

El año pasado se registraron 774 denuncias ante el Servicio Nacional del Consumidor

# Corredores de propiedades cuestionados: No responden ni acogen 80% de quejas en Sernac

Asociación gremial ACOP pide que se regule esta actividad, donde operarían cerca de 15 mil actores informales, asegura. La entidad está coordinando reuniones con parlamentarios para impulsar un proyecto de ley.

MARCO GUTIÉRREZ V.

Desde hace un tiempo han aumentado las quejas contra corredores de propiedades por las comisiones que cobran o la falta de regulación que se refleja luego en diversos problemas con sus clientes. El fenómeno ha quedado retratado, por ejemplo, en cartas al director y en la sección Línea Directa, ambas de "El Mercurio".

Ahora se conoce otro dato que sustenta esa situación: los corredores no responden o acogen cerca del 80% de los reclamos en su contra en el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Promesas confusas, contratos mal redactados o garantías que no se devuelven son algunos de los problemas que pueden escalar ante negligencias o malas prácticas de corredores de propiedades en el proceso de compra, venta o arriendo de una vivienda, señaló la Cámara Nacional de Servicios Inmobiliarios (ACOP, Asociación de Corredores de Propiedades), que reveló a "El Mercurio" datos que levantó el Sernac, tras una solicitud por Ley de Transparencia.

En 2025 se registraron 774 denuncias ante el Sernac sobre esta actividad. De ese total, cinco corredoras concentraron más del 51% de los casos, ninguna de ellas inscrita en ACOP, el gremio más grande de este rubro. Precisó que aparecen con una tasa de reclamos de 6,8%.

El informe destacó que en solo 18% de los casos, el corredor cuestionado atendió la queja para tratar de resolverla. El 81% no la acogió y en su mayoría (60%) ni siquiera respondió.

## ¿Hay regulación?

Soledad Gaete, presidenta de ACOP, explica que transparentaron estos datos porque consideran que es necesario mejorar el estándar del rubro y que se genere una regulación para este sector. Recordó que en 2018 impulsaron un proyecto de ese tipo, "pero no resultó porque la mayoría de los simpatizantes de izquierda decían que se impedía el ejercicio libre de un oficio".

Gaete asegura que, en alianza con otros gremios de corredores del país, están coordinando contactos con parlamentarios para



Soledad Gaete, presidenta del gremio de corredores, ACOP.

impulsar un proyecto de ley que norme la actividad. Como eje, explica que la regulación debería crear un registro público de corredores a cargo de alguna entidad estatal, donde estén firmas o individuos que cumplan con ciertos requisitos. También que existan sanciones como las que ha aplicado el comité de ética de ACOP, que en 2025 expulsó a un socio por inconvenientes.

La presidenta del gremio afir-



Rodrigo Andreucci, abogado experto en materias inmobiliarias.

ma que detectaron cerca de 15 mil corredores no regularizados o informales, que no integran una asociación gremial, por lo que no tienen reglas. Afirma que muchos de estos no entregan boletas por sus servicios, lo que genera un importante perjuicio a la recaudación fiscal. "Si queremos se hagan buenas cosas con los impuestos, hay que pagarlos. Es mucha la plata que se pierde", destaca.

## Modelos a seguir

Gaete comenta que buenos modelos internacionales de regulación del corretaje se observan en España o Estados Unidos, donde para arrendar o transar propiedades, los actores deben estar regulados por una entidad estatal.

Rodrigo Andreucci, abogado socio de Andreucci y Torrejón y académico de la Escuela de Ingeniería en Construcción de la U. Mayor, indica que en EE.UU., Inglaterra y Australia está muy regulada la labor de los corredores de propiedades. Explica que ante reclamos justificados de clientes, la comisión estatal a cargo de las licencias puede multarlos o revocar sus licencias si no restituyen los fondos a los clientes. Incluso, añade, pueden cobrarles las pólizas de seguros que otorgan para ejercer para indemnizar a los usuarios.

## Ruta judicial

El Sernac señala que si un usuario no resuelve su problema tras reclamar ante este servicio, la queja realizada sirve para pro-

cesos de fiscalización, ranking, estudios y "eventualmente abrir procesos colectivos ante infracciones masivas". Agrega que las personas también pueden presentar una denuncia ante un juzgado de policía local sin necesidad de abogado. "El Sernac se hará parte en aquellas causas que afecten el interés general de los consumidores. El Servicio ha presentado en los últimos años cuatro denuncias en contra de empresas de corretaje".

Andreucci señala que demandar por daños y perjuicios al corredor ante un tribunal civil es un proceso lento —cuatro a seis años— y "muy oneroso para los clientes, entre gastos de abogado y en demostrar los hechos".

El Sernac recomienda entre las precauciones que pueden tomar los consumidores para obtener un buen servicio están "recurrir a corredoras con prestigio en el rubro, con domicilio y representante identificables, e idealmente que estén suscritas a alguna de las asociaciones de corredores". Otra medida, añade, es revisar los documentos a firmar, especialmente cláusulas que eximen de responsabilidad al corredor frente a determinados eventos y donde se establecen multas o sanciones a beneficio del operador en caso de no cumplirse el contrato.