

Sector inmobiliario: ¿Cuáles son los problemas más reportados por los consumidores?

- ✓ Desde el 2019 a la fecha, el Indecopi ha impuesto 1,589 sanciones a proveedores y multas que ascienden a más de 21 millones de soles aproximadamente.

La casa propia es el anhelo de muchos peruanos; sin embargo, en el proceso de compra o incluso cuando se entrega el inmueble pueden surgir inconvenientes, en ese sentido, el Indecopi, como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, informó que, en lo que va del año, el Centro Especial de Monitoreo (CEMI) ha registrado 514 reportes y consultas sobre inconvenientes en el sector inmobiliario.

Los principales inconvenientes estarían relacionados con: incumplimiento de contratos (173), no reembolso de abonos (132), no entrega del inmueble (78), defectos del inmueble (63), y la atención no idónea del personal (11).

Las empresas más reportadas este año a nivel nacional son: Los Portales S.A. (53 reportes y consultas); Los Altos de Castilla S.A.C. (22) y Viva Negocio Inmobiliario S.A. (18).

Sanciones a inmobiliarias

Desde enero de 2019 hasta abril de 2022, los órganos resolutivos del Indecopi han impuesto 1,589 sanciones y aproximadamente S/ 21,286,830 (4,956.4 UIT) en multas a proveedores de este sector, siendo la empresa más sancionada en este periodo la Constructora e Inmobiliaria Rato, con 38 sanciones y 1,428.8 UIT en multas, monto que asciende a más de 6 millones de soles (S/ 6,139,730) aproximadamente.

A esta le siguen la empresa Los Portales S.A. con 32 sanciones y 55.2 UIT en multas; Reedbay del Perú S.A.C. con 30 sanciones y 13.1 UIT en multas; Braconi S.A.C. con 27 sanciones y 18.6 UIT en multas; y RB Edificaciones S.A.C. con 26 sanciones y 70.6 UIT en multas.

Recomendaciones para adquirir un inmueble

Si piensa adquirir un departamento o una casa, el Indecopi recomienda que realice una búsqueda de acuerdo con sus preferencias y posibilidades adquisitivas, y que pida referencias sobre el proveedor inmobiliario. En la web “Mira a Quien le Compras” (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraquienlecompras/#/inicio>) encontrará información sobre todas las empresas sancionadas por el Indecopi.

Además, los consumidores deben informarse bien y mantenerse atentos a todo lo que la empresa inmobiliaria les ofrece. Asimismo, se recomienda comparar todas las opciones que brindan las diferentes inmobiliarias y las diversas formas de financiamiento.

¿Cómo reclamar incumplimientos?

Frente a cualquier inconveniente, puede presentar un reclamo ante el proveedor a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual), y también a través de los canales de atención del Indecopi:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.



- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Además, si eres testigo de un hecho irregular, puedes reportarlo a través del Formulario “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.

Conoce más sobre los derechos de los consumidores del sector inmobiliario a través de la plataforma Spotify: <https://cutt.ly/UHStl26>.

Lima, 29 de mayo de 2022