



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2024

SERVICIOS

Agentes inmobiliarios: Condiciones de contratación

Contenido

1. Objetivo y Justificación	2
2. Autoridades participantes.....	2
3. Normativa.....	2
4. Actuaciones inspectoras y resultados	3
5. Conclusiones generales.....	7



1. Objetivo y Justificación

Esta campaña nacional se ha llevado a cabo atendiendo a la relevancia e impacto que las operaciones de adquisición o arrendamiento de viviendas tienen sobre las personas consumidoras. En la mayoría de los casos, se trata de un servicio esencial que, además de constituir una necesidad básica, supone uno de los compromisos económicos más significativos para los consumidores, llegando a condicionar su economía durante un prolongado periodo de tiempo.

El objetivo de este informe es exponer los resultados obtenidos en la campaña nacional de control realizada en el sector inmobiliario, centrada en la verificación del cumplimiento de requisitos establecidos en las condiciones de contratación.

2. Autoridades participantes

En la presente campaña nacional se han realizado un total de 42 actuaciones de inspección, repartidas en las siguientes comunidades autónomas mostradas en la Ilustración 1: Canarias (10 actuaciones), Comunidad Foral de Navarra (3 actuaciones), La Rioja (9 actuaciones), Principado de Asturias (10 actuaciones) y Región de Murcia (10 actuaciones).



Ilustración 1. Comunidades autónomas participantes en la campaña nacional de agentes inmobiliarios, indicadas en azul oscuro en un mapa de España.

3. Normativa

En el marco de la campaña nacional se han analizado 19 requisitos conforme a la siguiente normativa:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.



- Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.

4. Actuaciones inspectoras y resultados

Para esta campaña nacional se programaron 53 actuaciones y se llevaron a cabo finalmente 42, alcanzando un nivel de consecución del 79,24 %.

Del total de **42 inmobiliarias** inspeccionadas, en **11** de ellas se detectó al menos un incumplimiento, lo que supone que un **26,19 %** de las inmobiliarias tenían al menos un incumplimiento (ver Tabla 1 y Gráfico 1).

N.º de actuaciones programadas	N.º de actuaciones realizadas	% de consecución	N.º de inmobiliarias con incumplimientos	Nº de inmobiliarias sin incumplimientos	% de inmobiliarias con incumplimientos respecto del total inspeccionadas
53	42	79,24 %	11	31	26,19 %

Tabla 1: Resultados globales de la campaña.

Para las actuaciones inspectoras se utilizaron protocolos en los cuales se incluyeron **19** requisitos con base en las normas descritas en el apartado 3, evaluando para cada uno de ellos su cumplimiento o incumplimiento.

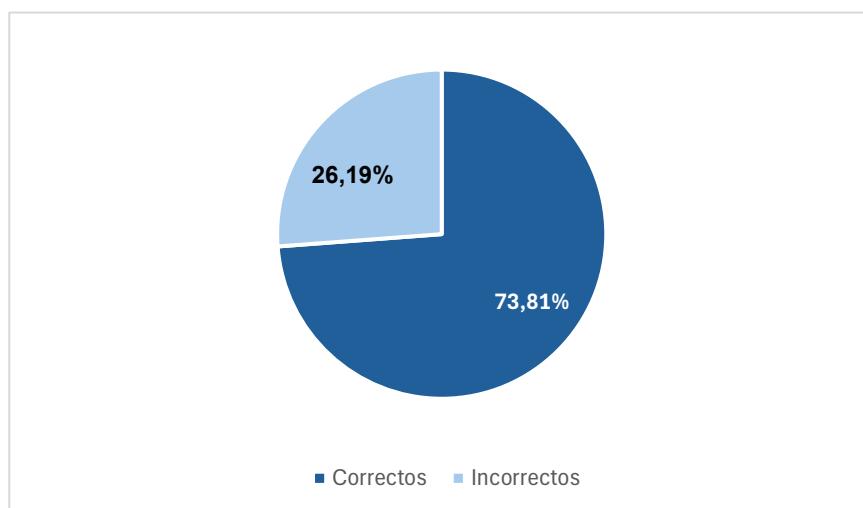


Gráfico 1: Representación de las inmobiliarias con y sin incumplimientos del total de 42 inspeccionadas

Los incumplimientos en requisitos, así como su frecuencia de aparición, se visualizan en el Gráfico 2, sumando un total de **24** incumplimientos legales entre todas las inmobiliarias.



* El agente inmobiliario debe tener la información a disposición del público (Art. 4 Real Decreto 515/1989).

** El agente inmobiliario debe entregar la información en formato accesible y en soporte duradero, antes de formalizar la operación y a requerimiento de la persona interesada en la vivienda que se encuentre en oferta. (Art. 31 Ley 12/2023).

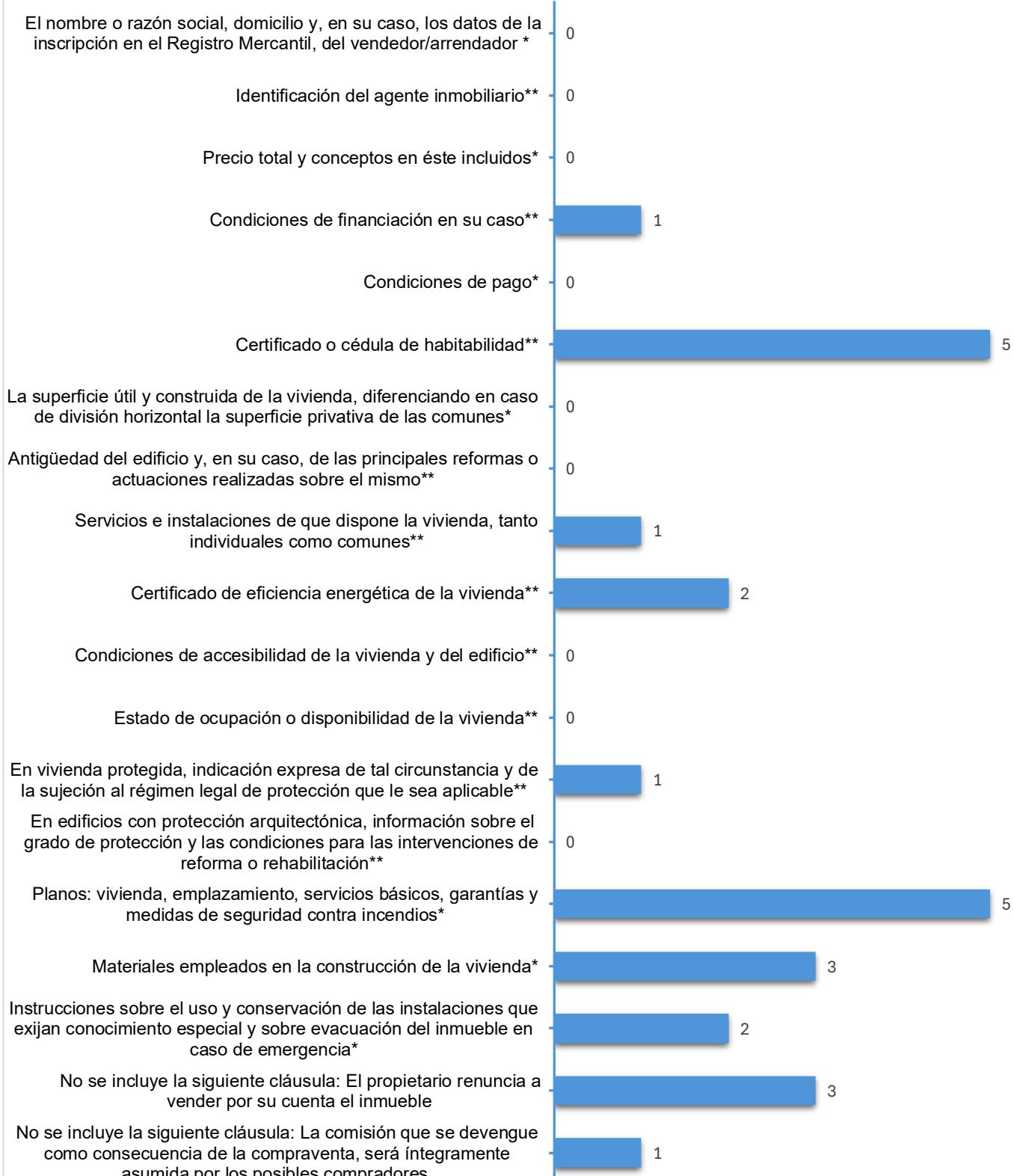


Gráfico 2: Requisitos inspeccionados y frecuencia de incumplimientos



Los resultados muestran tres aspectos en los que la información proporcionada por las empresas no ha sido considerada suficiente por las autoridades competentes:

- **Condiciones de financiación**, en las que el porcentaje de cumplimiento agregado por comunidad autónoma solo alcanza el 26,1 % (ver Tabla 2). Este valor se debe fundamentalmente a los bajos valores alcanzados en este requisito en la Región de Murcia y La Rioja - 0% - mientras que Principado de Asturias y Comunidad Foral de Navarra se mantienen en torno al 70%.
- **En el caso de la vivienda protegida**, la indicación expresa de tal circunstancia y de la sujeción al régimen legal de protección que le es aplicable, los porcentajes de cumplimiento agregado por comunidad autónoma están en torno al 30% (ver Tabla 2). En este caso, Canarias destaca por su alto cumplimiento, por encima del 80%, mientras que La Rioja, Región de Murcia y Comunidad Foral de Navarra, sobresalen por el bajo cumplimiento.
- **La aportación de documentación adicional como planos**, materiales empleados en la construcción o instrucciones de uso y conservación de las instalaciones, en las que los porcentajes de cumplimiento agregado por comunidad autónoma oscilan entre 33 % y 43 % (ver Tabla 2). En este caso, La Rioja, Región de Murcia y Comunidad Foral de Navarra son las comunidades autónomas en las que el porcentaje de incumplimiento destaca por su bajo valor alcanzado.

Requisito	Sí (%)	No (%)	No procede (%)
(i) Identificación			
1- El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil, del vendedor/arrendador	100.0	0.0	0.0
2 - Identificación del agente inmobiliario	97.6	0.0	2.4
(ii) Condiciones económicas			
3 - Precio total y conceptos en éste incluidos	100.0	0.0	0.0
4 - Condiciones de financiación en su caso	26.1	2.5	71.4
5 - Condiciones de pago	100.0	0.0	0.0
(iii) Características esenciales de la vivienda y del edificio			
6 - Certificado o cédula de habitabilidad	69.1	11.9	19.0
7 - La superficie útil y construida de la vivienda, diferenciando en caso de división horizontal la superficie privativa de las comunes	97.6	0.0	2.4
8 - Antigüedad del edificio y, en su caso, de las principales reformas o actuaciones realizadas sobre el mismo	97.6	0.0	2.4
9 - Servicios e instalaciones de que dispone la vivienda, tanto individuales como comunes	97.6	0.0	2.4
10 - Certificado de eficiencia energética de la vivienda	95.2	4.8	0.0
11 - Condiciones de accesibilidad de la vivienda y del edificio	95.2	0.0	4.8



12 - Estado de ocupación o disponibilidad de la vivienda	100.0	0.0	0.0
(iv) Casos especiales			
13 - En el caso de tratarse de vivienda protegida, indicación expresa de tal circunstancia y de la sujeción al régimen legal de protección que le sea aplicable	30.9	2.4	66.7
14 - En caso de edificios que cuenten oficialmente con protección arquitectónica por ser parte de un entorno declarado o en razón de su particular valor arquitectónico o histórico información sobre el grado de protección y las condiciones y limitaciones para las intervenciones de reforma o rehabilitación	28.6	0.0	71.4
(v) Otra información relevante			
15 - Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma, así como descripción y trazado de las redes eléctrica, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas, y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuente el inmueble	40.5	11.9	47.6
16 - Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios	42.9	7.1	50.0
17 - Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia	33.3	4.8	61.9
(vi) Cláusulas abusivas			
18 - En el supuesto de que figure cláusula de exclusividad, ¿Se cumple con la obligación de no establecer expresamente en el contrato la cláusula?: “ <i>El propietario renuncia a vender por su cuenta el inmueble</i> ”	64.3	7.1	28.6
19 - ¿Se cumple con la obligación de no establecer expresamente en el contrato la cláusula?: “ <i>Los posibles compradores asumen que la comisión que se devengue como consecuencia de la compraventa será íntegramente asumida por los posibles compradores.</i> ”	88.1	2.4	9.5

Tabla 2. Resultados agregados por requisito

Como era de esperar en vista de lo anterior, el grado de cumplimiento agregado por requisito entre las comunidades autónomas no es similar. Así, Canarias y Comunidad Foral de Navarra destacan por ser comunidades autónomas con elevados porcentajes de cumplimiento con carácter general – por encima del 80% en ambos casos, mientras que Región de Murcia y La Rioja presentan los valores más bajos, ambas por debajo del 70% - (ver Tabla 3 y Gráfico 3).

Comunidades autónomas	Nº de inmobiliarias inspeccionadas	Sí (%)	No (%)	No procede (%)
Canarias	10	81.6	5.8	12.6
Comunidad Foral de Navarra	3	82.5	0.0	17.5
Principado de Asturias	10	77.9	3.2	18.9



Región de Murcia	10	68.4	0.0	31.6
La Rioja	9	64.3	3.5	32.2

Tabla 3. Resultados agregados por CCAA sobre el cumplimiento de requisitos analizados.

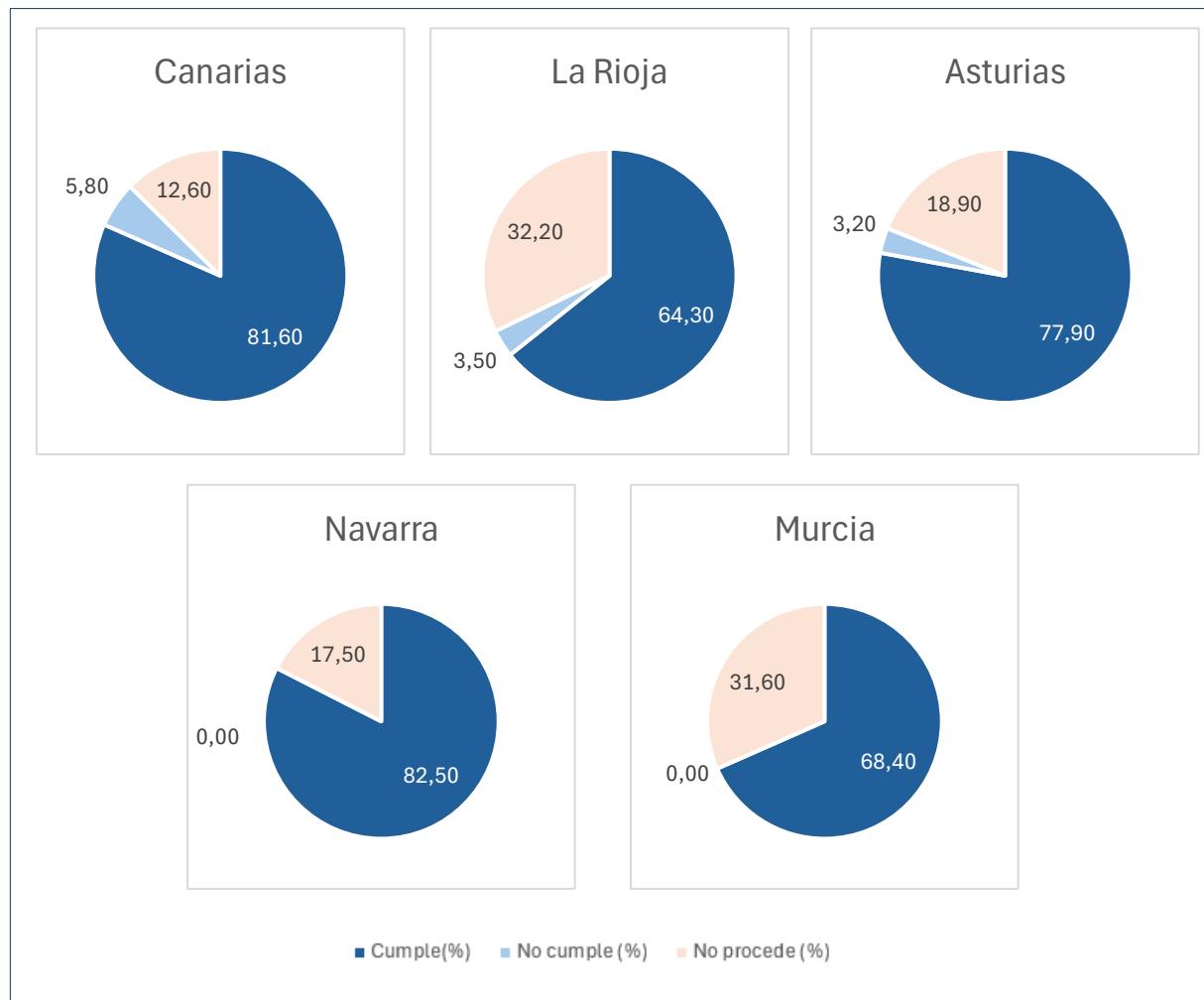


Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento por comunidad autónoma

5. Conclusiones generales

El informe revela un nivel de ejecución alto, con un 79,24% de actuaciones realizadas respecto a las programadas, aunque el 26,20% de las inmobiliarias inspeccionadas presentaron incumplimientos. Los requisitos básicos como la identificación del vendedor, precio, condiciones de pago y características esenciales de la vivienda muestran altos niveles de cumplimiento ($\geq 95\%$), mientras que aspectos más específicos como condiciones de financiación, información sobre viviendas protegidas o edificios con protección arquitectónica, y documentación técnica como planos o materiales empleados, presentan bajos porcentajes de cumplimiento. Las cláusulas abusivas están mayoritariamente ausentes, aunque aún hay margen de mejora en la cláusula de exclusividad. Por comunidades autónomas, Navarra y Canarias destacan por sus altos niveles de cumplimiento, mientras que La Rioja y Murcia muestran resultados más bajos, lo que sugiere áreas prioritarias para reforzar la supervisión.

Nota: Información elaborada en el seno de la Conferencia Sectorial de Consumo.