

¿Incertidumbres y deficiencias?

Sus derechos

al comprar casa

Por: José Armando Aguilar



En mayo del año pasado entraron en vigor las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En lo que a operaciones con inmuebles se refiere, las nuevas disposiciones otorgan al consumidor mayor seguridad y certeza jurídica al adquirir una casa nueva o usada... aun cuando algunas empresas inmobiliarias se resistan a acatar estas disposiciones.

Con base en datos del INEGI sobre la edad media de los mexicanos en su primer matrimonio, los mexicanos se casan alrededor de los 21 o 22 años. Este hecho implica formar un hogar, por lo que de inmediato las prioridades cambian y la lista de anhelos sufre necesarias modificaciones: la vivienda, el bien patrimonial más importante, se convierte en el principal objeto de deseo.

Cabe mencionar que en el país existen casi 10 millones de personas entre los 20 y 24 años de edad, generación que, de acuerdo con un rápido cálculo, generará una demanda cercana a los 5 millones de casas en los próximos años.

El ingeniero Miguel Hernández, director general de Política y Fomento al Financiamiento de la Vivienda del Consejo Nacional de Fomento a la Vivienda (Conafovi), proporciona cifras oficiales: "En los próximos 25 años, los hogares en México casi se duplicarán; pasaremos de 24 millones en el 2002 a cerca de 46 millones en el 2030. Si aspiramos a que cada familia tenga una casa, entonces la demanda sería

de alrededor de 780 mil viviendas por año para las familias mexicanas".

En la actualidad, en México se construyen alrededor de 650 mil casas anualmente, mientras que el año pasado se otorgaron 500 mil créditos hipotecarios, es decir, el 77% de las viviendas se adquieren por medio de financiamiento. La mayoría de estos compromisos (cerca del 87%) se hacen por medio de los cuatro principales organismos de fomento a la vivienda: el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), el Fondo de la Vivienda del ISSSTE (Fovissste), el Fondo Nacional de Habitaciones Populares (Fonhapo) y la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

Así entonces, cada año miles de consumidores consolidan lo que seguramente será la adquisición más importante de su vida. La elección no es fácil y el proceso, en algunos casos, puede resultar tortuoso. Más aún, el hecho de poder estrenar casa, en la práctica no necesariamente significa que en adelante todo será miel sobre hojuelas...



Foto Archivo

Experiencias comunes

Como ejemplo de lo anterior, basta mencionar el caso de Estela Zamarripa, quien se instaló en su nuevo departamento en marzo del 2003. Algunos de los 32 condóminos que ahora habitan la unidad lo habían hecho desde noviembre del año anterior, ¡siete meses después de la fecha original de entrega pactada para ellos! Evidente aviso de que los problemas apenas comenzaban.

“El primer contacto que tuvimos fue con la inmobiliaria Sare, pero a la hora de hacer el contrato –y ahora sí que nos agarraron nuevos– lo hicimos con una inmobiliaria que se llama (o llamaba) Bienes Raíces FZ. Nos confiamos y nos conformamos con un 'yo voy a estar al pendiente' de Sare”, comenta Estela.

Pocos meses después surgieron los desperfectos: tuberías con fugas, conductos tapados, áreas comunes que nunca se concluyeron... Para colmo, la temporada de lluvias colaboró y la humedad hizo de las suyas: aplanados “botados”, filtraciones de agua en las

paredes, manchas de salitre, goteras, etc. “Son 32 departamentos y cada uno tiene problemas”, añade la señora Zamarripa.

Pero lo más angustiante estaba por venir: Bienes Raíces FZ desapareció, no había a quien reclamarle. “Simplemente, como ya aprendimos que es común en estos negocios, desaparecieron de sus oficinas, ya no existen. Ahora Sare no responde y se exime de toda responsabilidad diciendo que ellos sólo eran los comercializadores. ¡Pues si no estamos comprando melones!”, señala con frustración Estela.

Y hay más: algunas de las familias que habitan esta unidad, aunque ya han liquidado sus departamentos, se encontraron con la sorpresa de que sus casas fueron hipotecadas por Bienes Raíces FZ, que pidió un préstamo a una hipotecaria para hacer el conjunto habitacional. “Ahora Su Casita (el nombre de la hipotecaria) les manda cartas a estos condóminos diciéndoles: vamos a llegar a un acuerdo, porque nosotros ya invertimos”, añade Estela muy molesta.

Proveedores, quejas y dinero recuperado



Estas son las **10 inmobiliarias** y las **10 constructoras** con más quejas ante Profeco, de enero de 2003 al 25 de noviembre de 2004

Inmobiliaria	Núm. de quejas	Constructora	Núm. de quejas
Desarrolladora Metropolitana S.A. de C.V.	402	Geo S.A. de C.V.	476
Geo S.A. de C.V.	292	Construcciones Asociados ABC S.A. de C.V.	192
Consortio de Ingeniería Integral	147	Grupo Inmobiliario Caslo	135
Impulsora Patrimonial de Occidente (Impaosa) S.A. de C.V.	109	Premezclados Industriales	113
Zirahuen Inmobiliaria y Promotora	102	“Kaza Arkhos” Construcciones S.A. de C.V.	99
Inmuebles del Norte BB, S.A. de C.V.	84	Consortio de Ingeniería Integral S.A. de C.V.	72
Bienes Programados S.A. de C.V.	67	Constructora Urbi	72
Consortio Ara	66	Constructora y Edificadora Michoacán S.A. de C.V.	71
Construcción y Habitación (Conhabi) S.A. de C.V.	65	Casas Beta del Centro S.A. de C.V.	68
María del Carmen Gómez Castillo	63	Constructora ICA	62

La mayor parte de estas quejas son resultado del incumplimiento en la entrega del bien o de la garantía, a devolver los depósitos iniciales y no respetar los términos del contrato.

En el mismo periodo arriba mencionado, **Profeco** había reclamado, tanto a las inmobiliarias como a las constructoras con quejas, un monto

de **714 millones 972 mil 395 pesos**, de los cuales se recuperó a favor de los consumidores la cantidad de **424 millones 177 mil 277 pesos**, es decir, **casi el 60% del dinero reclamado**.

Fuente Dirección General de Quejas y Conciliación, **Profeco**

Las nuevas sanciones

En las reformas a la LFPC se aumentaron las sanciones para aquellas inmobiliarias que dañen los intereses de los consumidores. Mientras las multas anteriores fluctuaban entre **50 y 113 mil pesos** (montos que no se actualizaron por más de 10 años), ahora las sanciones van de **\$450 hasta un millón 760 mil pesos**, y en casos particularmente graves se establecieron multas de hasta **2 millones 520 mil pesos**, cantidad que podría llegar hasta **5 millones 40 mil pesos** si se trata de conductas reincidentes de los proveedores.



Foto Archivo

Más información, menos incertidumbre

Del ejemplo anterior, que no es raro, se ve que al adquirir una vivienda la existencia de contratiempos puede ser el denominador común. La incertidumbre se presenta a lo largo del proceso: desde la responsabilidad que implica obtener un crédito, elegir la casa adecuada, esperar que ésta sea entregada a tiempo y de acuerdo con lo ofrecido, hasta dejar pasar el tiempo para asegurarse de que se hizo una buena elección. No siempre el proceso termina así, pues son frecuentes las situaciones de frustración.

Para el ingeniero Miguel Hernández, uno de los principales problemas a los que se enfrenta quien ya adquirió una vivienda son los llamados vicios ocultos: "Esas son las quejas más frecuentes que se dan, porque uno compra una casa en función de lo que se está viendo (a menos que se vea la construcción desde el inicio, y a veces ni así se conocen los materiales utilizados), y lo que se ve es un modelo aparente de lo que será la casa. Así, los vicios ocultos son la falla más frecuente".

A pesar de que las constructoras e inmobiliarias están obligadas por ley, como parte de las condiciones y términos que ofrecen al consumidor en el contrato, a garantizar el adecuado estado del inmueble, muchos de los defectos en las instalaciones hidráulicas

y eléctricas, en los acabados y, en el último de los casos, en la estructura y la cimentación de la vivienda, pueden surgir tiempo después, lo que coloca en una situación vulnerable a los propietarios.

Es muy difícil detectar estos futuros problemas cuando recién se llega a habitar una casa nueva; es más, es imposible evitarlos, sobre todo si un error u omisión de quien la construye provoca los desperfectos. Lo que sí se puede hacer es prevenirlos. En ese sentido, en mayo del 2004 entraron en vigor las reformas a la LFPC que tienen como objetivo darle a la gente más seguridad antes de comprar su casa, nueva o usada.

Dentro del capítulo VIII de la LFPC, relativo a las operaciones con inmuebles, se plantean los aspectos que usted puede exigir y los requisitos que deben cumplir los fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación. A continuación se señalan algunos de los puntos que deberá poner a su disposición el proveedor con quien tal vez usted desee hacer la adquisición de su casa nueva:

► En caso de preventa, el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra.

- Los documentos que acrediten la propiedad del inmueble.
- La personalidad del vendedor y la autorización del proveedor para promover la venta.
- Información sobre las condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos.
- En el caso de inmuebles nuevos o preventas, las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, relativas a las especificaciones técnicas, seguridad, uso de suelo y la clase de materiales utilizados en la construcción. En el caso

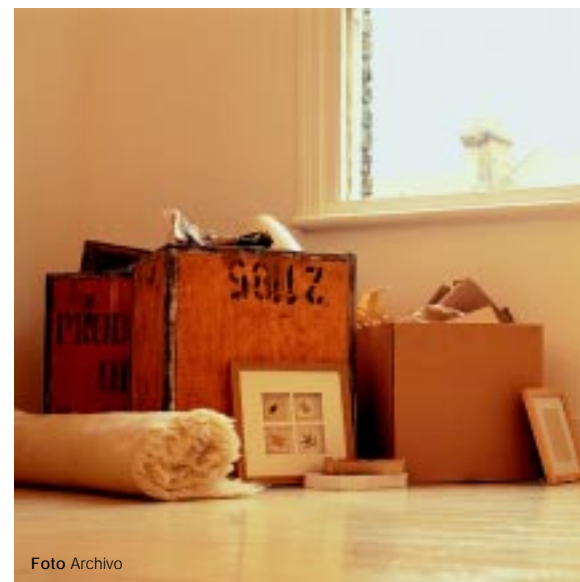


Foto Archivo

Antes de firmar, exija que el contrato esté registrado ante Profeco



Para facilitar a los proveedores el cumplimiento de sus obligaciones, **Profeco publicó en el Diario Oficial de la Federación del 24 de noviembre del 2004 los modelos de contratos de adhesión que los proveedores en materia inmobiliaria deberán adoptar y registrar ante Profeco, lo que otorgará a los consumidores una mayor seguridad al momento de comprar casa.**

de un inmueble usado que no cuente con dicha documentación, se deberá indicar en el contrato la carencia de éstos.

- Los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble. En su caso, señalar las causas por las que no cuenta con ellos, así como el plazo en que tendrán dicha información.
- Información sobre las características del inmueble, como son la extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, etcétera.
- Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca el proveedor en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros.
- En caso de operaciones a crédito, el señalamiento del tipo de crédito de que se trata, así como una proyección del monto a pagar que incluya la tasa de interés que se va a utilizar, las comisiones y cargos. En el

caso de la tasa variable, deberá precisarse la tasa de interés de referencia y la fórmula para el cálculo de dicha tasa.

Del contrato y su seguridad

A efecto de que usted cuente con mayor seguridad y certeza jurídica, la LFPC obliga a los desarrolladores y promotores de vivienda a registrar sus contratos ante **Profeco**, los cuales deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Lugar y fecha de celebración del contrato.
2. Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes del proveedor, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia.
3. Descripción del objeto del contrato.
4. El precio total de la operación, la forma de pago, así como las erogaciones adicionales que deberán cubrir las partes.
5. Relación de los derechos y obliga-

Simular no cuesta nada



Existen aspectos de gran importancia al momento de comprar una casa que las personas por lo regular no toman en cuenta, como **gastos notariales**, de **avalúo**, de **escrituración**, y comisiones por **apertura del crédito** y por **manejo de la cuenta** del crédito, entre otros, que pueden representar hasta un **10% más del costo**. Para considerar bien a bien cuánto tendrá que invertir, en la página en inter-

ciones, tanto del proveedor como del consumidor.

6. Las penas convencionales que se apliquen tanto al proveedor como al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contraídas.

Otro de los contratiempos al hacer una transacción de este tipo –que de tan frecuente los consumidores incluso llegan a considerarlo normal– es la entrega extemporánea de la vivienda. Por ello vale la pena recordar que por ley los proveedores están obligados a efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

La oposición y la tendencia

Luego de la publicación de las reformas a la LFPC, cientos de desarrolladores y promotores de vivienda se ampararon contra las nuevas disposiciones que establecen más requisitos para ellos, como el aumento de los montos de las sanciones en caso de incumplimiento. Muestra de lo anterior es que a octubre de este año se habían promovido un total de 2,845 amparos, lo que representa poco más de 63% del total de las 4,500 solicitudes de amparo contra las demás disposiciones de la renovada Ley.

“Lo que los inmobiliarios argumentan es que les sale muy caro darle a la gente toda la información que exigen las reformas, además de que consideran que las reformas, en este sentido,

net de la Comisión Nacional de Fomento a la Vivienda (www.conafovi.gob.mx) encontrará un simulador de crédito que permite a los buscadores de vivienda, con sólo referir sus ingresos y el costo de la vivienda que desean, obtener las opciones de crédito existentes en el mercado, la cantidad que tendrán que pagar de enganche, los pagos que tendrán que hacer mes con mes y demás costos asociados.

Seguro de vivienda

Hace algunas semanas el Infonavit puso en marcha un programa para que las viviendas financiadas por este instituto cuenten con un **seguro contra daños** estructurales y de construcción, que tendrá las siguientes características: **2 años** de cobertura contra defectos en instalaciones e impermeabilización, **10 años** contra defectos en la estructura, y un procedimiento de indemnización y reclamación ágil y sencillo.

Hasta el mes de noviembre, **11 desarrolladores de vivienda**, quienes a cambio de pagar el seguro recibirán incentivos por parte del Infonavit, habían contratado el seguro, lo que beneficiará a cerca de **79 mil casas**.

En Infonavit (que tiene registradas poco más de 3 mil empresas que desarrollan vivienda para sus acreditados) se espera alcanzar la cifra de **dos millones de créditos** concedidos en el periodo del 2000 al 2006.

Fuente Infonavit



fueron excesivas”, explica el doctor Raúl García Moreno, subprocurador Jurídico de **Profeco**, y agrega: “Otro de sus argumentos es que creen que **Profeco** no es competente para dirimir controversias en materia de contratos (lo relacionado a los registros de los contratos de adhesión), pero la LFPC es muy clara cuando dice que **Profeco** tendrá facultad para intervenir en las controversias surgidas por dudas que haya sobre la interpretación o cumplimiento de los contratos. Dicen que esto impide la participación del Poder Judicial y no hay nada más falso que eso. Sólo se busca actuar de manera amigable para avenir los intereses de las partes”.

Hasta los primeros días de noviembre del 2004, en un intento por conciliar los intereses de las empresas del ramo y lo dispuesto por esta Ley, ambas partes sostenían reuniones de trabajo y, como resultado de éstas, **Profeco** estaba por terminar la elaboración de un proyecto de Reglamento que ayude a precisar de qué manera se pueden considerar cumplidas las obligaciones establecidas.

Por lo pronto, de acuerdo con García Moreno, hay una marcada tendencia a que se acaten estas reformas: “Es difícil saber cuándo se resolverán todos los amparos, deberán pasar algunos meses para confirmar la tendencia”.

Hasta noviembre del año pasado, el Poder Judicial ha favorecido a **Profeco** incluso en las solicitudes de suspensión provisional o definitiva de aplicación de las reformas, por lo que, al no contar con recurso legal para no cumplirlas, los proveedores tendrán que acatar las disposiciones.

Todo lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de operaciones con inmuebles está a disposición de los consumidores en el sitio www.profeco.gob.mx. En el Teléfono del Consumidor, 01-800-468-8722, usted puede preguntar cómo obtener el comportamiento comercial de la constructora o inmobiliaria con la que desea adquirir su vivienda. 📞

Fuentes Entrevista con el ingeniero Miguel Hernández, director general de Política y Fomento al Financiamiento de la Vivienda del Consejo Nacional de Fomento a la Vivienda (Conafovi) • Doctor Raúl García Moreno, subprocurador Jurídico, **Profeco** • Ley Federal de Protección al Consumidor • www.inegi.gob.mx