

## **CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CONSUMO EN INMOBILIARIAS 2023**

### **INTRODUCCIÓN**

La campaña de inspección y control en inmobiliarias está motivada por la importancia y trascendencia que tienen este tipo de transacciones mercantiles para las personas consumidoras ya que se puede asegurar que, en una gran mayoría de los casos, la compra o el alquiler de una vivienda es la operación que mayor impacto causa en su economía y la condiciona durante un largo periodo de tiempo.

### **OBJETIVOS**

La presente campaña tiene como objetivos generales los siguientes:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley las personas consumidoras en relación con esta actividad.
- La promoción del respeto de los derechos económicos de las personas consumidoras en este ámbito, poniendo especial atención en la vigilancia de las cláusulas de los contratos que se firman.
- La comprobación del grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la intermediación en la compraventa y alquiler de viviendas.
- El análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.

### **NORMATIVA APLICABLE**

#### **NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL**

- 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.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

## NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 2/1999, de 17 de marzo, de la Comunidad de Madrid sobre medidas para la calidad en la edificación.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- 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.
- Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.

## EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

### Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección se llevará a cabo por el personal inspector técnico de calidad y consumo adscrito a los Distritos del Ayuntamiento de Madrid, que controlará la actividad de los establecimientos en los que se oferta la compraventa o el alquiler de vivienda usada o de segunda mano cuyo destino primordial sea satisfacer la necesidad permanente de vivienda dentro del término municipal, con exclusión de la promoción de vivienda nueva.

### Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo durante el año 2023.

### Tipo de establecimientos objeto del programa

Se visitarán los establecimientos cuya actividad es la intermediación en la compraventa de vivienda de segunda mano. También serán objeto de esta campaña aquellos establecimientos donde se realice la actividad de alquiler de vivienda ya sea de intermediación o no. El epígrafe correspondiente a esta actividad es:

683001 ACTIVIDADES INMOBILIARIAS (COMPRAVENTA, ALQUILER, AGENTES PROPIEDAD).

En la base de datos municipal constan más de 1000 registros de este tipo de establecimientos.

## **METODOLOGÍA**

### **Elaboración de protocolos**

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que, además, sirve de guion para facilitar la inspección, no siendo este cuestionario totalmente exhaustivo
- Instrucciones para la cumplimentación de la ficha.

### **Historial**

Antes de realizar la visita de inspección, el personal inspector intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

### **Mecánica de actuación**

Vamos a distinguir por un lado la compraventa de vivienda de segunda mano y por otro el alquiler de estas.

Cada una de las dos actividades señaladas tendrá fichas de control propias y se rellenarán según sea el caso, si en un establecimiento se realizaran ambas actividades se rellenarán las dos fichas de control aunque se repitan los distintos ítems.

## INTERMEDIACION EN COMPRAVENTA DE VIVIENDA DE SEGUNDA MANO

### Horario

La inspección comprobará si se exhibe el horario de atención al público, en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento, según establece el artículo 27 de la ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.

#### **«Artículo 27. Publicidad de horarios**

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.»

### Información y Publicidad:

La información contenida en la publicidad relacionada con los servicios que ofrecen será veraz, suficiente y objetiva de manera que no pueda inducir a engaño a las personas consumidoras, en consonancia con lo expresado en el punto 1 del artículo 17 de la Ley 11/1998:

#### **«Artículo 17. Actividad publicitaria**

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.»

También en el artículo 60 del TRLGDCU se incide en la veracidad y suficiencia de la información a suministrar a las personas consumidoras antes de la contratación:

#### **«Artículo 60.**

Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.»

En cuanto a la información sobre los precios, se estará a lo estipulado en el punto 2 del artículo 14 de la Ley 11/1998:

#### **«Artículo 14.2.**

Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.»

En definitiva, la inmobiliaria está obligada a facilitar información previa a la contratación acerca de las condiciones de contratación de sus servicios como intermediaria.

Derecho de desistimiento:

En los supuestos en los que el contrato de intermediación inmobiliaria se celebre fuera del establecimiento mercantil deberá informarse a la persona consumidora del derecho de desistimiento que le asiste, en aplicación de lo establecido en el artículo 102 del TRLDCU.

**«Artículo 102. Derecho de desistimiento.**

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.

En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, el plazo de desistimiento se amplía a treinta días naturales.

2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.»

**Información general de la vivienda**

A continuación, se analizará la información que debe facilitarse a las personas consumidoras en la compraventa de viviendas.

La información a la que se refiere el párrafo anterior es exigible a tenor de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda

**«Artículo 30. Principios básicos de los derechos, facultades y responsabilidades.**

1. Son derechos de las personas demandantes, adquirentes o arrendatarias de vivienda, o en cualquier otro régimen jurídico de tenencia y disfrute:

a) Los reconocidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en la legislación autonómica aplicable.

b) El de recibir información, incluida la suministrada por medios publicitarios, en formato accesible para personas con discapacidad o dificultades de comprensión, que sea completa, objetiva, veraz, clara, comprensible y accesible, sobre las características de las viviendas, sus servicios e instalaciones y las condiciones jurídicas y económicas de su adquisición, arrendamiento, cesión o uso.

2. Todos los agentes que, operando en el sector de la edificación y rehabilitación de viviendas y la prestación de servicios inmobiliarios, estén facultados para la transmisión, el arrendamiento y la cesión de las viviendas en nombre propio o por cuenta ajena, tales como promotores, personas propietarias y otras titulares de derechos reales, agentes inmobiliarios y administradores de fincas, deben cumplir en su actividad el deber de información completa, objetiva, veraz, clara, comprensible y accesible conforme lo previsto en esta ley, así como en la legislación de defensa de consumidores y usuarios cuando se trate de relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, quedando sujeta la publicidad que realicen a la legislación general que la regula, con prohibición, en particular, de cualesquiera actos publicitarios con información insuficiente, deficiente o engañosa.

(...)

La ley 12/2023 en su artículo 31 detalla la información a entregar:

**«Artículo 31. Información mínima en las operaciones de compra y arrendamiento de vivienda.**

1. Sin perjuicio de los principios y requerimientos contenidos en la normativa autonómica de aplicación y con carácter mínimo, la persona interesada en la compra o arrendamiento de una vivienda que se encuentre en oferta podrá requerir, antes de la formalización de la operación y de la entrega de cualquier cantidad a cuenta, la siguiente información, en formato accesible y en soporte duradero, acerca de las

condiciones de la operación y de las características de la referida vivienda y del edificio en el que se encuentra:

- a) Identificación del vendedor o arrendador y, en su caso, de la persona física o jurídica que intervenga, en el marco de una actividad profesional o empresarial, para la intermediación en la operación.
  - b) Condiciones económicas de la operación: precio total y conceptos en éste incluidos, así como las condiciones de financiación o pago que, en su caso, pudieran establecerse.
  - c) Características esenciales de la vivienda y del edificio, entre ellas:
    - 1.º Certificado o cédula de habitabilidad.
    - 2.º Acreditación de la superficie útil y construida de la vivienda, diferenciando en caso de división horizontal la superficie privativa de las comunes, y sin que pueda en ningún caso computarse a estos efectos las superficies de la vivienda con altura inferior a la exigida en la normativa reguladora.
    - 3.º Antigüedad del edificio y, en su caso, de las principales reformas o actuaciones realizadas sobre el mismo.
    - 4.º Servicios e instalaciones de que dispone la vivienda, tanto individuales como comunes.
    - 5.º Certificado de eficiencia energética de la vivienda.
    - 6.º Condiciones de accesibilidad de la vivienda y del edificio.
    - 7.º Estado de ocupación o disponibilidad de la vivienda.
  - d) Información jurídica del inmueble: la identificación registral de la finca, con la referencia de las cargas, gravámenes y afecciones de cualquier naturaleza, y la cuota de participación fijada en el título de propiedad.
  - e) 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.
  - f) 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, se aportará información sobre el grado de protección y las condiciones y limitaciones para las intervenciones de reforma o rehabilitación.
  - g) Cualquier otra información que pueda ser relevante para la persona interesada en la compra o arrendamiento de la vivienda, incluyendo los aspectos de carácter territorial, urbanístico, físico-técnico, de protección patrimonial, o administrativo relacionados con la misma.
2. En los mismos términos de lo establecido en el apartado anterior, la persona interesada en la compra o arrendamiento de una vivienda podrá requerir información acerca de la detección de amianto u otras sustancias peligrosas o nocivas para la salud.
3. Cuando la vivienda que vaya a ser objeto de arrendamiento como vivienda habitual se encuentre ubicada en una zona de mercado residencial tensionado, el propietario y, en su caso, la persona que intervenga en la intermediación en la operación deberá indicar tal circunstancia e informar, con anterioridad a la formalización del arrendamiento, y en todo caso en el documento del contrato, de la cuantía de la última renta del contrato de arrendamiento de vivienda habitual que hubiese estado vigente en los últimos cinco años en la misma vivienda, así como del valor que le pueda corresponder atendiendo al índice de referencia de precios de alquiler de viviendas que resulte de aplicación.

Según se indica en el artículo 4 del RD 515/1989, quienes se dediquen a la oferta, promoción y publicidad para la venta o arrendamiento de viviendas deberán tener a disposición del público la siguiente información:

**«Artículo 4.**

1. El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil, del vendedor o arrendador.
2. Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma (...).
3. Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil, y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.  
(...)

5. 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.
6. Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.»

Teniendo en cuenta todo lo anterior vamos al detalle de la información que se va a solicitar:

-Identificador del vendedor, ya sea nombre si es persona física o razón social si es persona jurídica. El vendedor es el propietario del inmueble que se vende, no el intermediario de la operación. El artículo 31 de la ley indica también que habría que identificar a la persona física o jurídica que actúe de intermediario de la operación.

-El domicilio del vendedor, teniendo en cuenta que es una obligación recogida en el artículo 4.1 del RD 515/1989, que no ha sido derogado por la ley 12/2023 y dado que como indica el artículo 31 de dicha ley *sin perjuicio de los principios y requerimientos contenidos en la normativa autonómica de aplicación y con carácter mínimo*.

-El plano del emplazamiento de la vivienda y el plano de la vivienda son dos requisitos del artículo 4.2 del RD 515/1989, que se van a seguir exigiendo.

-La descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil, es lo que exige el RD 515/1989, la superficie útil también viene exigida por la ley 12/2023, así como la acreditación de la superficie construida y la identificación registral de la finca, y en el apartado d) de la ley exige la identificación registral de la finca. Si la identificación registral de la finca la realizan mediante una nota simple en ella se suele incluir las cargas, gravámenes, etc. que se exige en la ley y además la superficie construida. Por tanto, se va a solicitar la superficie útil, la construida y la identificación registral de la finca.

-La descripción del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios en base al art. 4.3 del RD 515/1989 y 31.1.c 4º de la ley.

-Certificado de eficiencia energética de la vivienda.

### **Información sobre el precio de la vivienda**

El artículo 4.7. del 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 establece la obligación de la puesta a disposición del público del precio total o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago.

También la ley 12/2023 recoge la misma obligación en su artículo 31.1.b.

La información sobre el precio, en los supuestos de venta de inmuebles, se detallará tal y como se recoge en el artículo 6 del citado real decreto:

#### **«Artículo 6.**

1. La información será especialmente detallada y clara en cuanto al precio de venta, debiéndose tener a disposición del público y de las autoridades competentes una nota explicativa que contendrá los siguientes datos:

1º Precio total de la venta, que se entenderá, que incluyen en su caso, los honorarios de Agente y el IVA, si la venta se halla sujeta a este impuesto. En otro caso se indicará la cuota que corresponda por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

(...)

2. En la nota explicativa se hará constar que del importe total de la venta se deducirá cualquier cantidad entregada a cuenta por el adquirente o por cuenta del adquirente antes de la formalización de la operación.»

En definitiva, el precio total es la suma del precio de la vivienda más los honorarios del agente y se indicará la cuota general del ITP.

### **Información contenida en los documentos contractuales:**

Según lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 515/1989, los documentos contractuales de compraventa o arrendamiento deben estar redactados con la debida claridad y sencillez y no hacer referencia o remitir a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. Asimismo, deben responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, excluyéndose cláusulas contrarias a dichos principios:

#### **«Artículo 10.**

Los documentos contractuales de compraventa o arrendamiento de viviendas deberán ir redactados con la debida claridad y sencillez, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Igualmente deberán responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, lo que, entre otras, implica la prohibición de inclusión de cláusulas que:

A) No reflejen con claridad u omitan, en los casos de pago diferido, la cantidad aplazada, el tipo de interés anual sobre los saldos pendientes de amortización y las condiciones de amortización de los créditos concedidos y las cláusulas que de cualquier forma faculten al vendedor a incrementar el precio aplazado durante la vigencia del contrato.

B) Impongan un incremento del precio por servicios, accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnizaciones o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales efectivas que puedan ser libremente aceptadas o rechazadas por el comprador o arrendatario con independencia del contrato principal. A tales efectos:

1. Las reformas de obra motivadas en causas diligentemente no previsibles en el momento de la aprobación de los proyectos de urbanización o construcción que hayan de originar modificación del precio estipulado serán previamente comunicadas a los adquirentes quienes deberán dar su conformidad a la cuantía exacta que la reforma produzca.

2. Las reformas que propongan los adquirentes serán asimismo objeto de formalización documental que contendrá sucinta descripción de su contenido y concretas repercusiones que deriven en el precio y plazo de entrega que hubiesen sido pactados.

C) Supongan la repercusión al comprador o arrendatario de fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no los sean directamente imputables...»

Por otra parte, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 89 del 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

#### **«Artículo 89. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.**

En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas:

(...)

3. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario. En particular, en la compraventa de viviendas:

(...)

b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.



- c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.
- d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.
- 4. La imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.
- 5. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.
- (...)
- 8. La previsión de pactos de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor y usuario a la elección de fedatario competente según la ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.»

Por otra parte, en atención a lo dispuesto en el artículo 63 del TRLGDCU, la persona consumidora tiene derecho a que se le entregue un documento acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas.

**«Artículo 63. Confirmación documental de la contratación realizada.**

- 1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.»

El documento suele tener forma de notas de encargo las cuales normalmente contienen:

- **El precio de venta.**
- **La duración del contrato.** Suelen incluirse cláusulas que establecen la prórroga tácita, salvo que una de las partes manifieste por escrito la voluntad de que no se produzca, estableciéndose un plazo para ello.
- **Cláusula de exclusividad.** Debe recogerse de forma inequívoca el alcance de la exclusividad, de modo que no induzca a error a la persona consumidora.
- **Precio de los servicios prestados por la inmobiliaria.** Debe quedar claramente reflejado el precio a pagar por el/la consumidor/a en cada uno de los supuestos
- **Momento en el que se paga el precio por los servicios prestados.** Debe reflejarse claramente el momento en el que la persona consumidora se obliga al pago de los servicios (por ejemplo: a la firma del contrato de arras el 100%, el 50% a la firma del contrato de arras y el otro 50% a la formalización de la compraventa, 100% a la formalización de la compraventa, ...)

**Documento justificativo de pago:**

En el punto 1 del artículo 12 de la ley 11/1998, se establece el derecho de las personas consumidoras de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

**Artículo 12. Derechos reconocidos**

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

(...)

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012 establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura por parte de los profesionales de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

**Artículo 1.** Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

(...)

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación.

El contenido del documento anterior se especifica en el artículo 12 anterior y en los artículos 6 y 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el RD 1619/2012:

**Artículo 6.** Contenido de la factura.

1. Toda factura y sus copias contendrán los datos o requisitos que se citan a continuación, sin perjuicio de los que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa. Se podrán expedir facturas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros supuestos, cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones y cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

(...)

b) La fecha de su expedición.

c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.

d) Número de Identificación Fiscal (...)

e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones. (...)

f) Descripción de las operaciones, consignándose todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del Impuesto, tal y como ésta se define por los artículos 78 y 79 de la Ley del Impuesto, correspondiente a aquéllas y su importe, incluyendo el precio unitario sin Impuesto de dichas operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en dicho precio unitario.

g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.

h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.

i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.

(...)

**Artículo 7.** Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

(...)

b) La fecha de su expedición.

(...)

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.

### **Hojas de reclamaciones:**

Se comprobará la tenencia de hojas de reclamaciones y su anuncio; y si se ajusta a lo establecido en el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid:

#### **«Artículo 29 Ámbito de aplicación**

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.»

#### **«Artículo 32 Cartel informativo de empresarios o profesionales**

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.»

## ALQUILER DE VIVIENDA DE SEGUNDA MANO

### Horario

La inspección comprobará si se exhibe el horario de atención al público, en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento, según establece el artículo 27 de la ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.

#### **«Artículo 27. Publicidad de horarios**

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.»

### Información y Publicidad:

La información contenida en la publicidad relacionada con los servicios que ofrecen será veraz, suficiente y objetiva de manera que no pueda inducir a engaño a las personas consumidoras, en consonancia con lo expresado en el punto 1 del artículo 17 de la Ley 11/1998:

#### **«Artículo 17. Actividad publicitaria**

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.»

También en el artículo 60 del TRLGDCU se incide en la veracidad y suficiencia de la información a suministrar a las personas consumidoras antes de la contratación:

#### **«Artículo 60.**

Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.»

En cuanto a la información sobre los precios de los servicios prestados, se estará a lo estipulado en el punto 2 del artículo 14 de la Ley 11/1998:

#### **«Artículo 14.2.**

Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.»

En definitiva, la inmobiliaria está obligada a facilitar información previa a la contratación acerca de las condiciones de contratación de sus servicios.

## **Información general de la vivienda**

A continuación, se analizará la información que debe facilitarse a las personas consumidoras en el arrendamiento de viviendas.

Según se indica en el artículo 4 del RD 515/1989, quienes se dediquen a la oferta, promoción y publicidad para la venta o arrendamiento de viviendas deberán tener a disposición del público la siguiente información:

### **«Artículo 4.**

1. El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil, del vendedor o arrendador.
2. Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma (...).
3. Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil, y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.  
(...)
5. 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.
6. Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.»

Este módulo es similar al módulo de la ficha de compraventa de vivienda, por lo que se le aplican las mismas modificaciones.

En el caso de arrendamientos de viviendas existe la obligación de prestación de una fianza por importe de una mensualidad de renta (art. 36 Ley 29/1994). La fianza anterior debe ser depositada en la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, (anterior IVIMA) según se dispone en el Decreto 181/1996:

### **Artículo 2.- Fianza en arrendamientos urbanos.**

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, a la celebración de los contratos de arrendamiento de fincas urbanas, será obligatoria la exigencia y prestación de fianza en metálico en cuantía equivalente a una mensualidad de renta en los arrendamientos de viviendas y de dos mensualidades en los destinados a uso distinto del de vivienda.  
(...)

### **Artículo 4.- Depósito de fianzas.**

1. El importe de las fianzas obligatorias a que se refiere el artículo 2 y el de las que se exijan conforme al artículo 3 deberá depositarse en la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, hasta la extinción de los respectivos contratos.  
(...)

Por tanto, se va a pedir justificante de dicho depósito, solo en los supuestos en los que la empresa inspeccionada sea la propietaria del inmueble a alquilar.

Si se detectase este incumplimiento se inhibirán las actuaciones correspondientes a la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid por ser la competente para imponer la sanción correspondiente.

## **Información sobre la renta de la vivienda**

El artículo 4.7. del 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 establece la obligación de la puesta a disposición del público del precio total o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago.

### **Información contenida en los documentos contractuales de arrendamiento:**

Según lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 515/1989, los documentos contractuales de compraventa o arrendamiento deben estar redactados con la debida claridad y sencillez y no hacer referencia o remitir a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. Asimismo, deben responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, excluyéndose cláusulas contrarias a dichos principios:

#### **«Artículo 10.**

Los documentos contractuales de compraventa o arrendamiento de viviendas deberán ir redactados con la debida claridad y sencillez, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Igualmente deberán responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, lo que, entre otras, implica la prohibición de inclusión de cláusulas que:

A) No reflejen con claridad u omitan, en los casos de pago diferido, la cantidad aplazada, el tipo de interés anual sobre los saldos pendientes de amortización y las condiciones de amortización de los créditos concedidos y las cláusulas que de cualquier forma faculten al vendedor a incrementar el precio aplazado durante la vigencia del contrato.

B) Impongan un incremento del precio por servicios, accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnizaciones o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales efectivas que puedan ser libremente aceptadas o rechazadas por el comprador o arrendatario con independencia del contrato principal. A tales efectos:

1. Las reformas de obra motivadas en causas diligentemente no previsibles en el momento de la aprobación de los proyectos de urbanización o construcción que hayan de originar modificación del precio estipulado serán previamente comunicadas a los adquirentes quienes deberán dar su conformidad a la cuantía exacta que la reforma produzca.

2. Las reformas que propongan los adquirentes serán asimismo objeto de formalización documental que contendrá sucinta descripción de su contenido y concretas repercusiones que deriven en el precio y plazo de entrega que hubiesen sido pactados.

C) Supongan la repercusión al comprador o arrendatario de fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no los sean directamente imputables...»

Por otra parte, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 89 del 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

#### **«Artículo 89. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.**

En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas:

(...)

3. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario. En particular, en la compraventa de viviendas:

(...)

b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.

c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.

- d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.
4. La imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.
5. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.
- (...)
8. La previsión de pactos de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor y usuario a la elección de fedatario competente según la ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.»

#### ESPECIAL REFERENCIA AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Se supervisarán los contratos de arrendamiento de vivienda entre un/una consumidor/a y un/una empresario/a; con especial atención a las cláusulas no negociadas individualmente. Este aspecto resulta de singular importancia en el desarrollo de la campaña dado que en los contratos de arrendamiento de inmuebles para uso de vivienda es frecuente que los/as consumidores/as no cuenten con asistencia jurídica a la hora de formalizar el contrato.

A continuación, se recogen algunos de los aspectos en los que pudieran verse, a priori, limitados los derechos de los/las consumidores/as. La inclusión de cláusulas limitativas de estos derechos puede considerarse abusiva en el contexto de lo establecido en el TRLGDCU.

a) **Duración del contrato:** cláusulas que limiten el derecho a la prórroga obligatoria del contrato (salvo en los casos legalmente previstos)

La Ley de Arrendamientos Urbanos, en su artículo 9, indica que la duración del arrendamiento será el que libremente pacten las partes. Si no se estipula plazo de duración en el contrato se entenderá celebrado por un año. Ahora bien, se establece una prórroga obligatoria del contrato por plazos anuales hasta que el contrato alcance una duración mínima de cinco años —o siete si el arrendador es una persona jurídica—.

Como exención a la obligación de prórroga forzosa se establecen las siguientes:

- Que el arrendatario manifieste su voluntad de no prorrogar con una antelación mínima de 30 días desde la fecha de terminación del contrato o de cualquiera de sus prórrogas.
- Que en el contrato se hubiese hecho constar, de forma expresa, la necesidad para el arrendador de ocupar la vivienda arrendada antes del transcurso de cinco años para destinarla a vivienda permanente para sí o sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o para su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial (obviamente, solo aplicable a los supuestos en los que el arrendador sea una persona física).

Por tanto, el contrato de arrendamiento no debe contener cláusulas que limite el derecho a la prórroga obligatoria del contrato —siete años cuando el/la arrendador/a es una persona jurídica— salvo en los supuestos legalmente previstos (necesidad de preaviso de la voluntad de no renovar por parte de la persona arrendataria con una antelación mínima de 30 días).

**«Artículo 9. Plazo mínimo.**

1. La duración del arrendamiento será libremente pactada por las partes. Si esta fuera inferior a cinco años, o inferior a siete años si el arrendador fuese persona jurídica, llegado el día del vencimiento del contrato, este se prorrogará obligatoriamente por plazos anuales hasta que el arrendamiento alcance una duración mínima de cinco años, o de siete años si el arrendador fuese persona jurídica, salvo que el arrendatario manifieste al arrendador, con treinta días de antelación como mínimo a la fecha de terminación del contrato o de cualquiera de las prórrogas, su voluntad de no renovarlo.

El plazo comenzará a contarse desde la fecha del contrato o desde la puesta del inmueble a disposición del arrendatario si esta fuere posterior. Corresponderá al arrendatario la prueba de la fecha de la puesta a disposición.

2. Se entenderán celebrados por un año los arrendamientos para los que no se haya estipulado plazo de duración o este sea indeterminado, sin perjuicio del derecho de prórroga anual para el arrendatario, en los términos resultantes del apartado anterior.

3. Una vez transcurrido el primer año de duración del contrato y siempre que el arrendador sea persona física, no procederá la prórroga obligatoria del contrato cuando, al tiempo de su celebración, se hubiese hecho constar en el mismo, de forma expresa, la necesidad para el arrendador de ocupar la vivienda arrendada antes del transcurso de cinco años para destinarla a vivienda permanente para sí o sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o para su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial...»

**b) Derecho de desistimiento:** cláusulas que limiten el derecho de desistimiento de la persona arrendataria transcurridos los seis primeros meses del contrato

Según lo previsto en el artículo 11 de la LAU, la persona arrendataria puede desistir del contrato de arrendamiento siempre que:

- Hayan transcurrido al menos seis meses y
- Lo comunique al/a la arrendador/a con una antelación mínima de 30 días.

Se puede pactar en el contrato la indemnización que debe satisfacer la persona arrendataria en caso de desistimiento dentro de los límites establecidos en el propio artículo 10 (una mensualidad de la renta por cada año del contrato que reste por cumplir y, en períodos de tiempo inferiores al año, la parte proporcional).

**«Artículo 11. Desistimiento del contrato.**

El arrendatario podrá desistir del contrato de arrendamiento, una vez que hayan transcurrido al menos seis meses, siempre que se lo comunique al arrendador con una antelación mínima de treinta días. Las partes podrán pactar en el contrato que, para el caso de desistimiento, deba el arrendatario indemnizar al arrendador con una cantidad equivalente a una mensualidad de la renta en vigor por cada año del contrato que reste por cumplir. Los períodos de tiempo inferiores al año darán lugar a la parte proporcional de la indemnización.»

**c) Pago de la renta por adelantado:** cláusulas que imponen el pago anticipado de más de una mensualidad de la renta

El artículo 17.2 de la LAU establece de modo imperativo la prohibición de que el/la arrendador/a exija el pago anticipado de más de una mensualidad de la renta.

**«Artículo 17. Determinación de la renta.**

1. La renta será la que libremente estipulen las partes.
2. Salvo pacto en contrario, el pago de la renta será mensual y habrá de efectuarse en los siete primeros días del mes. En ningún caso podrá el arrendador exigir el pago anticipado de más de una mensualidad de renta.»

**d) Gastos de gestión inmobiliaria y formalización del contrato:** cláusula por la que la



persona arrendataria debe hacerse cargo de los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato.

Tras la modificación establecida en la ley 12/2023, el artículo 20.1 de la LAU establece que los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato serán a cargo del/de la arrendador/a, independientemente de si es persona física o jurídica

**«Artículo 20. Gastos generales y de servicios individuales.**

1. ...

Los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato serán a cargo del arrendador.»

**Documento justificativo de pago:**

En el punto 1 del artículo 12 de la ley 11/1998, se establece el derecho de las personas consumidoras de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

**Artículo 12.** Derechos reconocidos

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

(...)

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012 establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura por parte de los profesionales de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

**Artículo 1.** Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

(...)

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación.

El contenido del documento anterior se especifica en el artículo 12 anterior y en los artículos 6 y 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el RD 1619/2012:

**Artículo 6.** Contenido de la factura.

1. Toda factura y sus copias contendrán los datos o requisitos que se citan a continuación, sin perjuicio de los que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa. Se podrán expedir facturas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros supuestos, cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones y cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

(...)

b) La fecha de su expedición.

- c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
  - d) Número de Identificación Fiscal (...)
  - e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones. (...).
  - f) Descripción de las operaciones, consignándose todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del Impuesto, tal y como ésta se define por los artículos 78 y 79 de la Ley del Impuesto, correspondiente a aquéllas y su importe, incluyendo el precio unitario sin Impuesto de dichas operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en dicho precio unitario.
  - g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.
  - h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.
  - i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.
- (...)

**Artículo 7.** Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

- a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.
  - (...)
  - b) La fecha de su expedición.
  - (...)
  - d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.
  - e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios
  - f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».
- Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.
- g) Contraprestación total.

**Hojas de reclamaciones:**

Se comprobará la tenencia de hojas de reclamaciones y su anuncio; y si se ajusta a lo establecido en el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid:

**«Artículo 29 Ámbito de aplicación**

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.»

**«Artículo 32 Cartel informativo de empresarios o profesionales**

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo

oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.»

### **Cumplimentación de ficha técnica**

Se han previsto cuatro modelos de ficha técnica, dos para la compraventa y dos para el alquiler y en cada caso uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación.

En primera vuelta se utilizará la ficha técnica 23/03CVVIV y 23/03ALQVIV, según se trate de compraventa o alquiler y siguiendo las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexos). En la visita de comprobación se rellenará la ficha técnica 23/03COMCVV y 23/03C-ALQV, para compraventa o alquiler respectivamente, de modo que todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

Todas las casillas de las fichas técnicas deben estar cumplimentadas; de modo que no quede ninguna casilla en blanco.

### **Formalización de actas de inspección y solicitud de documentación**

Se levantará acta de inspección cuando se detecten uno o más hechos que se estime que puedan ser constitutivos de infracciones tipificados en la normativa vigente. En el acta de inspección deben recogerse claramente los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del personal inspector y del personal inspeccionado. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

### **EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS**

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en sigsa.red, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

FICHA DE CONTROL DE COMPRAVENTA VIVIENDAS (23/03CVVIV) Y (23/03COMCVV)

HORARIO		SI	NO	NA
01	Tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD		SI	NO	NA
02	La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los vendedores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestoría, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los compradores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestoría, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los vendedores de viviendas se exponen al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito (art. 14.2 Ley 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los compradores de viviendas se exponen al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito (art. 14.2 Ley 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Se entrega a los vendedores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	La nota de encargo y demás documentación destinada a los vendedores incluye cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Se entrega a los compradores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La nota de encargo y demás documentación destinada a los compradores incluye cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA		SI	NO	NA
12	Nombre o razón social de la persona vendedora (art. 4.1 RD 515/1989 y art 31.1.a L12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Identificación del intermediario de la operación (art. 31.1.a L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Domicilio de la persona vendedora (art. 4.1 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Plano general del emplazamiento de la vivienda (art. 4.2 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Plano de la vivienda (art. 4.2 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil (art. 4.3 RD 515/1989 y art 31.1.c.2º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Superficie construida de la vivienda (art 31.1.c.2º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Identificación registral de la finca (art 31.1.d L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios (art. 4.3 RD 515/1989 y art 31.1.c.4º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	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 (art. 4.5 RD 515/1989))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Certificado de eficiencia energética de la vivienda (art. art 31.1.c.5º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO DE LA VIVIENDA		SI	NO	NA
23	Se informa sobre el precio total de venta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago (art. 4.7 RD 515/1989 y art 31.1.b L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Indicación relativa a que del importe total de la venta se deducirá cualquier cantidad entregada a cuenta por la persona adquirente o por cuenta del/de la adquirente antes de la formalización de la operación (art. 6.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES		SI	NO	NA
25	Los documentos contractuales: -Están redactados con la debida claridad y sencillez (art. 10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato (art. 10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-Incluyen cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO		SI	NO	NA
28	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Consta en los documentos anteriores: -número y en su caso serie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	-la identidad personal o social y NIF del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	-la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	-Tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	-el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	-la fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
35	Tienen a disposición hojas de reclamaciones (art. 29 Decreto 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Se anuncia, mediante cartel justado a modelo oficial, la existencia de hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público (art. 32 Decreto 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
37	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Se ha producido obstrucción o negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### INSTRUCCIONES DE LA FICHA

**01-02** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**03-11** Marcar **SI** o **NO** según corresponda, marcar **NA** en el caso en que no cobren por determinados servicios o no ofrezcan dichos servicios.

**12-28** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**29-34** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **28** se haya contestado como **NO**.

**35-38** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

FICHA DE CONTROL DE ALQUILER DE VIVIENDAS (23/03ALQVIV) Y (23/03C-ALQV)

HORARIO		SI	NO	NA
01	Tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD		SI	NO	NA
02	La información y la publicidad que exhiben inducen a error al consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los arrendadores de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestoría, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Se informa previamente de los precios de los servicios ofertados a los arrendatarios de viviendas (intermediación propiamente dicha, gastos de gestoría, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los arrendadores de viviendas se exponen al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito (art. 14.2 Ley 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Los precios de los servicios de intermediación inmobiliaria destinados a los arrendatarios de viviendas se exponen al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten (ej. la vivienda), a través de un soporte escrito (art. 14.2 Ley 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Se entrega a los arrendadores de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendadores incluye cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Se entrega a los arrendatarios de viviendas un documento, o nota de encargo, acreditativo del contrato de intermediación inmobiliaria en el que se incluyan las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La nota de encargo y demás documentación destinada a los arrendatarios incluye cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	En contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil se informa del derecho de desistimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
12	Nombre o razón social de la persona arrendadora (art. 4.1 RD 515/1989 y art 31.1.a L12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Identificación del intermediario de la operación (art. 31.1.a L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Domicilio de la persona arrendadora (art. 4.1 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Plano general del emplazamiento de la vivienda (art. 4.2 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Plano de la vivienda (art. 4.2 RD 515/1989)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil (art. 4.3 RD 515/1989 y art 31.1.c.2º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Superficie construida de la vivienda (art 31.1.c.2º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Identificación registral de la finca (art 31.1.d L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Descripción general del edificio, de sus zonas comunes y servicios accesorios (art. 4.3 RD 515/1989 y art 31.1.c.4º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	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 (art. 4.5 RD 515/1989))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Certificado de eficiencia energética de la vivienda (art. art 31.1.c.5º L 12/2023)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cuando la empresa inspeccionada sea la propietaria del inmueble a alquilar presenta justificante de depósito de la fianza en la Comunidad de Madrid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Se realiza alquiler por habitaciones (item informativo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN SOBRE LA RENTA DE LA VIVIENDA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
25	Se informa sobre la renta de la vivienda, servicios accesorios y forma de pago (art. 4.7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
26	Los documentos contractuales: -Están redactados con la debida claridad y sencillez (art. 10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-Hacen referencia o remiten a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato (art. 10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Se comprueba que se cobra al arrendatario gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	-Incluyen cláusulas abusivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



DOCUMENTO JUSTIFICATIVO		SI	NO	NA
30	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Consta en los documentos anteriores: -número y en su caso serie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	-la identidad personal o social y NIF del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	-la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	-Tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	-el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	-la fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
37	Tienen a disposición hojas de reclamaciones (art. 29 Decreto 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Se anuncia, mediante cartel justado a modelo oficial, la existencia de hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público (art. 32 Decreto 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
39	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Se ha producido obstrucción o negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### INSTRUCCIONES DE LA FICHA

**01-02** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**03-11** Marcar **SI** o **NO** según corresponda, marcar **NA** en el caso en que no cobren por determinados servicios o no ofrezcan dichos servicios.

**12-23** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**24** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Esta cuestión es informativa.

**25-30** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**31-36** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **30** se haya contestado como **NO**.

**37-40** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.