

Quejas contra inmobiliarias siguen ocupando el primer lugar

Ante las constantes quejas de los consumidores por situaciones presentadas durante la compra de una vivienda, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) recomienda tomar las medidas necesarias para evitar ser parte de estos casos.

Oscar García Cardoze, administrador de la ACODECO, comentó que la adquisición de una vivienda, es probablemente la mayor inversión de los consumidores en su vida, por lo tanto, es necesario tomar todas las previsiones necesarias para que ese bien se reciba tal cual lo vendió el promotor.

Recientemente la ACODECO hizo un llamado de atención para que los compradores no firmen pagarés ante el conocimiento que algunos proyectos inmobiliarios actúan intermediarios para la adquisición de terrenos, lotes servidos o viviendas pero que no están honrando lo pactado entre las partes.

Según las estadísticas del Tablero de Quejas de esta institución, de enero a junio del 2018, se registraron 413 casos de consumidores por B/.29,672,426 en la actividad de inmobiliarias, ocupando el primer lugar. Entre los principales motivos, se destacan cláusula abusiva, incumplimiento de contrato, falta de información, vicio oculto, falta de información comercial, cobro indebido, incumplimiento de garantía, devolución de dinero (abono), anulación de contrato, abono retenido, entre otras irregularidades.

INMOBILIARIAS [(QUEJAS: 413) (MONTO: 29,672,426)]			
#	MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B/.)
1	CLAÚSULA ABUSIVA	172	21,912,312
2	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	89	3,546,727
3	FALTA DE INFORMACIÓN	67	99,469
4	FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	2,346,827
5	VICIO OCULTO	21	1,280,557
6	COBRO INDEBIDO	16	73,633
7	INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	176,097
8	DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	14,536
9	ANULACIÓN DE CONTRATO	3	8,200
10	ABONO RETENIDO	2	2,649
11	DAÑO Y PERJUICIO	2	2,633
12	DECLARACIÓN DE CONTRATO	1	148,306
		413	29,672,426

La compra de una vivienda es una transacción que requiere de la mayor información posible, tales como conocer los antecedentes y la experiencia de la promotora, como referencia se puede verificar el Tablero de Quejas en www.acodeco.gob.pa. Igualmente es de suma importancia conservar toda evidencia como contratos, promesas escritas, panfletos y demás material publicitario, correos electrónicos, fotografías, entre otros, para cualquier reclamo. Solicitar a la inmobiliaria o al agente económico, de manera clara y escrita, los términos y condiciones de la garantía. Asimismo, la empresa deberá dar por escrito, la fecha probable de la vivienda.

Otras sugerencias muy importantes son: visitar distintos proyectos de viviendas, observando el tipo de terreno, modelo, costo y ubicación, entre otros aspectos; comparar precios y costos de financiamiento en diferentes promotoras de ventas, así como en diversas instituciones de crédito; leer detenidamente el contrato, solicitar orientación sobre los contratos, debido a que algunos contienen cláusulas unilaterales que benefician a la empresa y no así al consumidor; recordar que puede solicitar a la ACODECO se le haga una validación del costo de materiales para ver si el aumento es el correcto. Observar en el contrato los términos de la garantía. La misma puede estar insertada en el contrato o venir en un documento anexo; al separar una vivienda, pregunte cuál será su opción si desiste de la compra, y exija que se lo den por escrito; y solicite copia de planos y especificaciones de la obra.

De presentarse algunas anomalías durante la adquisición o remodelación de una vivienda, y de no prosperar sus quejas ante las empresas inmobiliarias, los compradores deben acudir a las instalaciones de la ACODECO para formalizar los reclamos y, de esta manera, asegurar que su inversión sea respetada.