

**PROPUESTAS PROGRESISTAS PARA  
PROTEGER A LAS PERSONAS QUE  
CELEBRAN PROMESAS DE  
COMPRAVENTA CON INMOBILIARIAS**



## **I. MARCO GENERAL**

La compra de un inmueble, para gran parte de las personas en el país, es una experiencia única a lo largo de sus vidas, ya que lograr juntar el dinero destinado para el pie (20% del valor de la vivienda) es muy complicado en consideración al costo de vida. Además, cada vez es más difícil ser sujeto de crédito para las instituciones financieras.

Usualmente los futuros compradores de un inmueble, sin poseer ninguna experiencia, se encuentran con inmobiliarias que aplican cláusulas abusivas y exentas de cualquier tipo de multa a la hora de incumplir sus responsabilidades como vendedoras de un bien raíz. Así, los aspirantes de una vivienda quedan a la merced de lo que la inmobiliaria quiera cumplir, cuando quiera y como quiera.

Ello es particularmente cierto en el caso de las promesas de compraventa, las que deben ser considerados contratos entre privados, pero solo una de las partes tiene influencia en las cláusulas de la misma, y la otra solo puede acceder o desistir de la compra. Es decir, tiene todas las características de un contrato de adhesión, según la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, que en su Artículo 1 N° 6 puntualiza que un contrato de adhesión es "aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido". Desde nuestro punto de vista, como tal, debe ser regulado.

Para la elaboración de esta Propuesta Progresista, se realizó un levantamiento de casi 400 reclamos inscritos en el portal [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl), permitiéndose constatar las quejas más recurrentes que tienen los chilenos y chilenas a la hora de comprar un inmueble. De este modo, se formulan proposiciones a incluir en la modificación legislativa presentada sobre la materia el año 2014, con el objetivo de que puedan ser tomadas en consideración a la hora de reimpulsar el proyecto que traerá mayor seguridad a todas las personas que aspiran a cumplir el sueño del hogar propio.

## II. INICIATIVA LEGISLATIVA EN TRAMITACION

El jueves 9 de octubre de 2014 se presentó una iniciativa legislativa que modifica la antes citada Ley N° 19.496, en materia de los plazos de entrega de viviendas, para proteger a los compradores que celebran promesas de compraventa con inmobiliarias (Boletín 9648-03). Habiendo transcurrido poco más de seis años, el proyecto está paralizado en primer trámite constitucional, a pesar del peso político de sus impulsores, entre los cuales se encontraban el actual Ministro Secretario General de Gobierno, Jaime Bellolio, y el ahora presidente del Partido Demócrata Cristiano, Fuad Chahin. Su principal promotor fue el entonces diputado de la UDI, Gustavo Hasbún.

Reproducimos a continuación el contenido del proyecto de ley en forma íntegra:

*En nuestro país, de manera más frecuente cada vez, podemos observar que las ventas de inmuebles en "verde" y "blanco" es una opción para miles de chilenos que, con ese tipo de compra, pretenden encontrar un mejor precio de parte de las Inmobiliarias y/o Constructoras, así como también el poder muchas veces cambiar la distribución del metraje de su futura propiedad.*

*Cuando las personas compran en "blanco" se les suele ofrecer el plano de la propiedad en cuestión, y en otros casos, además, una simulación digital del mismo, también fotografías computarizadas, etc. Cuando la compra es en "verde", el comprador ve cierto nivel de obra gruesa, y eventualmente la muestra de la propiedad, el llamado piloto.*

*En los dos casos anteriores las empresas Inmobiliarias, suelen manifestar en sus avisos una fecha de entrega del proyecto, no cumpliéndose este en muchos casos. En la mayoría de las promesas de venta las Inmobiliarias dejan en claro una fecha de entrega, pero de no cumplirse esta, no existe una ley que sancione este atraso. No obstante, existen algunas empresas que voluntariamente y en acuerdo con el comprador, se comprometen con multas o sanciones.*

*Para muchas personas, este atraso puede arrojar graves perjuicios económicos y sociales. Algunos que se encuentran en situación de arrendatarios, por ejemplo, se programan para dejar su vivienda actual, según fecha de entrega de la nueva*

*que han comprado, y luego al no cumplirse la fecha, quedan en una grave indefinición. La mayoría de ellos debe buscar un arriendo temporal, lo que resulta especialmente oneroso e incómodo; otros recurren a familiares y/o amigos donde estacionarse temporalmente, causando en algunas ocasiones graves conflictos de convivencia o tensión.*

*Es entonces que, a través de este complemento de la Ley, es que se busca proteger a los compradores de futuros atrasos e incumplimientos de parte de las Inmobiliarias, durante la promesa de venta. Creemos que esta sanción será finalmente un incentivo para que estas entreguen una fecha concreta y más exacta respecto al traspaso de los proyectos inmobiliarios, así como una protección para los compradores y sus familias.*

*Una sanción diaria, proporcional al precio en UF de la vivienda, dará la oportunidad al comprador de mediar con los gastos y problemas que se le causen por este atraso e incumplimiento. Así la multa corresponderá al 0,030% del valor de la propiedad por día. Por ejemplo, a una propiedad promedio de 2000 UF, se le asignará una multa de 0,6 UF diariamente; en 30 días de atraso (un mes) la multa será de 18 UF. Con ese dinero, la persona puede mitigar sus gastos de vivienda de ese mes, o percibir una especie de resarcimiento de parte de las inmobiliarias.*

*Así buscamos entonces que esta moción establezca una responsabilidad para las Inmobiliarias incumplidoras, y a su vez una protección económica y social para los compradores.*

#### *PROYECTO DE LEY*

*Agregar a la Ley 19.496, párrafo 5º, "Responsabilidad por Incumplimiento del Proveedor", Artículo nº20, el siguiente:*

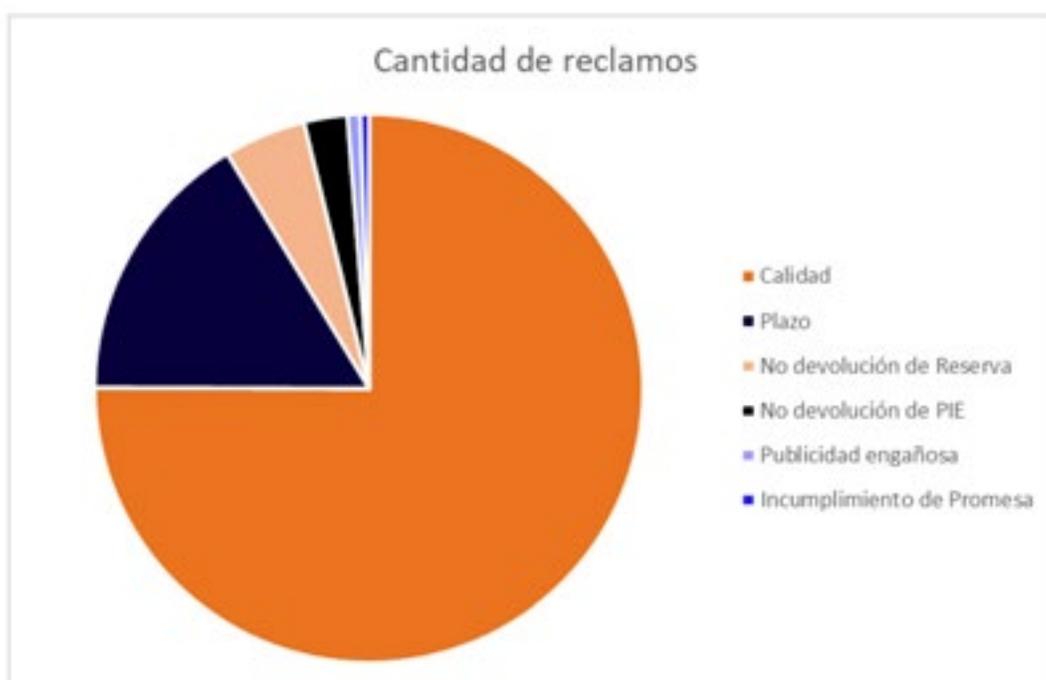
*h.- "Las empresas Inmobiliarias y/o Constructoras (Vendedores), a cargo de la venta y comercialización de bienes raíces, se deberán comprometer a una fecha exacta de entrega de la propiedad a sus compradores, expuesta ésta en la promesa de venta suscrita entre ambas partes por mutuo acuerdo.*

“De verse excedido este plazo por parte de las Inmobiliarias, estas deberán pagar una multa consistente en el 0.030% del valor de la propiedad en UF por día de atraso”.

### III. LEVANTAMIENTO DE RECLAMOS

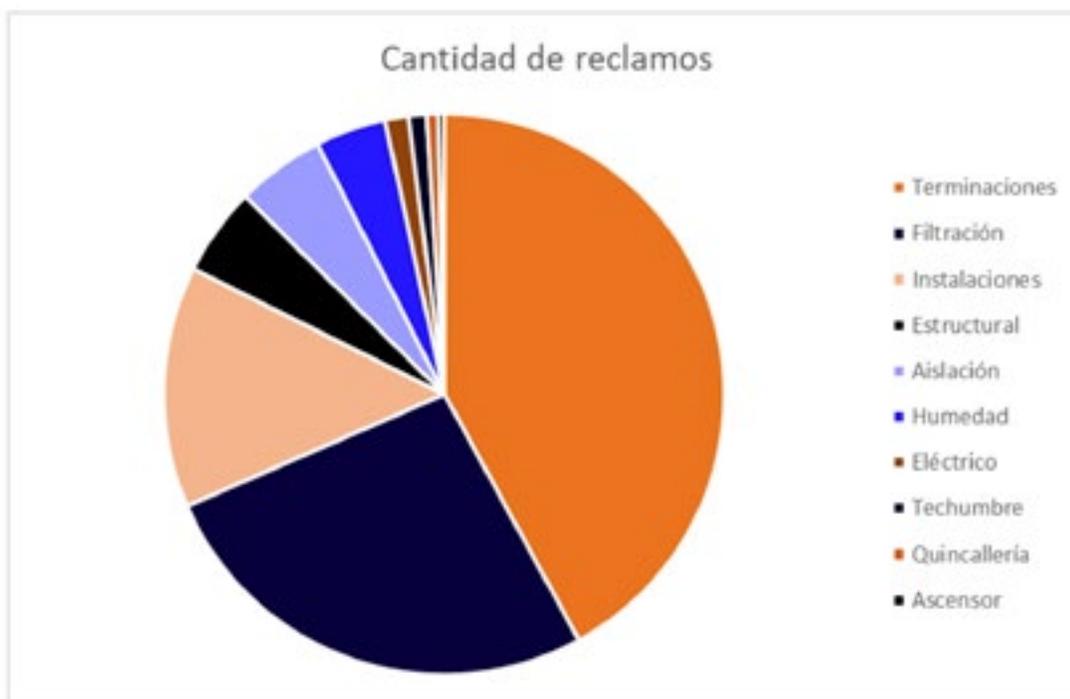
A continuación, presentamos el análisis de reclamos recabados del portal [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl). El tamaño de la muestra corresponde a 393 reclamos.

#### a) Tipo de reclamos



Causa principal	Cantidad de reclamos
Calidad	295
Plazo	64
No devolución de Reserva	19
No devolución de PIE	10
Publicidad engañosa	3
Incumplimiento de Promesa	2
<b>Total reclamos</b>	<b>393</b>

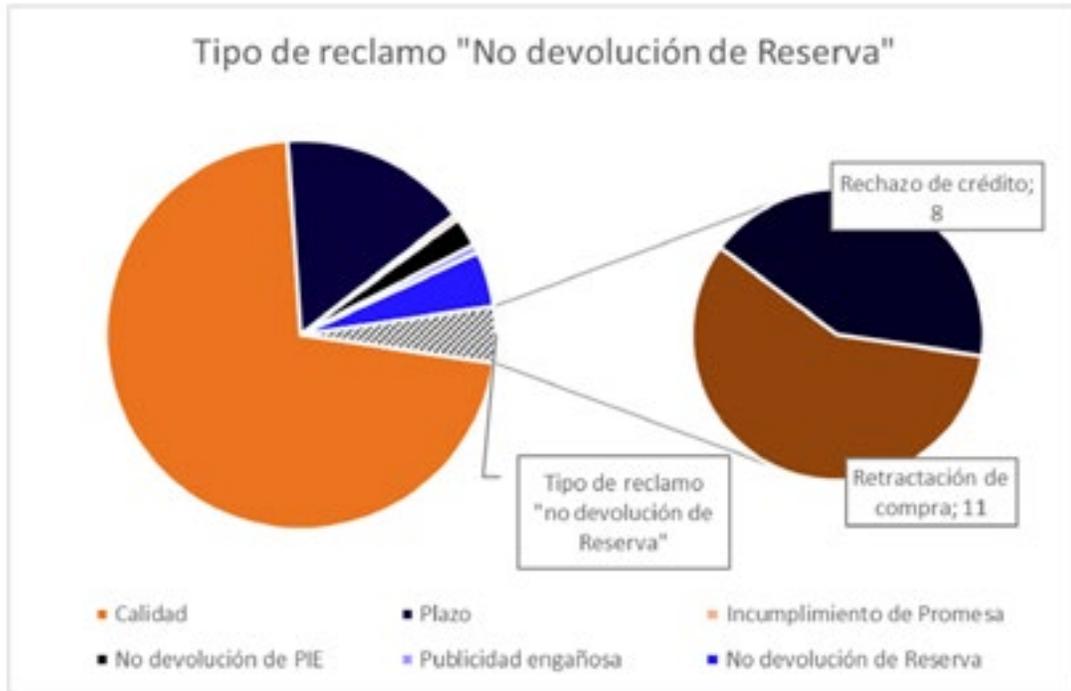
## b) Sub Análisis: Reclamos por "calidad"



Causa secundaria	Cantidad de reclamos
Terminaciones	124
Filtración	78
Instalaciones	41
Estructural	15
Aislación	15
Humedad	12
Eléctrico	4
Techumbre	3
Quincallería	2
Ascensor	1
<b>Total reclamos</b>	<b>295</b>

**Nota: En el 93% de los casos (274), la queja del usuario apunta a la nula o tardía respuesta del área de post venta de la inmobiliaria.**

c) Sub análisis reclamos por "No devolución de Reserva"



d) Sub análisis reclamos por "No devolución de PIE"



## IV. PROPOSICIONES

**1.** El descontento por no tener un contacto real con la inmobiliaria a la hora de realizar un reclamo o tener información de cualquier índole es muy común y frecuente. Es por eso que es pertinente **EXIGIR** que las promesas de compra-venta incluyan la información del teléfono y la dirección de la gestora inmobiliaria. También debiera ser un imperativo que se pongan a disposición de los eventuales compradores los siguientes antecedentes:

- Nombre, teléfono, mail de los siguientes cargos de la gestora inmobiliaria
- Gerente General
- Gerente Comercial
- Gerente de Proyectos
- Encargado del área Legal
- Encargado de Post Venta

¿Por qué se asigna importancia a la gestora inmobiliaria?

La razón básica radica en que la forma de trabajo de la mayoría de las gestoras es crear una inmobiliaria por proyecto, lo que sirve para que los problemas de un proyecto queden en la inmobiliaria creada, sin afectar a la empresa "madre".

En la GRAN mayoría de los casos, los compradores solo tienen el contacto del vendedor, quien después de la venta no tiene ningún interés en resolver ni escalar los problemas de los interesados, generando inmensos vacíos en la comunicación de las partes.

**Cualquier cambio de los puntos mencionados también DEBEN ser informados en forma oportuna y transparente a los compradores.**

**2.** Cualquier devolución de dineros que la inmobiliaria debieran realizar a los compradores tendrá que estar afecta a un interés máximo convencional y al valor de la UF del día en que se haga efecto la devolución (reserva y PIE).

Esto acelerará los tiempos en que las inmobiliarias hagan la devolución de dichos dineros, lo que hoy no tienen ningún interés en realizar.

**3.** Eliminar las cláusulas de promesa de compraventa en que la multa por desistir de la compra de un inmueble es del 20% del valor del departamento. Esta cláusula les otorga la seguridad a las inmobiliarias de, en el caso de otorgar un pésimo servicio, no enfrenten ninguna consecuencia, ya que el cliente debe resignarse por el miedo a que no le devuelvan el PIE ya cancelado.

**4.** En el caso de que la persona se desistiera de la compra, la inmobiliaria debe devolver el valor cancelado en la reserva. En el caso de que fuera sin justificación, la inmobiliaria podrá declarar los gastos incurridos por la cancelación y devolver el resto. En el caso de que se desista de la compra por la no obtención del crédito, la reserva y el PIE deben ser devueltos de forma íntegra de acuerdo a lo indicado en el punto 2.

**5.** En el caso de que la inmobiliaria no responda a quejas producto de la calidad de la construcción en un plazo de cinco días hábiles, el dueño del inmueble podrá realizar los trabajos por su cuenta, sin perder la validez de la garantía, y luego pedir el reembolso de lo gastado, lo que la inmobiliaria deberá reintegrar de acuerdo al punto 2.

**6.** Si existiese una diferencia de más del 1% entre los metros cuadrados ofrecidos con los recibidos realmente (la superficie indicada en la cotización o la promesa de compraventa), la inmobiliaria tendrá un plazo de 10 días hábiles para comprobar dicha diferencia. En caso de que no lo haga en ese plazo, dicha diferencia se considerará como validada y se solicitará el reembolso al comprador de acuerdo a los intereses indicados en el punto 2 y a la siguiente fórmula:

$$\left( M_{\text{Ofrecidos}}^2 - M_{\text{Reales}}^2 \right) \times \frac{\text{Valor Inmueble}}{M_{\text{Ofrecidos}}^2}$$

## V. ANEXO: EJEMPLOS DE CASOS

**1.** "En la compraventa firmada con (...) en el punto 18 se especifica que si el permiso de edificación no se obtiene antes del 30 de septiembre (de) 2019 la promesa de compraventa quedara sin efecto y las partes liberadas de toda obligación, sin que haya lugar al pago de multas o indemnizaciones (adjunto fotografía con este punto). Al solicitar (...) anular la compraventa y por ende la devolución del dinero pagado, me respondieron lo siguiente: 'Estimado Luis: Junto con saludar, le informamos que, revisados los antecedentes, no es posible acceder a lo solicitado atendido que la promesa de compraventa se encuentra vigente y está convalidada y ratificada por usted, por los pagos continuos y periódicos que ha realizado a la fecha de hoy reconociendo la vigencia del contrato. También le hacemos presente que la solicitud de permiso fue ingresada por la Inmobiliaria a la Dirección de Obras Municipales con la debida y oportuna anticipación para obtener el permiso en la fecha indicada, y que los eventuales retrasos en que pudo incurrir dicha Dirección de Obras en el otorgamiento del permiso, no son atribuibles a nuestra responsabilidad. En caso que Ud. quiera desistir de la promesa de compraventa, hay una multa asociada del 10%, indicada en la cláusula novena de su promesa de compraventa, la cual asciende en este caso en 382,8 UF. Sin embargo, esperamos y confiamos en que pueda continuar con la compra en la forma acordada. Saludos cordiales". Esto es un ejemplo más de un abuso (...) El artículo 18 está claro y sin margen para doble lectura. Primero: yo pague con tarjeta de crédito y soy una persona ordenada, por esa razón estoy al día. Además, en ninguna parte de la promesa de compraventa se especifica este punto. Segundo: en ninguna parte de la promesa de compraventa se especifica la responsabilidad para obtener el permiso de obras, solo se especifica la fecha. (La inmobiliaria) ... no cumple promesa de compraventa".

**2.** "Deseo denunciar las irregularidades ocurridas con respecto a la entrega de mi casa por parte de la inmobiliaria (...) Compré una casa en la comuna de Buin en el sector de Villaseca, y me prometieron que la casa estaba para entrega inmediata. Desde un comienzo todo fue irregular, ya que cuando comencé con la postulación, yo tenía pre-aprobado un crédito con una de las opciones que ellos me habían dado. Sin embargo, después de unas semanas, ya me habían solicitado el dinero de la reserva, mande un correo y me dijeron que

ellos habían rechazado el otro crédito y que ya me habían aprobado uno ellos. Es decir, me gestionaron con otra entidad el crédito sin avisarme. Después de enviar repetidos emails, por fin pude contactarme con la persona que estaba a cargo de mi nuevo crédito (...) Ella me envió los papeles a mi correo para firmar y comenzar el proceso para firmar la escritura de la casa. Esto tomó bastante tiempo, pero siempre presionando para que fuera a firmar, sino perdería la opción de la casa. Llegó la fecha y fui a firmar el 4 de mayo la escritura. Me dijeron en la inmobiliaria que avisara de la firma para comenzar con el proceso de entrega, ya que mi casa estaba lista para ser entregada y que me darían una fecha. Insistí durante todo el mes, pero no me respondían. Luego, la primera semana de junio me llamaron, y me dijeron que me entregarían la casa el 12 de junio, lo cual no sucedió dado que ellos, unos días antes, suspendieron la fecha de entrega hasta nuevo aviso. Desde entonces sigo esperando que me entreguen mi casa y mientras tanto sigo pago arriendo. Paralelo a ello, pagos hipotecarios: quienes me dieron el crédito, me dijeron que no pueden hacer nada para suspender los dividendos, ya que no se puede hacer tal cosa. Hasta ahora nadie se ha hecho cargo de mi problema y siguen sin darme fechas y sin solucionar el problema que tengo con los dividendos y el pago de arriendo. No estoy en situación de estar pagando ambas cosas a la vez, menos en estos tiempos de pandemia”.

**3.** “Se me vendió un departamento que no fue el que se me ofreció, ya que la venta fue en verde. Las ubicaciones las entregaban por medios de planos. Debido a esto he pasado por malos ratos y sensaciones negativas. Al momento de la compra y de la reserva de mi departamento me señalan que tendrá una orientación norte, ya que le había señalado a la vendedora que lo que más necesitaba era un departamento con sol. Sin embargo, en el momento de la entrega me doy cuenta que mi departamento tiene una ubicación totalmente contraria, con vista a los estacionamientos, por lo tanto no llega nada de sol en todo el día. Me siento totalmente engañada, ya que al comprar un departamento uno escoge la ubicación según señala el vendedor, con las características que cada persona desea por algo. La compra de una propiedad es una inversión que no es menor y que pagaré prácticamente toda mi vida, y gracias a este error lo haré por algo que no escogí y que no tiene las características que deseaba. Por lo tanto, solicito que me indemnicen acorde al error que cometieron como empresa, ofreciendo algo que era totalmente lo contrario a lo

que se me vendió. Ya realicé el reclamo a la empresa con la evidencia correspondiente y estoy a la espera de su respuesta".

**4.** "Hemos tenido algunos inconvenientes (con un inmueble recientemente entregado), acudiendo a post venta sin recibir respuesta alguna. Se llama por teléfono, quedan en venir y nada, y así han pasado los meses. Son buenos para vender, pero para responder un asco. ¡Háganse cargo por favor! ¡Llevo cinco meses recién acá y tengo detalles que necesito que vean!".

**5.** "En julio de 2019 firmé los contratos de la promesa compra venta (...) Siempre se dijo que la entrega sería en marzo de 2020, pero en caso de algún problema se dejó estipulado que sería en el primer semestre de 2020. En varias ocasiones me contacté con el vendedor (...) y siempre me afirmó que la recepción final había sido enviada a trámite en enero de 2020, que se comenzaría con la actualización del crédito hipotecario, que me llamarían para preguntar por el banco que elegiría. La última vez que le hablé me dijo que esperara o que llamara a (...) Para no apurarme y hostigar preferí esperar el llamado el cual nunca hicieron. Resulta que a mediados de junio recibo un correo de la inmobiliaria diciendo que la recepción final recién había sido enviada el 15 de mayo de 2020. El vendedor todo el tiempo me mintió al respecto y dudo que no haya sabido que la recepción final no había sido enviada en enero. Envíe respuesta al correo enviado y no tuve ninguna explicación de vuelta. Llamé a la ejecutiva del banco y la aprobación acababa de caducar. Me encuentro suspendida laboralmente, tengo mis cotizaciones pagadas pero no tengo liquidaciones; con esto, ya no podré actualizar nuevamente la aprobación. Si la inmobiliaria hubiese sido más responsable con el trámite de la recepción final no tendría este problema, ya me habrían entregado la casa y no tendría que estar haciendo este reclamo. Necesito una solución a mi problema. Llevo un año esperando por la casa y ahora (...) estoy viendo lejos la posibilidad de tenerla. Háganse responsables de lo que han hecho por su mala gestión".

**6.** "No devolución de pie ya que lamentablemente no me dieron el crédito hipotecario. Me multaron y se quedaron con más de siete millones de pesos. No contestan las llamadas ni los correos. Solo me queda pagar un abogado (...) Es casi imposible ganarles, pero igual me la jugaré. No pueden quedarse con mi dinero".

**7.** "Con mi pareja compramos un departamento. La escritura se firmó a fines de febrero, por ende, el hipotecario lo comenzamos a pagar en abril. Ya van dos meses pagando y no tenemos respuestas concretas sobre las fechas de entrega. Además tienen publicidad engañosa, dado a que en sus imágenes para ofrecer el departamento se visualiza que los estacionamientos son pavimentados y en la realidad son de gravilla. El costo que pagamos por ellos no fue acorde a lo que vamos a recibir".

**8.** "Es la peor inmobiliaria (...) No puede ser que lleven más de un año de retraso de entrega y no son capaces de dar una respuesta concreta. Llamamos para pedir alguna información y nos discriminan por haber comprado con subsidio. Al contestarnos, las ejecutivas nos preguntan si somos crédito o subsidió y nos cortan o nos tratan mal, diciendo que los con subsidió no saben esperar como los créditos. No podemos seguir esperando. La situación que estamos pasando no nos alcanza para pagar arriendo".

**9.** "El 5 de marzo firmé la escritura a través de una empresa intermediaria (...) para un departamento que adquirí en la comuna de Osorno (...). La fecha de entrega de estos departamentos estaba para el mes de noviembre de 2019 y estamos a 19 de abril de 2020 y aún no hay información sobre las entregas, y el banco ya empezó a cobrarme el dividendo. Me siento de brazos cruzados, sobre todo porque a muchos se nos juntó el arriendo con el dividendo. La inmobiliaria debe responder".

**10.** "Me vendieron un proyecto en blanco que iba a estar listo en el año 2020. Entiendo que con la situación actual puedan atrasarse. Pero desde el año pasado que vengo viendo como publican en todos lados que el proyecto será entregado en el 2022. Después de reiteradas ocasiones en las que pregunté a qué se debían estas publicaciones, si me prometieron (que sería) en octubre del año 2020, me acaban de confirmar que será entregado en el 2022.No sé qué hacer, los muy descarados me hicieron el contrato sin agregar fechas".

**11.** "Hace más de un año compre un departamento a la inmobiliaria (...) en la comuna de Reñaca. Posterior a la entrega, se realizó un levantamiento de los problemas que presentaba el departamento y a la fecha (más de un año) aún siguen sin responder. Ahora no responden ni los correos ni tampoco los llama-

dos telefónicos. Los problemas son los siguientes: baranda de balcón desoldada, piso porcelanato en baño principal mal instalado, manchas en murallas y alfombras, guardapolvos mal instalados".