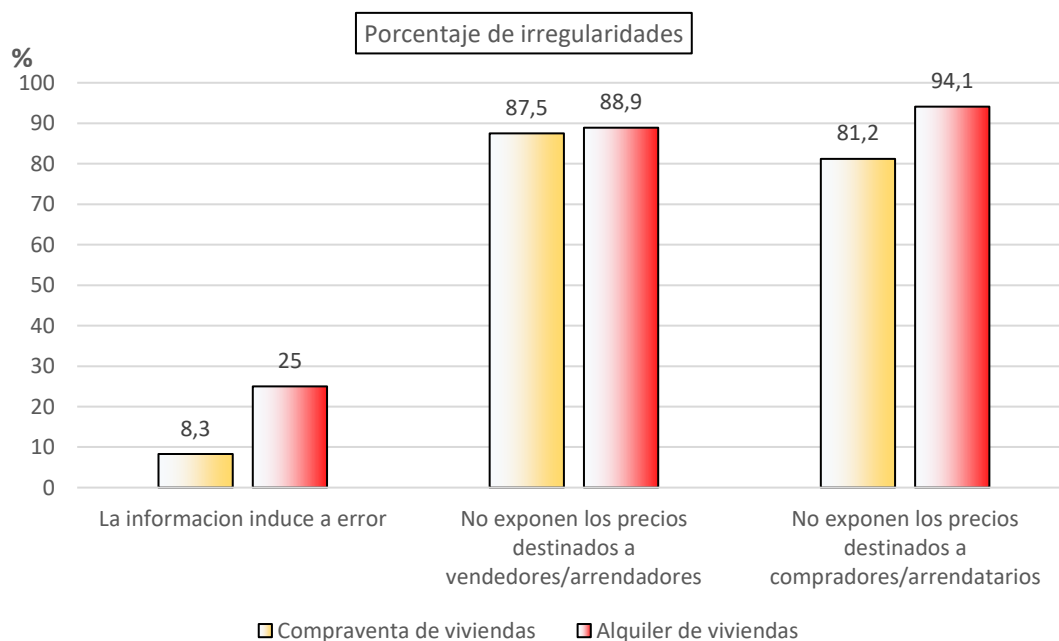
### HORARIO

No tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible el 25,0% de los establecimientos visitados que se dedicaban a la compraventa de viviendas, en el caso del alquiler el dato fue del 19,5%

## INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este módulo las infracciones más destacadas fueron:

- La información induce a error en el 8,3% de los casos comprobados en compraventa de viviendas y en el 25,0% cuando se trata de alquiler.
- No se exponían los precios de los servicios que prestan a los vendedores de viviendas en el 87,5% y cuando los servicios los prestan a los compradores de viviendas el porcentaje es del 81,2%.
- Cuando se trata de alquiler de viviendas no exponen el precio de los servicios destinados a los arrendadores de vivienda en el 88,9% y cuando se trata de servicios destinados a los arrendatarios el porcentaje asciende al 94,1%.



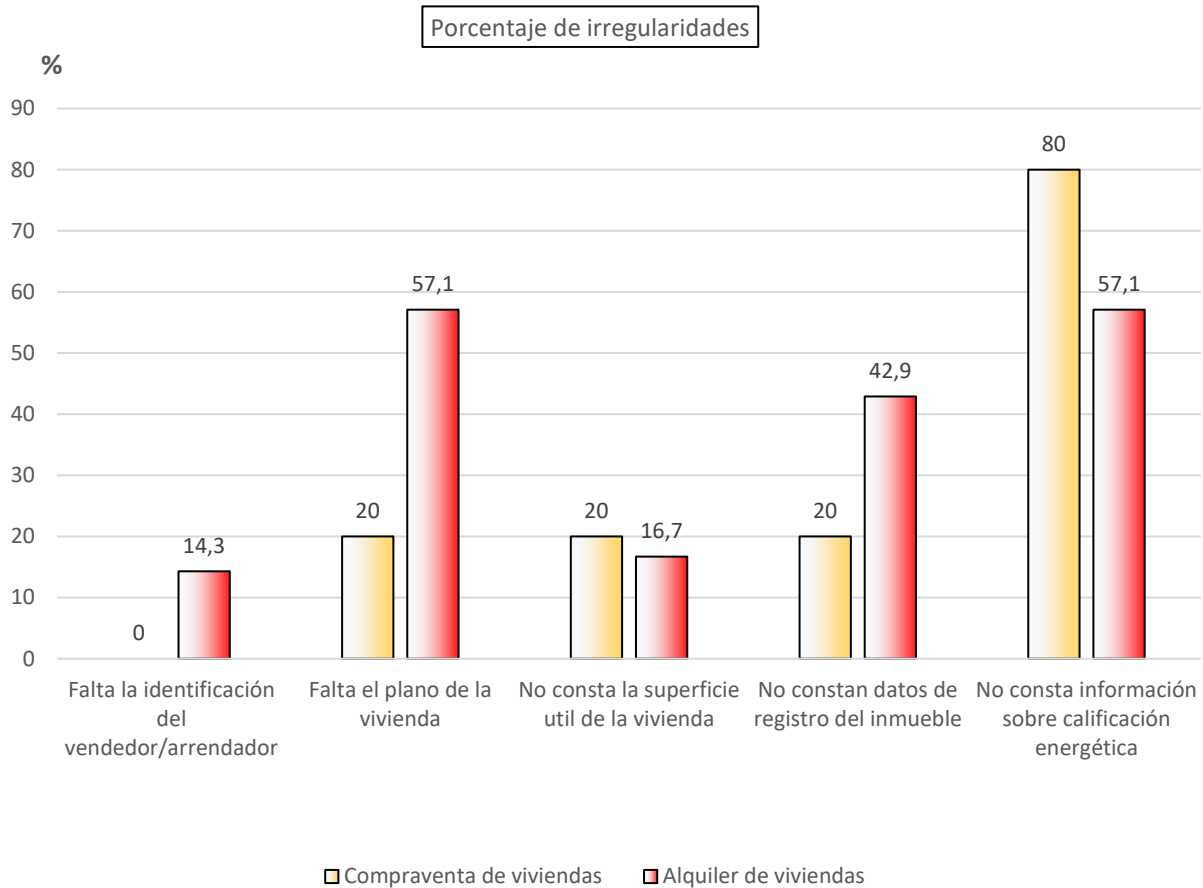
## INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

En este módulo se lo más significativo fue:

- La información sobre la calificación energética falta en el 80,0% de los casos comprobados de compraventa de viviendas y en el 57,1% cuando se trata de operaciones de alquiler.

- El plano de la vivienda falta en el 20,0% de los casos comprobados de compraventa de viviendas y en el 57,1% cuando se trata de operaciones de alquiler.

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



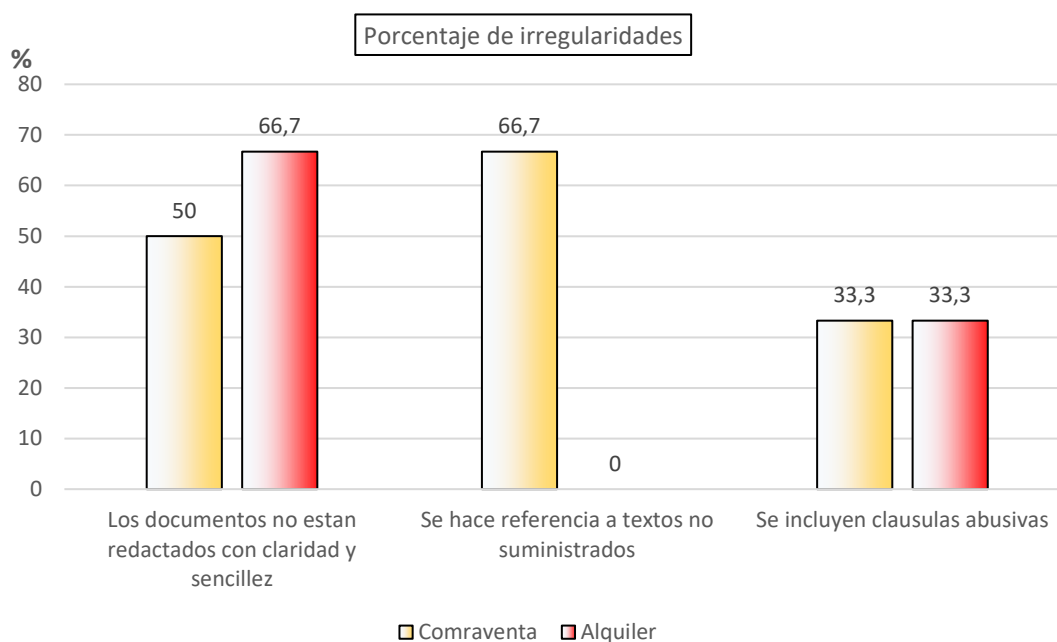
## INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA

No se informa sobre el precio total de venta de la vivienda en el 68,7% de los casos.

En el caso de alquiler de viviendas, no se informa de la renta total en el 62,5%.

## INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

En este módulo se han comprobado pocos documentos contractuales por lo que los datos no son significativos, los datos más significativos son los que hacen referencia a la inclusión de cláusulas abusivas en un tercio de los documentos revisados.



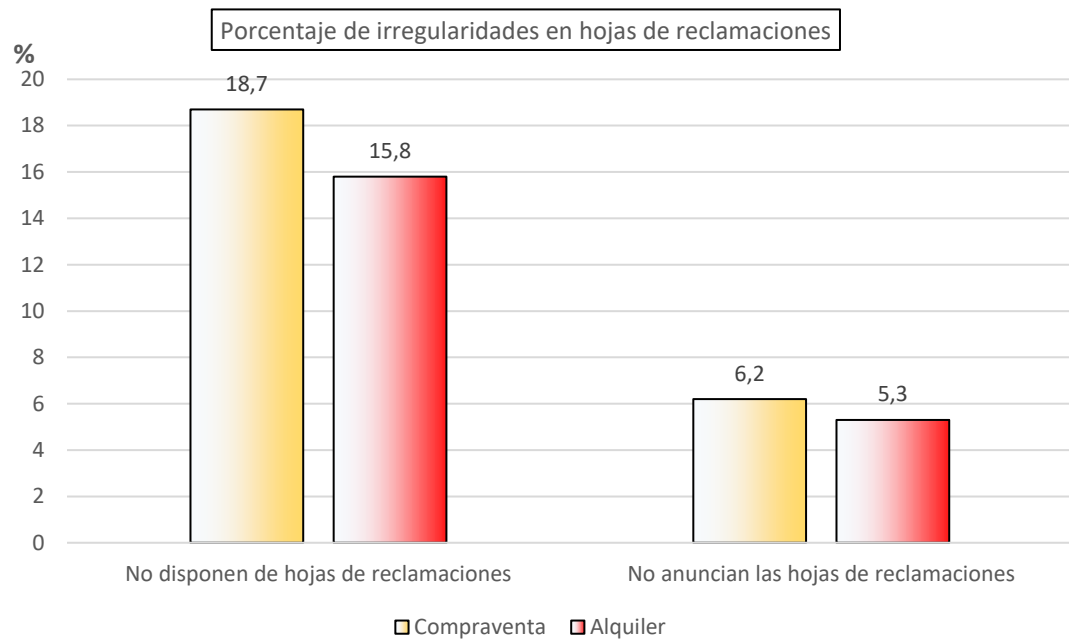
## DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

No se han detectado irregularidades en este módulo.

## HOJAS DE RECLAMACIONES

Cuando se trata de compraventa de viviendas, no disponen de hojas de reclamaciones en el 18,7%, y el 6,2% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.

En los casos de alquiler los porcentajes son levemente mejores ya que el 15,8% no dispone de hojas de reclamaciones y el 5,3% no las anuncia.



El nivel de infracciones registrado tras la primera visita ha sido muy elevado, el 97,1% de manera global, si bien hay que tener en cuenta que la campaña se ha iniciado durante el último trimestre y hay pocos datos. Tampoco se han efectuado prácticamente visitas de comprobación. Durante este año 2024 se continua con la realización de la campaña y los datos serán más representativos.