

Plan de Inspección de Consumo 2025

Evaluación de la Campaña de Inspección y Control de Consumo en
Inmobiliarias 2025



EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CONSUMO EN INMOBILIARIAS 2025

Introducción

La campaña de inspección y control en inmobiliarias está motivada por la importancia y trascendencia que tienen este tipo de transacciones mercantiles para las personas consumidoras ya que se puede asegurar que, en una gran mayoría de los casos, la compra o el alquiler de una vivienda es la operación que mayor impacto causa en su economía y la condiciona durante un largo periodo de tiempo. Esta campaña se inició en años anteriores, debido a su importancia se ha creído necesario mantenerla un año más para conseguir extender el control a un mayor número de establecimientos.

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

a) NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- 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.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- 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.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

b) NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECÍFICO.

- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- 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.

Ejecución de la campaña

La Campaña de Inspección y Control de Consumo en Inmobiliarias ha sido efectuada durante el año 2025 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 132 inspecciones, incluyendo tanto las visitas de primera inspección como las visitas de comprobación. De ellas, 81 correspondieron a operaciones de compraventa y 51 a alquiler.

Del total de inspecciones, 52 se efectuaron en una primera visita (32 de compraventa y 20 de alquiler) y las 80 restantes correspondieron a visitas de comprobación (49 de compraventa y 31 de alquiler).

En las 52 inspecciones iniciales se detectaron irregularidades en 48 casos, de los cuales 31 correspondían a compraventa y 17 a alquiler, lo que representa un porcentaje global de incumplimiento del 92,3 %.

Por su parte, en las 80 inspecciones de comprobación se observaron irregularidades en 27 casos, de los cuales 19 correspondían a compraventa y 8 a alquiler, lo que supone un porcentaje global de incumplimiento del 33,8 %.

RESULTADOS COMPRAVENTA DE VIVIENDAS

INSPECCIONES PRIMERA VISITA

32

ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES

31 (97,0%)

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor.	53,3	46,7
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.	28,1	71,9
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.	24,1	75,9
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.	100,0	0,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los vendedores incluye cláusulas abusivas.	11,1	88,9
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.	81,8	18,2
La nota de encargo y demás documentación destinada a los compradores incluye cláusulas abusivas.	0,0	100,0
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento. (n=9)	22,2	77,8

INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Nombre o razón social de la persona vendedora.	96,2	3,8
Identificación del intermediario de la operación.	96,4	3,6
Plano general del emplazamiento de la vivienda.	39,2	60,7
Plano de la vivienda.	53,6	46,4
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil.	50,0	50,0
Superficie construida de la vivienda.	89,3	10,7
Identificación registral de la finca.	89,3	10,7
	%SI	%NO
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios.	50,0	50,0
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.	52,3	47,7
Certificado de eficiencia energética.	57,1	42,8
INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Se informa sobre el precio total de venta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago.	26,9	73,1
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. (n=21)	85,7	14,3
INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES	%SI	%NO
Los documentos contractuales:		
-Están redactados con la debida claridad y sencillez. (n=10)	88,9	11,1
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. (n=10)	10,0	90,0
-Incluyen cláusulas abusivas. (n=10)	20,0	80,0

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO	%SI	%NO
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado.	88,9	11,1
En el documento anterior consta:		
-número y en su caso serie.	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor.	100,0	0,0
-la cantidad abonada.	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido.	100,0	0,0
-el concepto.	100,0	0,0
-la fecha.	100,0	0,0
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones.	71,9	28,1
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	68,8	31,2

RESULTADOS ALQUILER DE VIVIENDAS

INSPECCIONES PRIMERA VISITA	20
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	17 (85%)

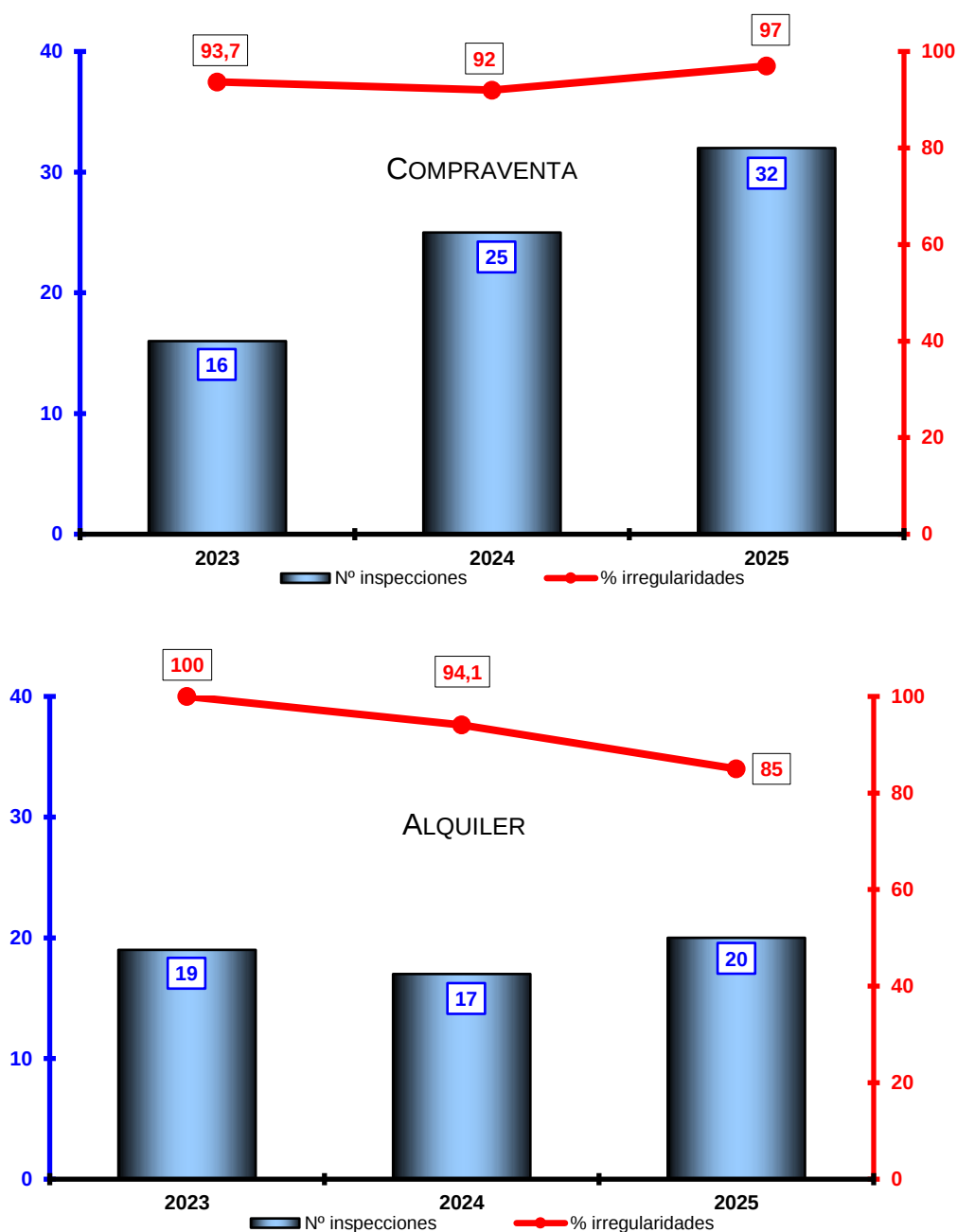
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor.	43,8	56,2
Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los arrendadores de viviendas se exponen al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante 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.	27,8	72,2
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.	28,6	71,4
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.	86,7	13,3
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendadores incluye cláusulas abusivas.	37,5	62,5
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.	80,0	20,0
La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendatarios incluye cláusulas abusivas.	37,5	62,5
En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento. (n=4)	0,0	100,0

INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Nombre o razón social del arrendador.	91,7	8,3
Identificación del intermediario de la operación.	100,0	0,0
Plano general del emplazamiento de la vivienda.	81,8	18,2
Plano de la vivienda.	45,5	54,5
Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil.	63,6	36,4
Superficie construida de la vivienda.	81,8	18,2
Identificación registral de la finca.	63,6	36,4
	%SI	%NO
Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios.	72,7	27,3
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.	66,7	33,3
Certificado de eficiencia energética de la vivienda.	45,5	54,5
Cuando la empresa inspeccionada sea la propietaria del inmueble a alquilar presenta justificante de depósito de la fianza en la Comunidad de Madrid. (n=2)	100,0	0,0
Se realiza alquiler por habitaciones. (Ítem informativo)	0,0	100,0
INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA	%SI	%NO
Se informa sobre la renta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago.	86,7	13,3
INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES	%SI	%NO
Los documentos contractuales:		
-Están redactados con la debida claridad y sencillez.	88,9	11,1
-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.	25,0	75,0
Se comprueba que se cobra al arrendatario gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato cuando el arrendador es persona jurídica. (n=5)	60,0	40,0
-Incluyen cláusulas abusivas.	25,0	75,0

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO	%SI	%NO
Se entrega factura o documento justificativo del pago efectuado.	92,9	7,1
En el documento anterior consta:		
-número y en su caso serie.	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor.	100,0	0,0
-la cantidad abonada.	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido.	100,0	0,0
-el concepto.	100,0	0,0
-la fecha.	100,0	0,0
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones.	80,0	20,0
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	75,0	25,0

Análisis de los datos de la campaña

Los datos generales de la campaña reflejan la realización de 52 inspecciones iniciales, de las cuales 32 correspondieron a operaciones de compraventa de vivienda y 20 a alquiler de viviendas. En dichas inspecciones se detectaron irregularidades en 31 casos de compraventa y en 17 de alquiler.



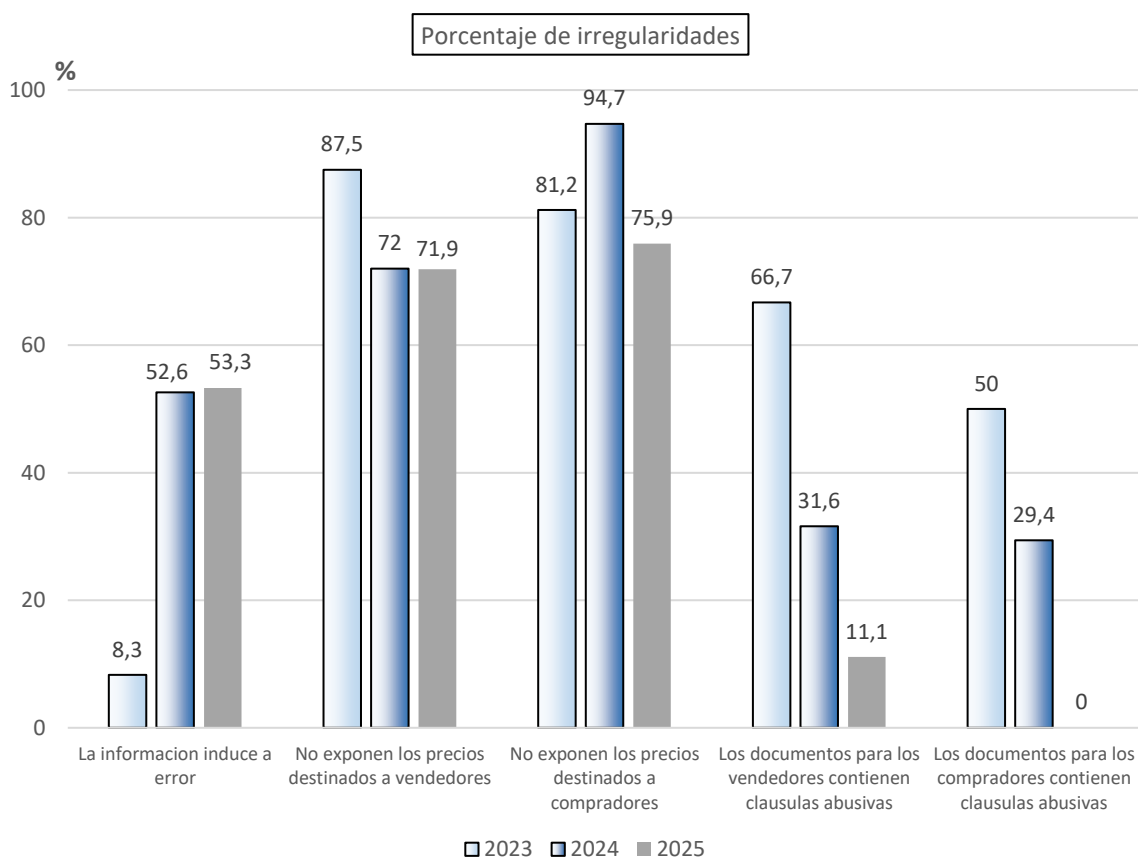
COMPRAVENTA DE VIVIENDAS

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 53,3% de los casos comprobados.
- No se exponían los precios de los servicios que prestan a los vendedores de viviendas en el 71,9% y cuando los servicios los prestan a los compradores de viviendas el porcentaje es del 75,9%.
- La documentación entregada a los vendedores contiene cláusulas abusivas en el 11,1% de los casos, siendo el dato del 0% cuando se trata de la documentación dirigida a los compradores.

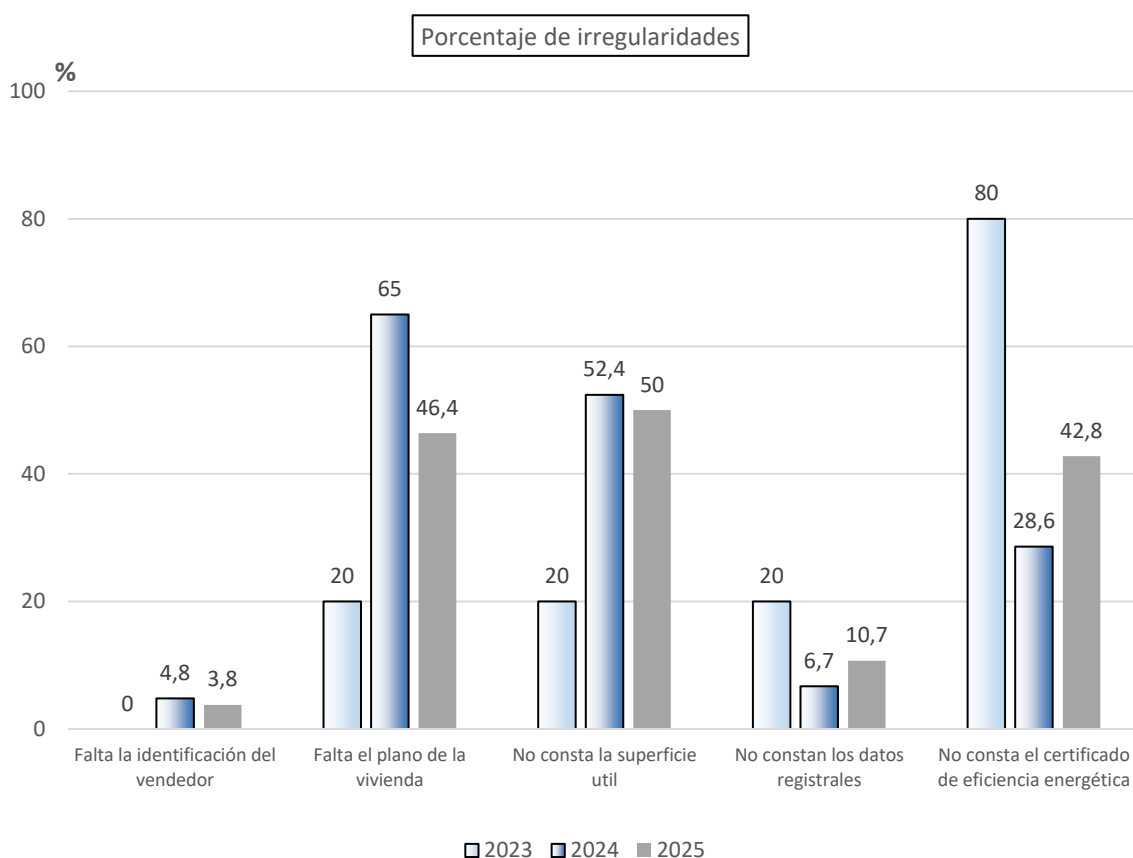


INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

En este módulo lo más significativo fue:

- El plano de la vivienda falta en el 46,4% de los casos.
- En el 50% no se indica la superficie útil de la vivienda.
- La información sobre la calificación energética falta en el 42,8% de los casos.

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

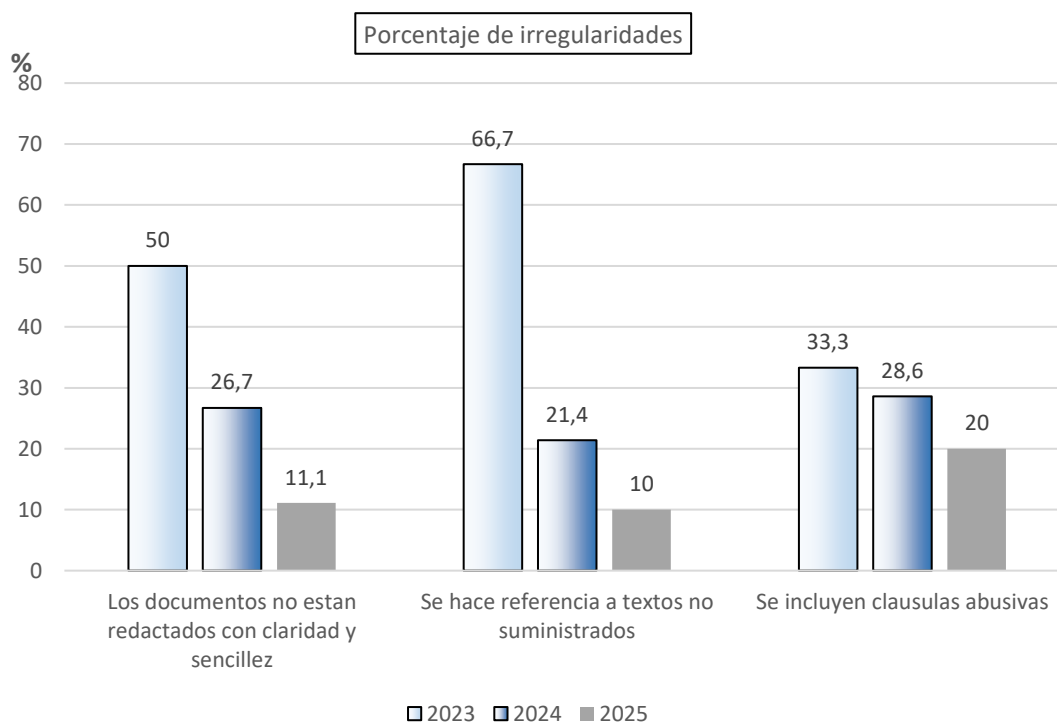


INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA

No se informa sobre el precio total de venta de la vivienda en el 73,8% de los casos.

INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

En este módulo los datos registrados se exhiben en el gráfico comparados con los de las campañas precedentes:

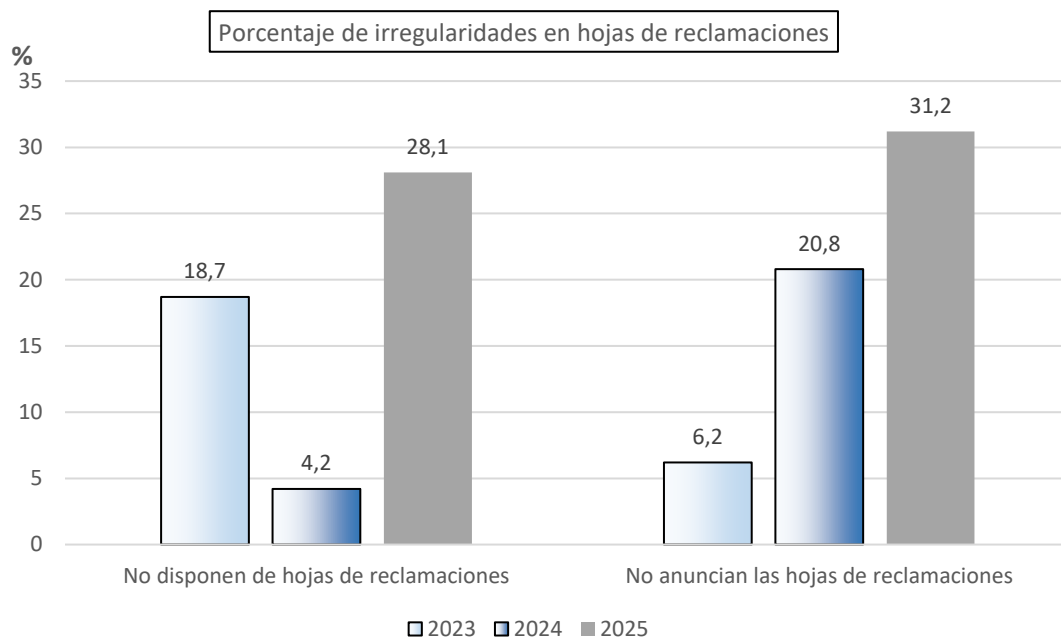


DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

En el presente análisis se verifica que en el 89,9 % de las operaciones examinadas se facilita el correspondiente justificante del pago, presentando en la totalidad de los casos todos los datos preceptivos.

HOJAS DE RECLAMACIONES

No disponen de hojas de reclamaciones el 28,1% de los establecimientos y el 31,2% no las anuncia.



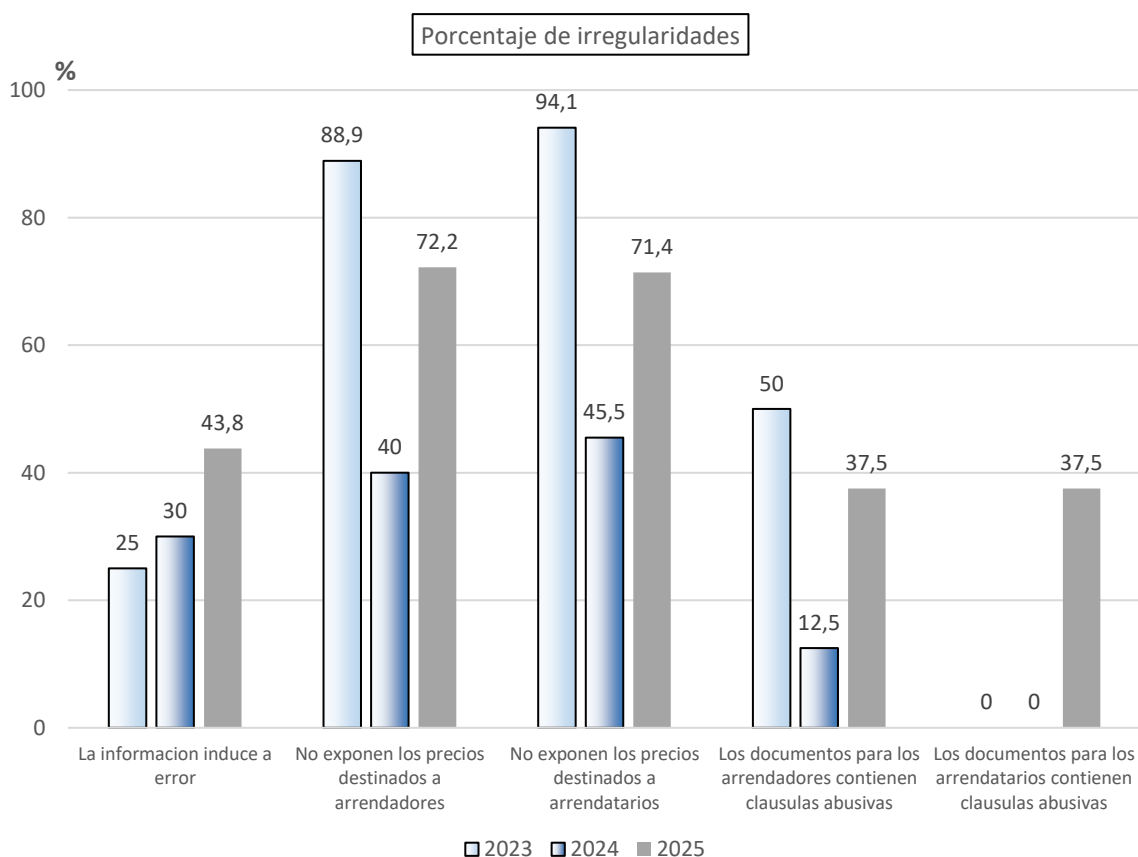
ALQUILER DE VIVIENDAS

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 43,8% de los casos comprobados.
- No se exponían los precios de los servicios que prestan a los arrendadores de viviendas en el 72,2% y cuando los servicios los prestan a los arrendatarios de viviendas el porcentaje es del 71,4%.
- La documentación facilitada a los arrendadores incluye cláusulas abusivas en el 37,5% de los casos; dicho porcentaje es idéntico en la documentación dirigida a los arrendatarios.

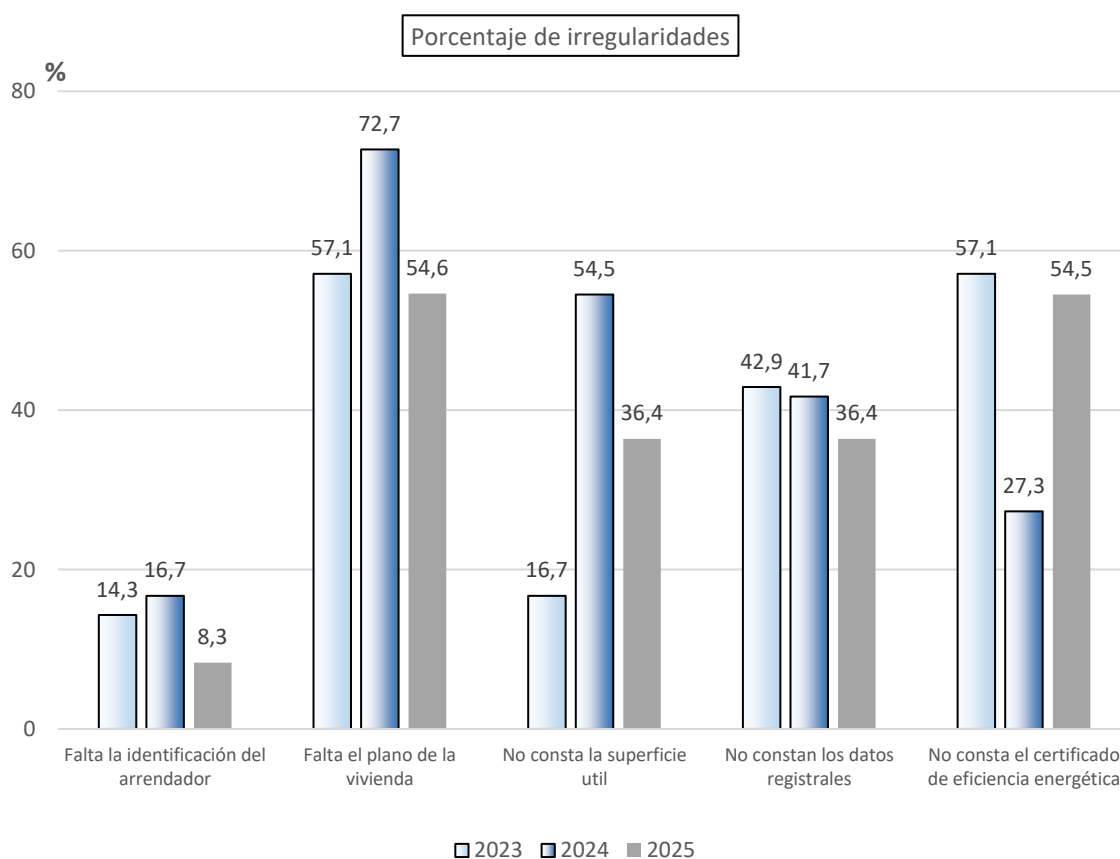


INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

En este módulo los incumplimientos más relevantes fueron los siguientes:

- El plano de la vivienda falta en el 54,6% de los casos.
- En el 36,4% no se indica la superficie útil de la vivienda.
- La certificación de eficiencia energética falta en el 54,5% de los casos.

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

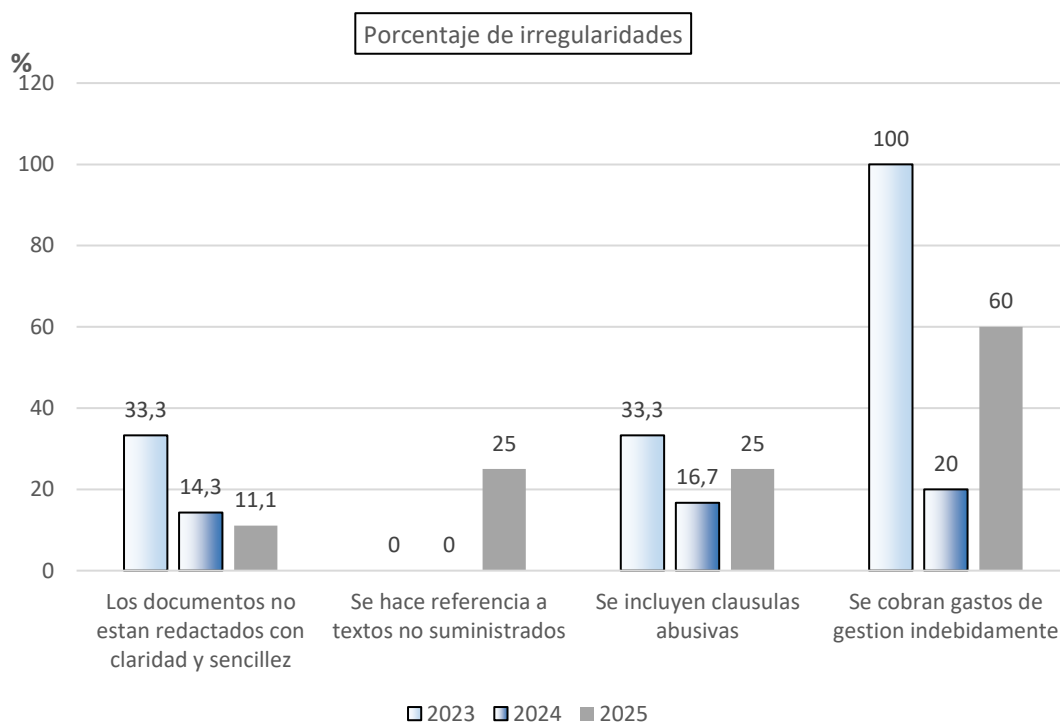


INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA

No se informa sobre la renta de la vivienda en el 13,3% de los casos.

INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

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

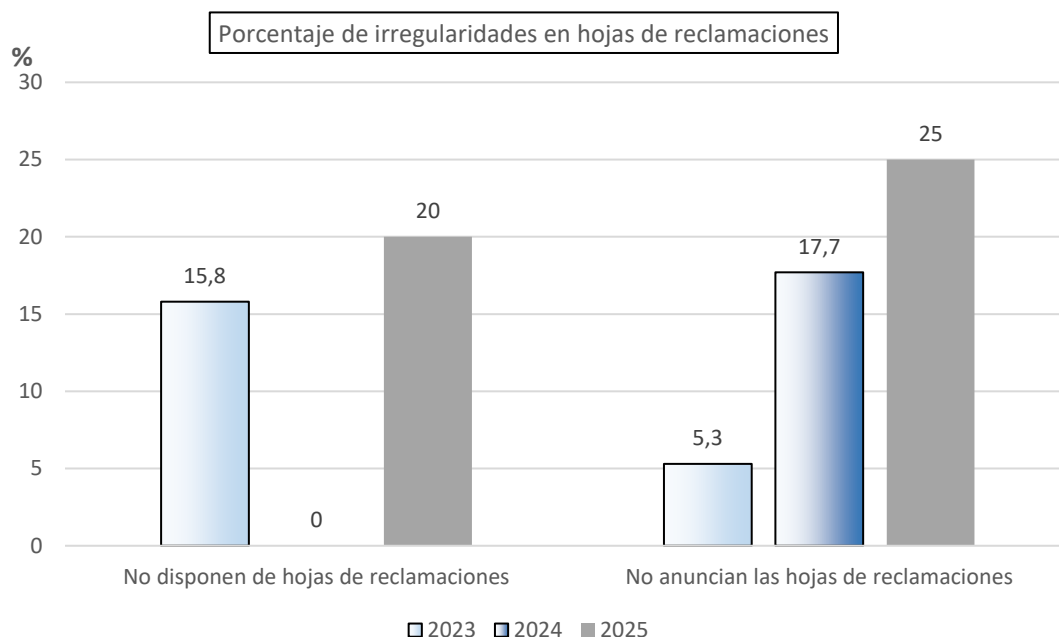


DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

En esta ocasión, no se entrega justificante en el 7,1 % de los casos comprobados. En aquellos supuestos en los que sí se entrega dicho justificante, el documento no presenta deficiencias.

HOJAS DE RECLAMACIONES

El 20 % de los establecimientos no disponía de hojas de reclamaciones y, en el 25 %, no se anunciaba su disponibilidad.



CONCLUSIÓN:

El nivel de infracciones registrado tras la primera visita ha sido muy elevado, supera el 80% 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.