



# AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)

---

## Normativa de Protección al Consumidor en el Sector Inmobiliario

*Pedro M. Meilán N.*  
**Administrador**

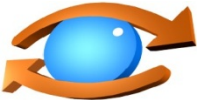
Foro sobre el Sector Inmobiliario (AMCHAM)  
Ciudad de Panamá, 27-Sep-12



# Principales Tópicos a Desarrollar

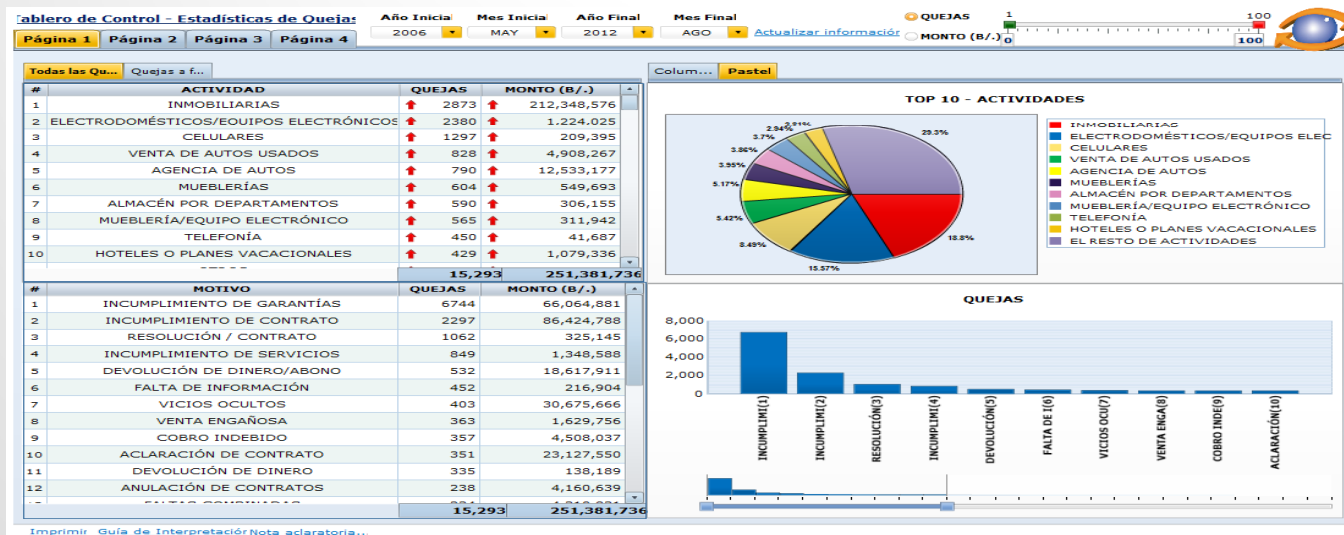
---

- Preocupaciones de la ACODECO en torno al Sector Inmobiliario
  - Estadísticas de quejas
- Temas Regulados en la Ley 45 de 2007
  - Obligaciones del Proveedor
  - Cláusulas Abusivas en Contratos
- Algunos Casos Ilustrativos
  - Cláusulas Demandadas en Contratos de Adhesión
  - Demandas por Incumplimiento de Contratos
  - Demandas por Vicios de Construcción o Ruinógenos
- Propuesta de Cambios a la Normativa Vigente



# PREOCUPACIONES INSTITUCIONALES EN EL SECTOR INMOBILIARIO

- Datos Relevantantes: **El Sector Inmobiliario** representa
  - Más del 20% de las quejas recibidas en Acodeco
  - Más del 85% del valor de los bienes en dichas quejas
- Los incumplimientos de Contratos y de Garantías
- La Compra de una Vivienda es la Inversión Más Importante para un Hogar
- Están Comprando los Hogares un Problema o Soluciones de Vivienda?



Fuente: Tablero de Quejas ([www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)).



# ESTADÍSTICAS SOBRE MOTIVOS PARA LAS QUEJAS CONTRA INMOBILIARIAS

- Los incumplimientos de Contratos y de Garantías, las negativas a devolver abonos y los vicios ocultos son los principales motivos en las quejas recibidas por ACODECO

<i>CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS</i>		
<i>Período: Mayo 2006 - Agosto 2012</i>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>MONTO (B./)</i>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	917	78,460,140.54
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	601	50,267,681.18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	326	16,282,489.52
VICIOS OCULTOS	253	27,250,474.93
ACLARACIÓN DE CONTRATO	248	20,181,021.32
COBRO INDEBIDO	81	3,538,579.25
FALTAS COMBINADAS	82	3,930,223.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	62	4,442,597.29
ANULACIÓN DE CONTRATOS	61	3,708,951.68
RESOLUCIÓN / CONTRATO	59	137,874.15
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	45	2,564,964.53
FALTA DE INFORMACIÓN	34	26,150.50
VENTA ENGAÑOSA	20	697,931.54
ABONOS RETENIDOS	18	289,791.50
ABONOS RETENIDOS	13	6,655.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	79,169.44
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	10	267,235.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	95,647.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	9	11,981.89
CUSTODIA DE BIENES	4	35,315.04
OTROS	4	73,700.00
RESTRICCIÓN DE ACCESO	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,873</b>	<b>212,348,575.95</b>



# DISPOSICIÓN DE LAS EMPRESAS PARA LLEGAR A ACUERDOS CON CONSUMIDORES

- Sólo en el 50% de los quejas presentadas ha habido acuerdos entre empresas y cliente

<i>CONSOLIDADO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS</i>		
<i>Período: Mayo 2006 - Agosto 2012</i>		
<i>RESULTADOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
ACUERDOS	820	53,457,289.60
ABANDONO	308	21,681,536.67
DESISTIMIENTO	288	9,719,003.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	124	9,056,259.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	40	2,524,397.11
RESOLUCIONES	28	30,384.44
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	24	17,382.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	13,396.14
ACLARACIÓN	9	225,378.48
ENTREGA DEL BIEN	1	62,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,657</b>	<b>96,787,527.76</b>
<i>*Los acuerdos incluyen (judicial,extrajudicial,reparación,aclaración,devolución de dinero,entrega del bien,reemplazo,varios)</i>		
<i>FUENTE: ACODECO</i>		



# Temas Regulados en la Ley 45 de 2007

---

- Obligaciones del Proveedor
  - Información
  - Publicidad
  - Garantías
- Cláusulas abusivas en contratos de adhesión
- Ajuste en el precio final de venta por incremento en el costo de los materiales de construcción
- Acciones de Clase



# OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

---

- Se Debe Informar:
  - Clara y verazmente (precio, características, etc.)
  - Oportunidad
  - Forma de pago, intereses, y monto total de la deuda que se paga a plazos
  - Instrucción sobre la utilización del bien
  - Garantía
    - en español y no inferior a 1.8 mm
    - escrito



## **EL PROVEEDOR ES RESPONSABLE POR:**

---

- La publicidad (forma parte del contrato y vincula al proveedor)
- Cualquier cláusula que restrinja derechos del consumidor, ES NULA
- Cualquier cláusula que favorezca excesivamente la posición del proveedor, ES NULA
  - Los contratos de promesa de compraventa y los de compraventa deben establecer una fecha cierta o determinable de entrega
- Mantener copia de los contratos a disposición de la ACODECO





# DISPOSICIONES SOBRE GARANTÍAS

---

- En bienes inmuebles:
  - Responsabilidad decenal (Código Civil)
  - En el caso de vicios de la construcción, el término para reclamar por parte de los consumidores corre a partir del conocimiento del vicio, por cinco años
- Los términos y condiciones de la garantía deben constar por escrito
- Opciones durante la garantía
  - 1. Reparación
  - 2. Reemplazo
  - 3. Devolución de las sumas pagadas



# DISPOSICIONES SOBRE PUBLICIDAD

---

- *Características que Debe Cumplir:*
  - Debe ser legible (tamaño mínimo de 1.8 mm.)
  - Clara, exacta y veraz (Art. 236 C. Penal)
  - No ser remitidos a otra fuente
  - Comprobable
  - Debe estar exenta de textos, diálogos, sonidos e imágenes que induzcan a error o confusión, ya sea de manera directa o por ambigüedad, omisión o exageración
- *Publicidad en viviendas nuevas*
  - Las condiciones anunciadas no podrán variarse sin el consentimiento de los promitentes compradores (excepciones del Código Civil)
  - Las condiciones y acabados, exhibidos en las viviendas modelos pueden variar siempre que se mantenga la calidad y material especificado en el contrato



# ABUSIVIDAD EN CONTRATOS DE ADHESIÓN

---

El **Artículo 74** establece la Nulidad Absoluta de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión cuando estos:

1. Restrinjan los derechos del consumidor
2. Limiten o extingan la obligación a cargo del proveedor
3. Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor
4. Exoneren o limiten la responsabilidad del proveedor
5. Faculten para rescindir unilateralmente el contrato
6. Obliguen al consumidor a renunciar anticipadamente
7. Impliquen renuncia del consumidor de las acciones procesales, los términos y las notificaciones personales, establecidos en el Código Judicial o en leyes especiales
8. Sean ilegibles
9. Estén redactadas en idioma distinto del español



# ABUSIVIDAD EN CONTRATOS DE ADHESIÓN

---

## Otras Fuentes de Abusividad:

- Cobro del 1% sobre el saldo insoluto del precio de venta en concepto de “alquiler”, cuando el inmueble es puesto a disposición del consumidor y el banco que otorga el crédito hipotecario no ha cancelado al promotor
- Los promotores deben cumplir con los requisitos del numeral 5 del artículo 95 de la Ley 31 de 2010 (propiedad horizontal)
  - Por un máximo de 3 meses, siempre y cuando se haya obtenido el permiso de ocupación y se le hayan entregado las llaves al comprador, en otras palabras, que la vivienda esté en condiciones de ser habitada



# CLÁUSULAS DEMANDADAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN

---

## *ACODECO -vs- Neto S.A.*

### *ACODECO se subrogó en los derechos de Nadyi Duque*

- Aumento por costos de materiales (Cláusula 7ma. del contrato de promesa de C/V)
  - No es abusiva, salvo:
    - Falta de fecha probable de entrega
    - Falta de parámetros de comprobación
- Desistimiento de la construcción (Cláusula 12da. del contrato de promesa de C/V que le otorgaba prerrogativa unilateral en este sentido, así como a resolver el contrato)
  - **Sí es abusiva**
- Arbitraje (Cláusula 17ma. del contrato de promesa de C/V)
  - **Sí es abusiva**



# CLÁUSULAS DEMANDADAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN

---

Controversia sobre Fecha de entrega e incremento de precio de venta  
Félix Sánchez Pérez -VS- Loma Las Perlas, S.A.

- **Incumplimiento del artículo 79 de la Ley 45**
- El contrato no contemplaba fecha cierta o determinable de entrega.
- **Incremento del 5% en concepto de materiales de construcción**
- Se declaró abusiva la cláusula que contemplaba el incremento.
- Se convierte en un desequilibrio (y por tanto abusiva) tomando en cuenta que la proveedora no cumplió con su obligación de establecer fecha cierta.
- No se dejó un marco de referencia a la consumidora en cuanto al tiempo dentro del cual podría materializarse la posible alza.
- Declarar el incumplimiento del artículo 79 al omitir fecha cierta de entrega.
- Declarar la nulidad absoluta de la cláusula que contempla incrementos por abusiva.
- Acceder a la pretensión en el sentido de que **NO PUEDEN SER APLICADOS** aumentos al precio de venta.
- Sentencia No. 9 del 23 de enero del 2012, del Juzgado Octavo de Circuito Civil
- Confirmada en Segunda Instancia mediante fallo del Tercer Tribunal Superior de Justicia del 26-Jul-12



# DEMANDA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

---

***Fernando E. Avila -vs- Procasa***  
***Actualmente apelado ante el Tercer Tribunal Superior***

- Se establece fecha de entrega en “diciembre de 2005”
- Consumidor dejó de pagar por falta de avance en la obra
- Proveedor resolvió unilateralmente el contrato
- Proveedor vendió el inmueble

Sentencia:

- Violó el derecho que tiene el consumidor de recibir información clara y veraz, por la demora en la construcción
- Ordena cumplir el contrato de promesa de compra venta
  - Entregar un apartamento con las mismas condiciones

Sentencia No.66 del 17 de diciembre de 2009, Juzgado 9no. de Circuito Civil



# DEMANDA POR VICIO DE CONSTRUCCIÓN O RUINÓGENO

---

## *Elba de Picans -vs- Residencia La Esmeralda e Inmobiliaria Terrano, S.A.*

- Vicios de la construcción (paredes y azulejos rajados, rajadura en la infraestructura, desmoronamiento de tierra)

- Defectos que comprometen la estabilidad
- Vinculado al estado físico de la construcción
- Puede entrañar la demolición o la reparación

Sentencia:

- Responsabilidad decenal (Art. 1343 C. Civil)
- Responsabilidad del promotor y del contratista
- Ordenó que se le diera alojamiento
- Indemnización

Sentencia No.12 de 17 de marzo de 2008, del Juzgado 9no. de Circuito. Confirmada por el Tercer Tribunal Superior, Resolución calendada 8 de octubre de 2008.





# PROPUESTA DE CAMBIOS A LA NORMATIVA DE LA LEY 45 DE 2007

---

- Para el caso de **construcciones nuevas**:
- ACODECO deberá emitir concepto favorable a los contratos modelos antes de ser comercializados.
- Los promotores o las personas que se dediquen a la venta de viviendas nuevas deberán constituir un Contrato de Fideicomiso con una empresa que no pertenezca a su mismo grupo económico; la cual tendrá en administración todos los activos del proyecto (incluyendo el financiamiento interino bancario para el desarrollo del proyecto). Esta empresa será responsable de hacer la entrega de dinero a los promotores de acuerdo a los avances del proyecto.
- Para los efectos de cualquier incumplimiento, serán solidariamente responsables con la promotora, la constructora de la obra, la persona natural o jurídica a nombre de quién se otorgó el préstamo bancario, todos los cuales responderán con su patrimonio,



# AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)

---

**Gracias!**

*Pedro M. Meilán N.*  
**Administrador**

**pmeilan@acodeco.gob.pa**  
**Twitter: @Pedro\_Meilan**

**Foro sobre el Sector Inmobiliario (AMCHAM)**