

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2021.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Control de contratos de alquiler de inmobiliarias.

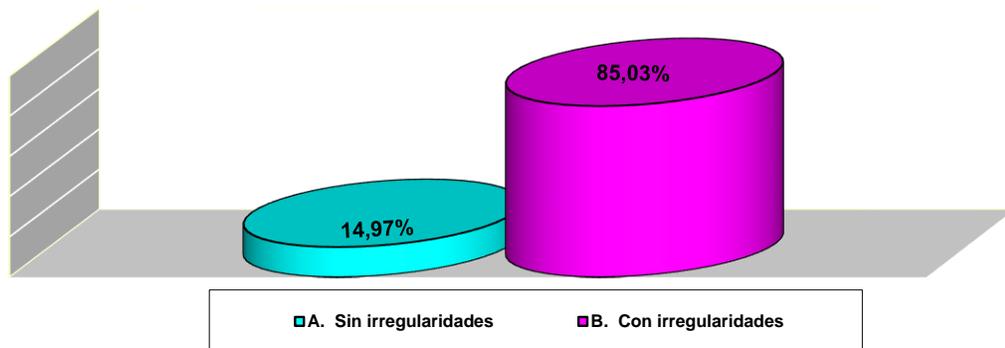
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Canarias Cantabria Castilla y León Extremadura Madrid Murcia La Rioja C. Valenciana Ceuta	Canarias Cantabria Castilla Y León Extremadura Madrid La Rioja C. Valenciana Ceuta
Nº servicios a controlar	180	167

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

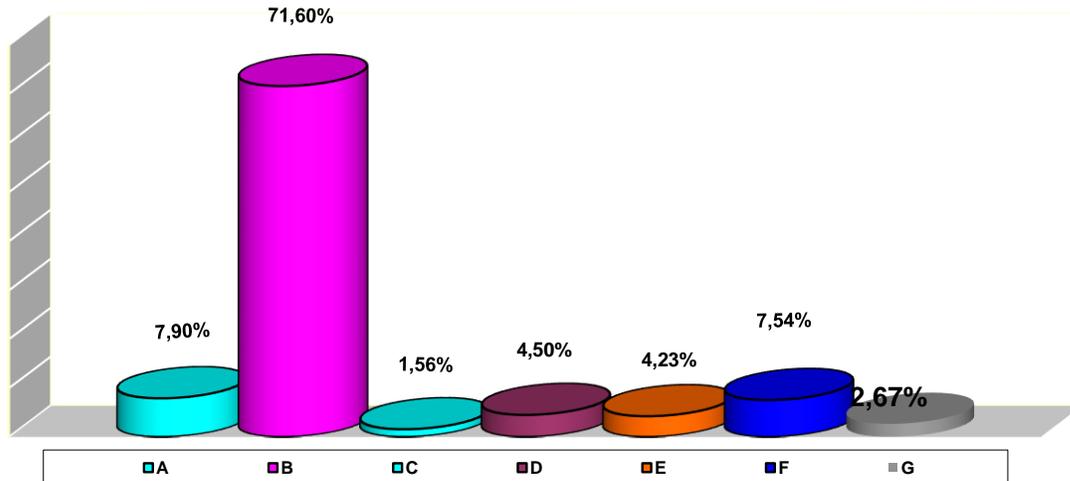
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	167
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	25 14,97 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	142 85,03 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información del contrato entre inmobiliaria y consumidor. (86)
- 2.- Información general de la vivienda (en el contrato). (779)
- 3.- Renta (precio). (17)
- 4.- Información de otros gastos. (49)
- 5.- Información al público en general (escaparates, vallas, folletos publicitarios, etc...)(46).
- 6.- Certificado energético. (82)
- 7.- Hoja de reclamaciones. (29)



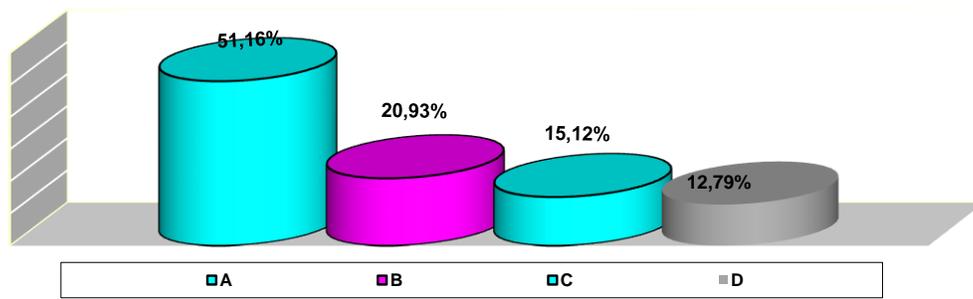
- A.- Información del contrato entre inmobiliaria y consumidor.
B.- Información general de la vivienda (en el contrato).
C.- Renta (precio).
D.- Información de otros gastos.
E.- Información al público en general (escaparates, vallas, folletos publicitarios, etc.)
F.- Certificado energético.
G.- Hoja de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 1088.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN DEL CONTRATO ENTRE INMOBILIARIA Y CONSUMIDOR

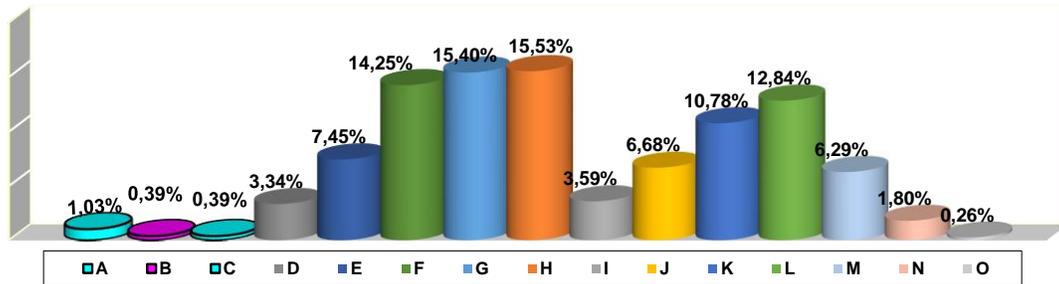
Las irregularidades encontradas en relación con la información del contrato entre inmobiliaria y consumidor, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No existe nota de encargo (contrato) en virtud de la cual se establece la relación entre la inmobiliaria y el arrendador y/o el arrendatario. (44)
- B. En esa nota no consta la duración del contrato de encargo. (18)
- C. En esa nota no se incluye el coste total de los servicios de intermediación, en el caso de que existan. (13)
- D. Una vez formalizado el contrato de arrendamiento o en el momento de firma de la nota de encargo no se entrega factura al consumidor (inquilino). (11)

2.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA (EN EL CONTRATO)

Las irregularidades encontradas en relación con la información general de la vivienda (en el contrato), se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A. No existe "modelo tipo" de contrato de arrendamiento. (8)

Quienes realicen las actividades sujetas al RD 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas no tienen a disposición del público, y en su caso, de las autoridades competentes, la información siguiente:

B. El nombre o razón social del arrendador. (3)

C. Domicilio. (3)

D. Datos de la inscripción en el Registro Mercantil. (26)

E. Plano general de emplazamiento de la vivienda. (58)

F. Plano de la vivienda. (111)

G. Descripción y trazado de las redes eléctricas, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas. (120)

H. Descripción de las medidas contraincendios del inmueble. (121)

I. Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil. (28)

J. Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios. (52)

K. Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios. (84)

L. Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia. (100)

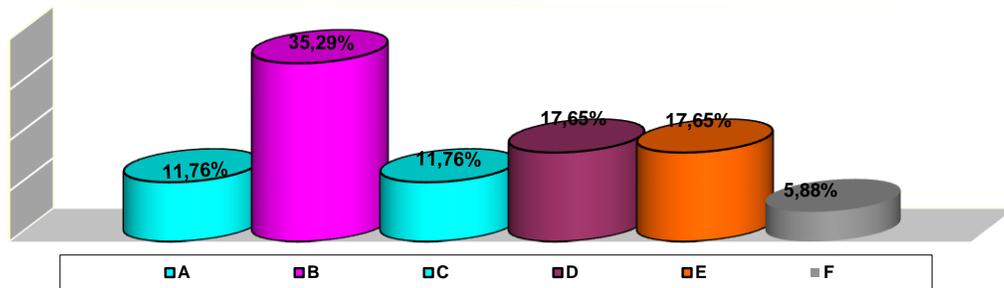
M. Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo. (49)

N. No se indica el periodo de vigencia del contrato conforme la Ley. (14)

O. Los documentos contractuales no van redactados con la debida claridad y sencillez, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. (2)

3.- RENTA (PRECIO)

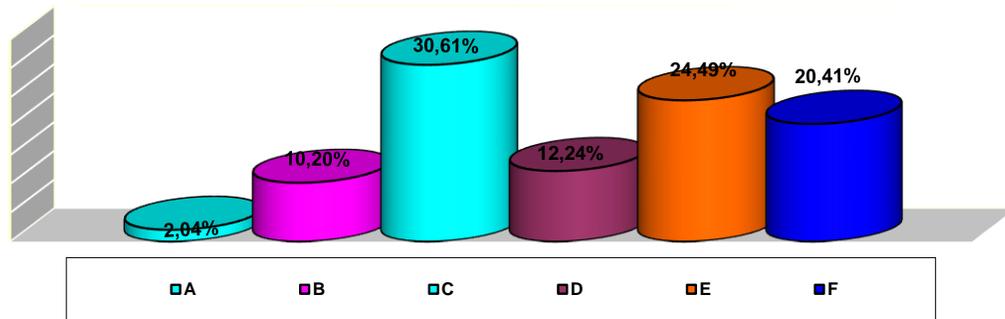
Las irregularidades encontradas en relación con la renta (precio), se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. El contrato no establece la renta contractual mensual de la vivienda, especificando claramente si incluye la de sus anejos y accesorios. (2)
- B. En caso de no incluir los anejos y accesorios, no se incluye la renta de los mismos. (6)
- C. No se indica el periodo de vigencia de la renta acorde con a la Ley. (2)
- D. No se indica la periodicidad de liquidación (pago) conforme a la Ley. (3)
- E. No se indica la fórmula prevista de revisión, si procede conforme a la Ley. (3)
- F. No se indica la forma de pago conforme a la Ley. (1)

4.- INFORMACIÓN DE OTROS GASTOS

Las irregularidades encontradas en relación con la información de otros gastos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

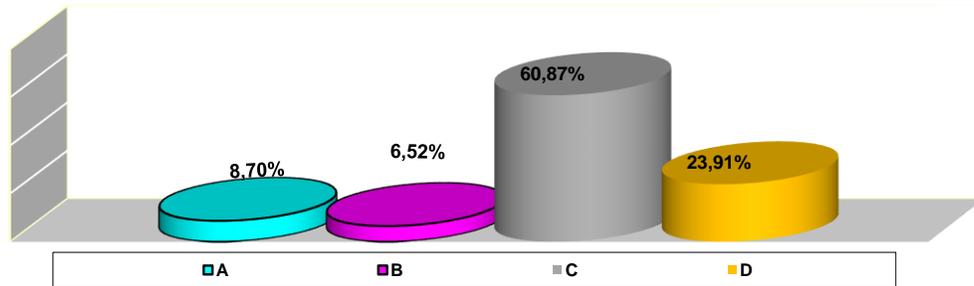


En el caso de que existan otros gastos a cargo del arrendador, respecto a la información sobre arrendamiento de viviendas:

- A. No se indica la naturaleza de dichos gastos. (1)
- B. Si estos gastos ya están incluidos en la renta, no se hace constar expresamente. (5)
- C. No se incluye la lista de los elementos de la edificación cuyo mantenimiento es a cargo del arrendatario. (15)
- D. La información sobre el arrendamiento de viviendas no hace mención a que la fianza será en cantidad equivalente a una mensualidad de renta. (6)
- E. No se menciona igualmente cualquier otra garantía adicional que el arrendador pretenda incluir en el contrato. (12)
- F. Si se mencionan garantías adicionales, las mismas no son de 2 meses de renta. (10)

5.- INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

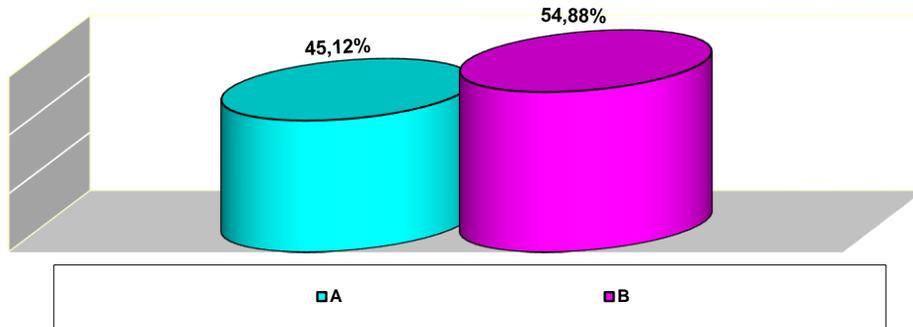
Las irregularidades encontradas en relación con la información al público en general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Cuando se entreguen folletos o documentos similares no se harán constar en los mismos, al menos, los datos sobre ubicación y los contenidos en los números 1, 3, 4, 6 y 7 del artículo cuarto de la Ley: La información orientada al público en general indica la ubicación de la edificación. (4)
- B. La información orientada al público en general no incluye datos sobre las características de la vivienda (N.º de dormitorios, piezas o anejos), e indica la superficie útil de la vivienda. (3)
- C. La información orientada al público no incluye la descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios. (28)
- D. En el caso de publicidad de viviendas en arrendamiento donde se menciona la renta, no se incluyen los gastos de que están incluidos en el precio (impuestos, gastos de comunidad, calefacción central, etc.). (11)

6.- CERTIFICADO ENERGÉTICO

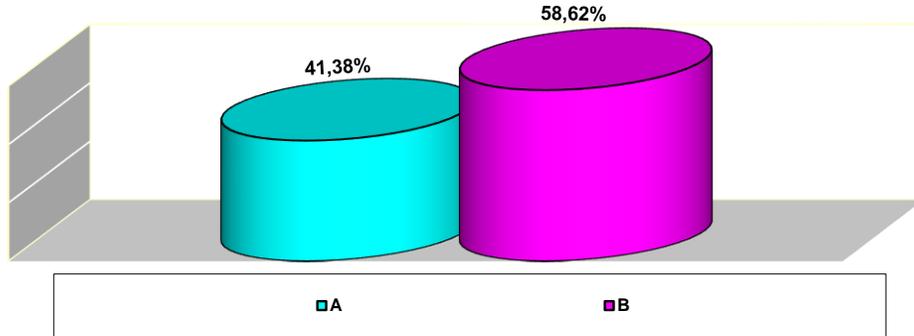
Las irregularidades encontradas en relación con el certificado energético, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura en el escaparate del establecimiento la etiqueta de eficiencia energética de los inmuebles en arrendamiento. (37)
- B. El establecimiento no dispone del Certificado de Eficiencia Energética de vivienda a arrendar. (45)

6.- HOJA DE RECLAMACIONES

Las irregularidades encontradas en relación con la hoja de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No tienen a disposición hojas de reclamaciones. (12)
- B. No anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público. (17)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen. Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.