

Guía del Consumidor para la Compra de Bien Inmueble a Futuro

Agosto 2023



Índice

1. Principales derechos de los consumidores en el mercado inmobiliario	4
2. Derecho a la información de los consumidores en la adquisición de bienes inmuebles a futuro	5
3. Idoneidad del bien inmueble a futuro ofertado por los proveedores	8
4. Atención a reclamos y servicio postventa	17



Principales derechos de los consumidores **en el mercado inmobiliario**



Principales derechos de los consumidores

El Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce diversos derechos a los consumidores, los cuales deben ser respetados por los proveedores en el mercado. Los principales derechos reconocidos a los consumidores relacionados al mercado inmobiliario son los siguientes:



1

Información

El proveedor debe remitir a los consumidores toda la información necesaria para la adopción de una decisión de consumo respecto de la adquisición de los bienes inmuebles a futuro.

2

Idoneidad

El bien inmueble entregado debe corresponder entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de:

- Lo que le hubiera ofrecido el proveedor.
- La publicidad e información transmitida sobre el bien inmueble.
- Las características y naturaleza del bien inmueble.
- El precio, entre otros.

3

Atención a reclamos y servicio postventa

Atención a reclamos dentro del plazo previsto y atención de solicitudes de manera posterior a la entrega del bien inmueble a futuro.

Derecho a la información **de los consumidores** en la adquisición de bienes inmuebles a futuro



¿Quién es mi proveedor?

Al momento de la búsqueda de un bien inmueble a futuro es importante conocer a la empresa a la cual le vamos a adquirir un bien inmueble a futuro. Antes de la adopción de decisión de separación y/o compra de un bien inmueble a futuro, los consumidores pueden buscar información sobre sus proveedores en las bases públicas de datos de las siguientes entidades:



Instituto Nacional
de Defensa de la
Competencia y de la
Protección de la Propiedad
Intelectual - INDECOPI



Superintendencia Nacional
de Registros Públicos -
SUNARP



Ministerio de Vivienda,
Construcción y
Saneamiento - MVCS



Superintendencia
Nacional de Aduanas y de
Administración Tributaria -
SUNAT



MVCS

La Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras del Ministerio de Vivienda traslada a los consumidores información respecto de las bases de datos de SUNAT, CAPECO, INDECOPI, SUNAFIL y FONDO MI VIVIENDA.



SUNAT

El portal de "Consulta RUC" permite conocer la fecha de inicio de actividades del proveedor, su estado y condición contributiva, domicilio fiscal, su declaración de actividades económicas, información histórica, representantes legales entre otros.



INDECOPI

- El "Registro de infracciones y sanciones del INDECOPI" permite identificar si el proveedor ha sido anteriormente sancionado por el INDECOPI por el incumplimiento a los consumidores.
- El portal "Mira a quién le compras" permite identificar los antecedentes del proveedor.



SUNARP

Titularidad de la propiedad matriz en la cual se va a realizar el proyecto inmobiliario que se pretende adquirir. Gravámenes (hipotecas, prendas, etc) sobre la propiedad matriz en la cual se va a realizar el proyecto inmobiliario que se pretende adquirir.

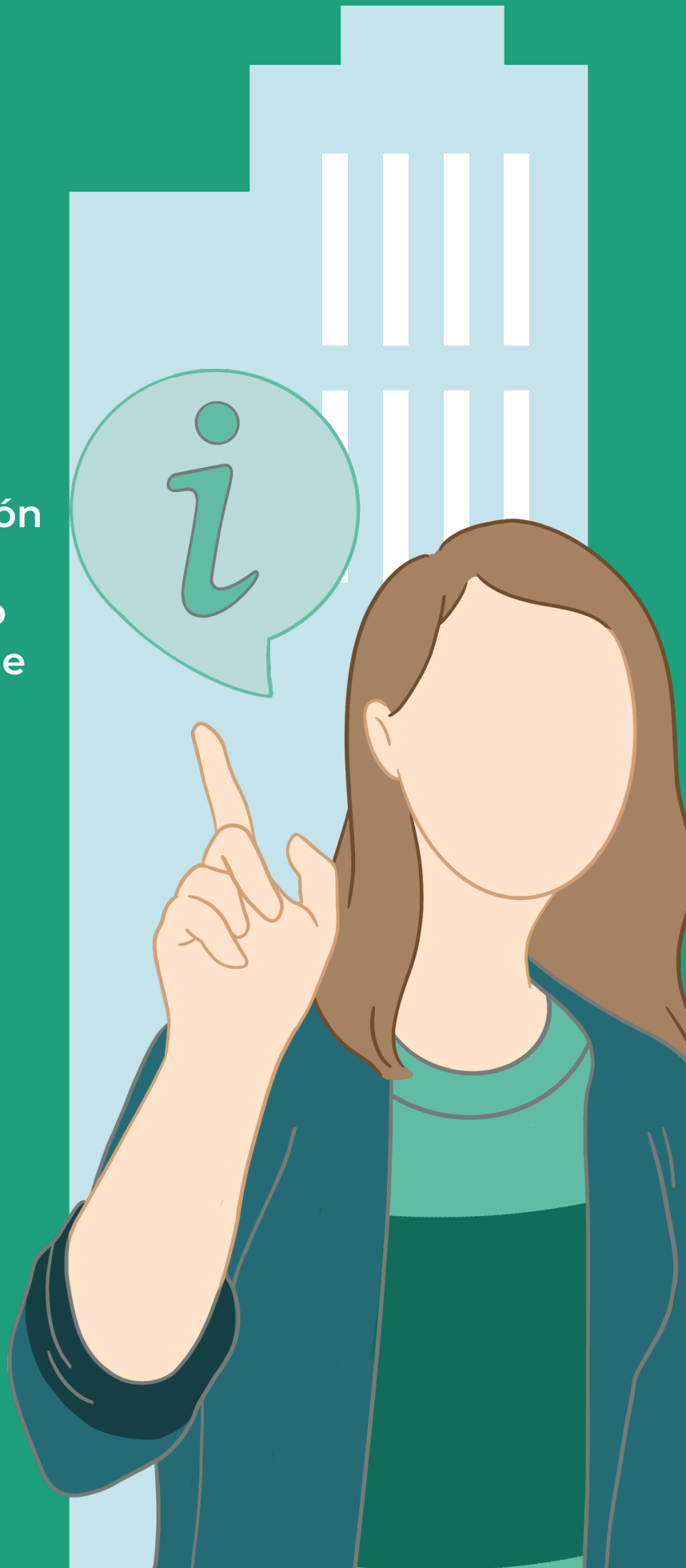


Recomendaciones

“

Revisa la mayor cantidad de información disponible sobre el proveedor inmobiliario al que deseas adquirirle un bien inmueble a futuro para conocer su reputación y sus antecedentes en el mercado

”



¿Qué información me debe brindar el proveedor **que ofrece un bien inmueble a futuro?**

Los proveedores inmobiliarios se encuentran obligados a entregar y/o poner a disposición de los consumidores diversa información sobre los bienes inmuebles a futuro que ofrecen a los consumidores antes y/o al momento de la firma de compra venta. A continuación, el detalle de la información principal que debe brindar y/o poner a disposición de los consumidores todo proveedor inmobiliario:



¿Quién soy?

Identificación del proveedor inmobiliario y del representante legal, así como sus antecedentes y comportamiento en el mercado.

¿Dónde está ubicado el proyecto y cuál es su plano referencial?

Ubicación del inmueble y planos referenciales de la unidad inmueble ofertado, así como los planos eléctricos y sanitarios.

¿Cuáles serían las características de la unidad inmobiliaria ofrecida?

Descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes (áreas exclusivas y comunes, medidas perimétricas, acabados, etc).

¿Cuáles son los servicios públicos que va tener tu unidad inmobiliaria ofrecida?

Servicios públicos domiciliarios con los que cuenta (electricidad, agua potable, alcantarillado).

¿Cuánto y cómo te va a costar adquirir la unidad inmobiliaria?

Precio de venta del inmueble, incluyendo forma de pago, plazo, moneda, promociones y descuentos (si fuera aplicable), entre otros.

¿Cómo puedes separar tu unidad inmobiliaria?

Condiciones de la separación, tales como vigencia, causales y efectos de la resolución.

¿El proyecto inmobiliario cuenta con los permisos necesarios?

Existencia de autorizaciones municipales y de habilitación urbana según corresponda.

Recomendaciones

“

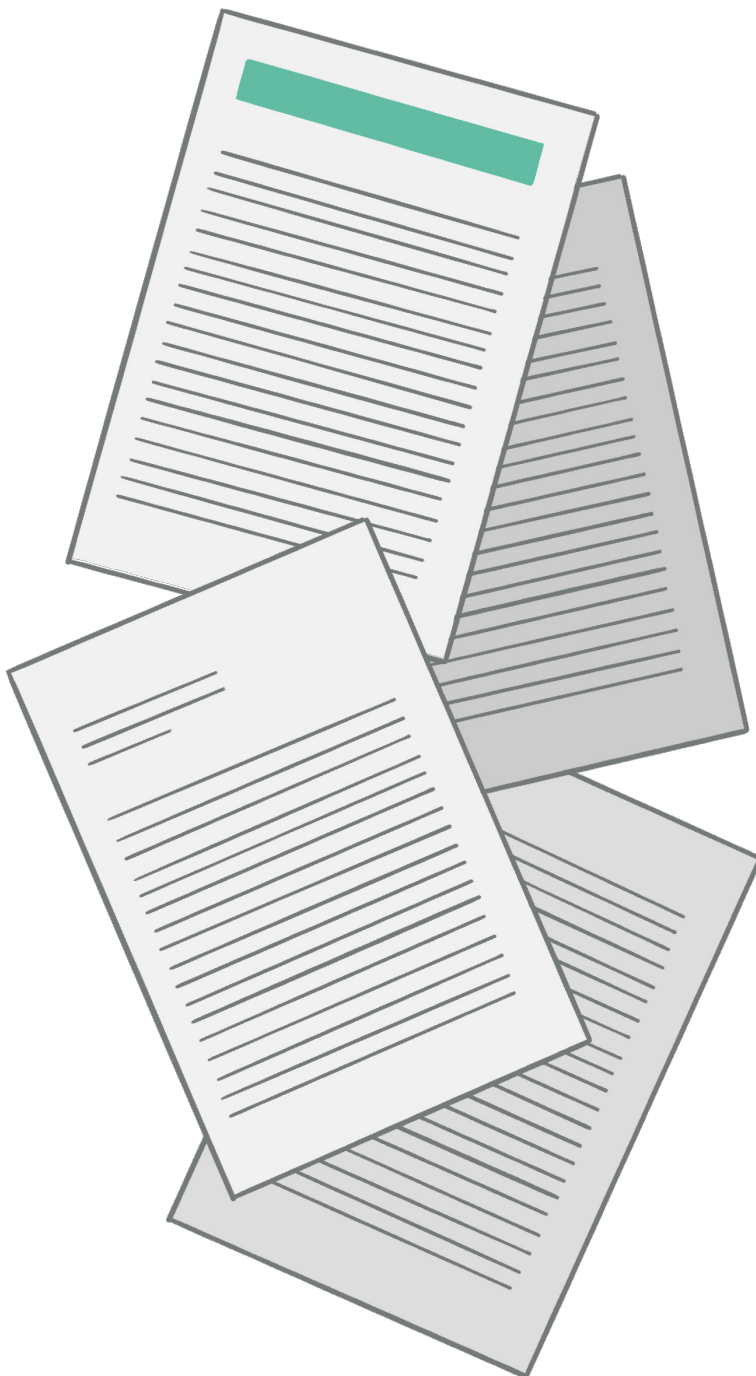
Verifica que el proveedor que oferta el bien inmueble a futuro que deseas adquirir brinde o ponga a tu disposición canales para acceder a la información y/o documentación principal que exige el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de que puedas conocer mayor detalle sobre el bien y las condiciones para la compra

”



¿Qué cláusulas mínimas debe contener mi contrato de compra venta?

El Código de Protección y Defensa del Consumidor exige que los proveedores inmobiliarios deban colocar las siguientes cláusulas mínimas en los contratos de compra venta de bienes inmuebles a futuro:



Cláusulas sobre obligaciones de la inmobiliaria

Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.

Obligación de la inmobiliaria a firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.

Cláusulas adicionales

Mecanismos de solución de controversias.

En caso se incluyan cláusulas de variaciones mínimas en el metraje al momento de la entrega de la unidad inmobiliaria, esta no debería ser mayor al 10% o, en caso contrario, corresponderá la reducción o aumento proporcional del precio.

Cláusulas de información

Identificación de la inmobiliaria (razón social, RUC, representantes legales, partidas de registro de poderes y domicilio legal) y de los consumidores (nombre, DNI, domicilio legal).

Identificación del inmueble materia de venta (nombre del proyecto, ubicación, número de pisos de la unidad inmobiliaria, numeración, área del inmueble ofrecido, áreas comunes, etc.).

Identificación de la partida registral del bien inmueble matriz en el que se realiza el proyecto inmobiliario (número de partida y a nombre de quién se encuentra inscrita).

Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas ofertadas y acabados del inmueble.

Características relevantes del inmueble .

Precio de venta del inmueble ofertado y forma de pago y plazo.

Recomendaciones

“

Verifica que el contrato remitido por el proveedor contenga las cláusulas mínimas exigidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se puede solicitar la inclusión en el contrato de los ofrecimientos realizados por los proveedores a través de sus diversos canales de ventas (promociones, beneficios, etc) y la publicidad.

”



Idoneidad del bien inmueble **a futuro ofertado** **por los proveedores**



¿Cuándo se ha cumplido con el deber de idoneidad?

El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor debe cumplir con ofrecer y vender bienes y servicios idóneos. Respecto del mercado inmobiliario, se debe considerar lo siguiente a fin de evaluar si se ha brindado un bien inmueble a futuro de manera idónea:

A tiempo

El bien inmueble a futuro debe ser entregado dentro del plazo indicado en el contrato incluyendo las posibles prórrogas establecidas.

Acorde con los planos

La distribución del bien inmueble entregado debe coincidir con los planos de distribución ofertados, salvo variaciones mínimas que tengan finalidad funcional.

Según las características pactadas

El bien inmueble entregado debe cumplir con las características pactadas en el contrato, la información brindada y la publicidad (acabados, características de las áreas comunes, ubicación del departamento dentro del proyecto, etc).

Cumplimiento de los deberes de saneamiento

El proveedor inmobiliario debe iniciar lo antes posible los trámites correspondientes para el saneamiento del bien inmueble entregado (levantamiento de hipoteca, independización, etc).

Cumplimiento de los ofrecimientos

El proveedor inmobiliario debe cumplir con los ofrecimientos realizados para la adquisición del bien inmueble a futuro. Por ejemplo: ofrecimientos de electrodomésticos, reconocimiento de tributos, etc.

Entrega de documentación relevante

El proveedor inmobiliario debe remitir los documentos que contengan la información necesaria para que los consumidores puedan realizar los trámites relacionados con su unidad inmobiliaria (detalle de suministro de luz, documentos de aprobación de suministro de gas, etc) o sus características (Manual de Propietario).



Recomendaciones

“

Verifica que el proveedor cumpla con la idoneidad del bien inmueble ofrecido al momento de la entrega.

Como consumidor tienes el derecho de presentar observaciones sobre desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble o impidan o limiten su uso.

Los aspectos estructurales del bien inmueble adquirido se encuentra garantizado por un período de 10 años.

”



Atención de reclamos **y servicio postventa**



¿Qué obligaciones tiene el proveedor **respecto de las disconformidades que puede tener un consumidor?**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor inmobiliario tiene la obligación de atender los reclamos, quejas y/o solicitudes de los consumidores a través de los siguientes mecanismos.

1

Libro de reclamaciones

El proveedor debe contar con un Libro de Reclamaciones (físico y/o virtual) y debe atender los reclamos y/o quejas presentadas dentro del plazo de 15 días hábiles. El Libro de Reclamaciones se encuentra disponible para los consumidores en cualquier estadio del procesos de compra.

2

Procedimiento de atención de quejas y solicitudes

El proveedor debe establecer un procedimiento de atención de quejas y solicitudes sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento a través de diferentes alternativas de contacto y brindados por el personal idóneo.



Recomendaciones

“

El proveedor tiene la obligación de atender las solicitudes, reclamos y/o quejas presentadas a través de cualquier medio (carta notarial, llamada al servicio de postventa, entre otros).

También puedes acudir a otros mecanismos de presentación de reclamos, tales como:

- * Reclama Virtual del INDECOPI ([Click aquí](#)).
- * Reclamos de la Defensoría del Cliente Inmobiliario-DCI ([Click aquí](#))

”



