

Ante cualquier duda sobre este u otros temas usted puede realizar sus consultas a través de los siguientes medios y entidades:



Fiscalía del Consumidor

Acudir presencialmente a nuestra oficina ubicada en **Arturo Prat 696 oficina 423, Temuco o bien en Arturo Prat 398, Lumaco**; en su página institucional www.fiscaliadelconsumidor.cl como también vía telefónica al teléfono **452606395**.



Este proyecto que se realiza gracias al apoyo financiero otorgado por el Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de asociaciones de consumidores, Primer Llamado 2025.

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor



Fiscalía del Consumidor
Asociación de Consumidores

Informa • Orienta • Educa



Para adquirir un inmueble nuevo y no pasar malos ratos



Fiscalía del Consumidor



@del_fiscalia



Fiscalia del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

“Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores 2025 administrado por el SERNAC”.

En marco de la campaña **“Informativa y educativa sobre derechos de inmuebles nuevos”** que realiza Fiscalía del Consumidor, Asociación de Consumidores fundado por los reiterados reclamos recibidos es que los profesionales de la asociación informan lo siguiente:

Todo acto de consumo de un bien o servicio está bajo el amparo de la Ley de Protección del Consumidor incluyendo, también, la compra de un inmueble nuevo. Pasa a ser un comprador con todos sus derechos, garantías y ventajas procesales.

El principio pro-consumidor, comienza desde el momento en que se establece el vínculo comercial.

La Ley 19.496 protege al consumidor en toda la etapa del proceso de adquisición de un inmueble nuevo desde la publicidad en sus diversos canales, visita a la construcción piloto, las comunicaciones sostenidas en sus diversas plataformas y medios, como también los actos preparatorios de la venta, como las promesas de compraventa, las reservas y las ofertas.

La Ley de Protección del Consumidor sanciona cuando la publicidad, la información y las promesas hechas al consumidor no sean veraces o que induzcan a error. Las maquetas, folletos o avisos, son jurídicamente vinculantes para el proveedor. Si las características prometidas (terminaciones, áreas comunes, o incluso un plazo de entrega) no se cumplen, la inmobiliaria incurre en una infracción a la LPDC.

Los contratos de compraventa de viviendas son, por naturaleza, contratos de adhesión, redactados unilateralmente por el primer vendedor que en la mayoría de los casos es la inmobiliaria.

La normativa, a través de sus artículos 16 y 17, permite la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas. Estas son aquellas que generan un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor. El texto menciona ejemplos concretos de estas cláusulas que han sido anuladas por los tribunales, tales como las que:

- Limitan o eximen la responsabilidad del proveedor por sus incumplimientos.
- Otorgan a la empresa la facultad exclusiva de interpretar el contrato.
- Permiten a la inmobiliaria modificar unilateralmente las condiciones del acuerdo.
- Imponen multas o sanciones desproporcionadamente altas al consumidor en caso de incumplimiento.
- Las acciones bajo la LPDC se tramitan en los Juzgados de Policía Local, que tienen un procedimiento sumario, mucho más rápido y menos formal que los tribunales civiles.



Atención

¡¡NO incluye todo lo que “diga relación con las normas sobre calidad” de la vivienda!!, las cuales se rigen por la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC).