



# Dictamen del Sernac obliga a inmobiliarias a cumplir las fechas de entrega prometidas en proyectos en verde o blanco

■ Ahora, los plazos de entrega de una propiedad indicadas previo y posterior a la firma del contrato de promesa de compraventa (por mail, publicidad, WhatsApp u otros medios) se consideran parte del contenido obligacional del mismo.

POR J. TRONCOSO OSTORNOL

Es catalogado como un fuerte remezón para la industria inmobiliaria. El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) acaba de aprobar un dictamen interpretativo sobre la incorporación de fechas de entrega de proyectos inmobiliarios en blanco o verde, en comunicaciones previas a la firma de promesas de compraventa. Ahora, según el servicio liderado

por Andrés Herrera, los plazos de entrega de una propiedad indicadas previo y posterior a la firma del contrato de promesa de compraventa (ya sea a través de correo electrónico, publicidad, WhatsApp u otros medios) se consideran parte del contenido obligacional del mismo.

La resolución exenta del Sernac establece que el incumplimiento de las fechas de entrega comunicadas por las inmobiliarias, indepen-

dientemente de la obtención de la recepción final de obras, constituye un incumplimiento contractual que habilita al consumidor a ejercer sus derechos. Estos incluyen la ejecución de la póliza de garantía, la restitución de pagos y la indemnización por los perjuicios sufridos.

En ausencia de plazos específicos y ante retrasos por factores externos, el consumidor conserva el derecho a la información. Además, si el retraso

administrativo es atribuible a negligencia de la inmobiliaria, se activan la obligación de respetar los términos y condiciones del contrato, el deber de profesionalidad y la responsabilidad infraccional.

**“Extender la responsabilidad por incumplimiento a todas las comunicaciones previas y posteriores a la promesa de compraventa, supera los límites razonables”, dijo el abogado Hernán Quiroz.**

“Con este dictamen en particular, se determina que las inmobiliarias son responsables de la información que le proporcionan a las y los consumidores, especialmente en compras en verde o blanco, más cuando existen expectativas de fechas en que recibirán sus inmuebles, fortaleciendo de esta forma la protección de las personas consumidoras en este mercado”, señalaron desde el Sernac a DF, destacando, además, que los proveedores no solo deben cumplir con aquello que señala el contrato, sino también con aquello que por otras vías se acuerda con el consumidor.

“Al comprar una vivienda, las y los consumidores tienen una serie de derechos, entre ellos, a que se cumpla al pie de la letra todo lo prometido, por ejemplo, con los plazos de entrega y las características de la vivienda, entre otros aspectos relevantes. En caso de incumplimiento, las y los consumidores pueden ejercer sus derechos y, entre otras cosas, exigir compensaciones y/o indemnizaciones por los daños sufridos”, afirmó el Sernac.

## Efectos en bancos e inmobiliarias

“Este dictamen es una llamada de alerta a los bancos: deben chequear la forma de comportarse de las inmobiliarias, la forma de cumplir y la publicidad que están realizando”, dijo Rodrigo Andreucci, socio de Andreucci y Torrejón Abogados, experto inmobiliario.

Sergio Correa, gerente Inmobiliario de Colliers, añadió que la resolución del Sernac, orientada a fortalecer la protección del consumidor, plantea un escenario con diversas implicaciones para la industria inmobiliaria,

que van más allá del simple cumplimiento de plazos.

“Las inmobiliarias deberán extremar su precisión al comunicar fechas de entrega, ya que estas se volverán vinculantes. Si bien esto promueve

la seriedad, introduce una fuerte presión para cumplir con los compromisos adquiridos, incluso ante factores externos que pueden generar retrasos”, dijo el ejecutivo, añadiendo que el incumplimiento de los plazos de entrega facilita a los compradores a desistir de la operación, obligando a la inmobiliaria a devolver

las reservas o pagos iniciales.

“Esto afecta directamente el flujo de caja, especialmente en proyectos grandes, y puede desencadenar un efecto dominó al disuadir a otros compradores y complicar el financiamiento del proyecto”, proyectó.

Junto a esto, apuntó a un potencial aumento en los costos operativos, por la necesidad de gestionar los proyectos con mayor precisión, implementar sistemas de seguimiento más rigurosos y reforzar la comunicación con autoridades y clientes.

“La industria debe adaptarse a un nuevo paradigma, donde la transparencia y la gestión eficiente son cruciales. Esto implica una revisión de los procesos internos, una comunicación clara con los compradores y una mayor cautela al estimar los plazos de entrega”, sostuvo Correa.

Hernán Quiroz, socio principal del estudio Quiroz Abogados, es crítico de la resolución del Sernac, porque, a su juicio, no se puede cambiar de esta forma el sistema de protección de riesgos en un área tan importante de la economía. “Las interpretaciones administrativas del director del Sernac sobre la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar sólo son obligatorias para los funcionarios del servicio, y no tienen el alcance que se pretende en esta resolución”, dijo.

Además, sostuvo que extender la responsabilidad por incumplimiento a todas las comunicaciones previas y posteriores a la promesa de compraventa, supera los límites razonables en materia de responsabilidad pre y post contractual, y eleva fuertemente los riesgos de los proyectos inmobiliarios que pueden asegurarse.