

# Incumplimientos de constructoras: ¿No puede habitar su vivienda?

Las entregas de casas y departamentos nuevos se han visto afectadas por las cuarentenas. También la reparación de fallas que impiden un uso normal. Conozca sus derechos.

Cuando una familia adquiere una vivienda nueva, lo único que quiere es habitarla lo antes posible. Debido a la pandemia y las prolongadas cuarentenas, las entregas se han visto afectadas.

Le sucedió a Miguel Ángel Urrea con su nueva casa ubicada en Puente Alto. Según nos contó, tenía recepción municipal y posibilidad de entrega desde marzo, pero cuando nos escribió había pasado el invierno y no podía vivir allí.

En la ocasión, la inmobiliaria nos explicó que durante este mes el lector podrá habitar su casa. La demora se debió a que su personal no tenía permiso para trasladarse a terreno, debido a las medidas tomadas por la autoridad sanitaria, lo que afectaba su desplazamiento.

Adquirir una propiedad no es como comprar ropa.

Según nos explicó Marco Antonio Valdés, Académico de la Escuela de Derecho de la Universidad de Las Américas (UDLA), los contratos de venta de inmuebles realizados por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización —en lo que no diga relación con las normas sobre calidad— quedan regulados por la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

En lo que respecta a problemas de calidad, la norma que rige es la Ley 19.472, (General de Urbanismo y Construcciones).



Una queja por reparaciones estructurales y de equipamiento en su casa entregada el año pasado es la que nos planteó hace unas semanas Marcelo Cabello. Según nos comentó, había grietas en la fachada, filtraciones y declives en el terreno que provocaban inundaciones en el patio. La respuesta que nos dio la

constructora fue que estaban dando atención permanente en terreno, pero que las medidas de confinamiento habían alterado la asistencia presencial de sus trabajadores. Sin embargo, ya se comprometieron con parte de las observaciones pendientes.

Marco Antonio Valdés aclara que si un cliente no consigue lo que busca con la empresa puede acudir al Sernac y, eventualmente, demandar en tribunales.

Advierte que lo primero que debe hacer un comprador es conocer el procedimiento de la empresa para reclamar fallas, plantear la queja y dejar registro como medio de prueba. Debe constar por escrito el diagnóstico de las mismas y establecerse los plazos de reparación. Cuando el inconveniente persiste o se repite, hay que insistir en que se trata de un problema recurrente. Muchas personas dejan un monto como reserva, cuando se interesan por una propiedad, y

la empresa ofrece devolverlo, bajo ciertas condiciones.

Sobre estos casos, el experto advierte que todo proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Dice que como se trata de un bien de alto costo y significación para las personas, es imprescindible revisar en detalle los contratos, para evitar sorpresas desagradables. "En el caso de las reservas, no es facultad de la inmobiliaria o constructora simplemente a su arbitrio quedarse con los dineros", afirma.

## Daños por fallas

El propietario primer vendedor de una construcción es responsable de los daños por fallas, ya sea que se presenten durante su ejecución o después de terminada, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de quienes sean responsables de estos inconvenientes que hayan dado origen a los perjuicios.

Hay plazos legales para realizar acciones que persigan la responsabilidad. Estas prescriben en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. A su vez, las demandas civiles caducan conforme a lo establecido en el Código Civil o leyes

especiales.

Advierte que el plazo antes mencionado se suspende cuando, dentro de este, el consumidor interpone un reclamo ante el servicio de atención al cliente, un mediador o el Sernac.

Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

## Garantías del mercado

Es una prerrogativa básica del consumidor, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Según la Ley General de Urbanismo y Construcción, los plazos de responsabilidad legal en caso de fallas o defectos que afecten a las edificaciones, pueden ser:

- 10 años, cuando afectan a la estructura.
- 5 años, si compromete elementos constructivos o de instalaciones.
- 3 años, si se trata de terminaciones (cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles empotrados a la construcción, etc.),

**OBLIGACIÓN**  
 En caso de fallas visibles u otras que no se advierten a simple vista, las empresas están obligadas a las reparaciones, conforme a lo ofrecido en los contratos, dice el experto en la materia.