

La compra de una vivienda es la inversión más importante para la mayoría de las familias, donde además se destinan parte importantes de los ahorros conseguidos durante años de trabajo.



Los consumidores tienen derecho a recibir un servicio con estándares de profesionalismo de parte de las empresas inmobiliarias, y se debe respetar al pie de la letra lo ofertado, por tanto, si las empresas ofrecen “entrega inmediata”, “espectacular vista a la cordillera” o “amplias piscinas” y “áreas verdes”, es lo que exactamente los consumidores deben recibir.

En la compra de un inmueble se debe aplicar tanto la **Ley del Consumidor** como la **Ley de Calidad de la Vivienda**, a fin de cautelar que las inversiones financieras que realiza la familia a largo plazo cumplan las expectativas del consumidor.

## Derechos de los consumidores

La **Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC)** establece una serie de derechos, entre ellos:

- **Que se cumpla al pie de la letra todo lo prometido**, por ejemplo, con los plazos de entrega y las características de la vivienda, así como las promociones, ofertas y los stocks informados de vivienda disponible a la venta.
- **Recibir información veraz y oportuna**. Esto significa que las empresas no debe omitir ningún aspecto relevante, antes, durante y después de la compra. Por ejemplo, la eventual construcción de una autopista a futuro, posibles accesos a estaciones de metro o acceso a centros comerciales.
- El consumidor tiene derecho a conocer el **precio final**, con todos los cargos incluidos.
- **Lo que la inmobiliaria promete en su publicidad**, se entiende incorporado al contrato de compra-venta. Por ejemplo, si la empresa promete determinados metros cuadrados, áreas verdes, sala de eventos, piscina, seguridad u otras características como el tamaño, o incluso determinada “vista”, es eso lo que el consumidor tiene derecho a recibir.
- Cuando las inmobiliarias no cumplen la ley, los consumidores **tienen derecho a reclamar y exigir las compensaciones que correspondan**.

Asimismo, la normativa especial que rige este mercado, denominada Ley de Calidad de la Vivienda establece, entre otros aspectos, los plazos en que las empresas deben responder cuando se producen problemas:

- En las **terminaciones**, durante los primeros **3 años** desde la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.
- En las **instalaciones** durante los primeros **5 años** desde la fecha de la recepción definitiva de la obra.
- **Estructurales** durante los **10 años** desde la fecha de la recepción definitiva de la obra

Esta normativa especial incluye además el procedimiento de **demandas colectivas** por los daños y perjuicios en la calidad de las construcciones. **Para poder ejercer este tipo de acciones se requiere que el número de afectados sea de 6 o más propietarios**. Es decir, si existe un grupo de 6 o más afectados por mala calidad de construcción en un conjunto habitacional, **el SERNAC puede iniciar un juicio colectivo bajo la Ley de Calidad de la Vivienda**.