

Mejora un poco la calidad del servicio pero subsisten las graves irregularidades



UN TERCIO DE LAS INMOBILIARIAS SUSPENDEN. EL DINERO NEGRO SE SIGUE ACEPTANDO EN LA MAYORÍA DE ELLAS. LAS VPO SE VENDEN A PRECIOS DE VIVIENDA LIBRE

El mercado inmobiliario español es uno de los sectores que mayor crecimiento ha vivido en los últimos años. Según el INE, en 2003 las actividades inmobiliarias tuvieron un volumen de negocio superior a los 70.000 millones de euros, un 14% más que en 2002. Este crecimiento del negocio ha permitido que miles de personas opten, como alternativa de negocio, por la apertura de una agencia inmobiliaria. Los requisitos mínimos para abrir una agencia inmobiliaria son inalcanzables (se requieren entre 30.000 y 60.000 euros y un local de unos 70 metros cuadrados). No es de extrañar, pues, que el número de franquicias inmobiliarias haya crecido el pasado año un 40%.

Para analizar la calidad de servicio que ofrecen estos negocios, técnicos de CONSUMER EROSKI visitaron, haciéndose pasar por clientes interesados en gestionar la compra de una vivienda, 318 agencias inmobiliarias repartidas en 18 ciudades del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Bilbao, A Coruña, Oviedo, Pamplona, Vitoria, San Sebastián, Murcia, Alicante, Córdoba, Granada, Valladolid, Santander y Zaragoza.

Más de una de cada tres inmobiliarias (el 32% de las estudiadas) suspenden el examen de CONSUMER EROSKI, el 19% con un "regular" y el 13% con un "mal" o "muy mal". Y una de cada tres logra un mediocre "aceptable", mientras que sólo el 5% recibe un "muy bien" (no hay ninguna "excelente") y el 32% restante se queda en un "bien" como nota final. Tras este adelanto de notas finales, cabe detallar los grandes apartados de la investigación: el 37% de las inmobiliarias proporcionaron un asesoramiento comercial deficiente o, cuando menos, muy mejorable, ya que no informaron sobre aspectos básicos de las viviendas como su antigüedad, la altura a la que esta-

ban situadas en la vivienda, si disponían de calefacción central o individual o si tenían trastero o garaje. Además, las inmobiliarias siguen cometiendo graves irregularidades: el 60% aceptaron mediar -sin poner impedimento alguno- en operaciones con dinero negro entre sus clientes. De hecho, en algunos casos era incluso un requisito para formalizar la compra venta. Y las pocas inmobiliarias (un 10% de las visitadas) que ofrecen Viviendas de Protección Oficial (VPO) lo hacen en todos los casos a precios equiparables a los de las viviendas de mercado libre. Ya en otro ámbito, tres de cada cuatro inmobiliarias no facilitaron información alguna sobre la coyuntura del mercado de la vivienda (si merecía o no la pena comprar en ese momento y los motivos).

Pero todo fue tan negativo, lo mejor fue el trato personal: apenas el 12% de las inmobiliarias dieron un trato inadecuado a los colaboradores de EROSKI

CONSUMER que se hicieron pasar por clientes. Esta variable del examen se midió valorando el interés mostrado por el profesional, la actitud adoptada y la amabilidad en el trato.

Si se compara la situación del sector inmobiliario entre las diversas ciudades estudiadas, se comprueba que dista bastante de unas a otras: más de la mitad de las inmobiliarias visitadas en Sevilla y Granada y alrededor del 40% de las estudiadas en Murcia, Pamplona, Córdoba, Santander, Málaga, Valencia y Bilbao suspenden el examen. El resto de ciudades (A Coruña, Alicante, Barcelona, Madrid, Oviedo, San Sebastián, Valladolid, Vitoria y Zaragoza) obtienen resultados similares: suspenden entre un 15% y un 25% de las agencias inmobiliarias. En ninguna ciudad la proporción de inmobiliarias merecedora de un suspenso fue inferior al 15%.

En general, la gestión de las inmobiliarias ha mejorado sólo relativamente (esta revista publicó un informe similar a este en enero de 2002). Hace ahora cuatro años, el 60% de las inmobiliarias visitadas (en aquella ocasión fueron 56, en este estudio han sido 316) no exponían con detalle y claridad las características de las viviendas ofreci-

Resumen global

CIUDAD ¹	Profesionalidad en la gestión ²	Calidad del servicio ²	NOTA MEDIA FINAL
A Coruña	Regular	Bien	Aceptable
Alicante	Regular	Bien	Aceptable
Barcelona	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Mal	Bien	Regular
Córdoba	Mal	Aceptable	Mal
Granada	Mal	Aceptable	Mal
Madrid	Regular	Bien	Aceptable
Málaga	Mal	Bien	Regular
Murcia	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Oviedo	Mal	Bien	Regular
Pamplona	Mal	Aceptable	Mal
S. Sebastián	Bien	Bien	Bien
Santander	Mal	Bien	Regular
Sevilla	Mal	Aceptable	Mal
Valencia	Mal	Bien	Regular
Valladolid	Mal	Bien	Regular
Vitoria	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Zaragoza	Mal	Bien	Regular
MEDIA	MAL	BIE	REGULAR

(1) Se han visitado 318 inmobiliarias: en Madrid y Barcelona 30; en Valencia, Sevilla y Zaragoza 20; en Bilbao y Málaga 18; en Murcia, Alicante, Córdoba y Valladolid 16, y en Vitoria, Pamplona, San Sebastián, Granada, Oviedo, A Coruña y Santander 14.

(2) Para comprobar a qué se refiere cada uno de los apartados, véanse los siguientes cuadros pormenorizados.



das, mientras que hoy son sólo el 37%. Se ha comprobado también evolución positiva en la información sobre la coyuntura de mercado: en 2002 ninguna informó al respecto, mientras que en el actual informe el 26% sí dieron esta información al cliente. Finalmente, aunque la infracción sigue siendo mayoritaria, ha descendido notablemente la proporción de inmobiliarias que aceptan dinero negro, de un 98% en el informe de 2002 hasta el 60% actual.

Asesoramiento comercial mediocre

El 37% de las inmobiliarias no proporcionaron un asesoramiento comercial aceptable. Las ciudades con peores valoraciones medias para sus inmobiliarias son, al respecto, Córdoba, Murcia, Pamplona, Sevilla y Vitoria, con un “regular”. Por el contrario, las de A Coruña, Madrid, Málaga, Oviedo, San Sebastián y Valladolid consiguieron una nota media de “bien”. Así, hablando de todo el ámbito de la investigación, el 54% de las inmobiliarias no comentaron aspectos tan importantes como la altura a la que estaban situadas las viviendas ofrecidas, el 57% y el 34%, respectivamente, no señalaron si disponían de trastero (bodega o similar) o garaje, y siete de cada diez no especificaron si las viviendas disponían de calefacción central o individual. Incluso un 58% de las inmobiliarias no hicieron referencia a la antigüedad de las viviendas ofrecidas a los técnicos de ésta revista. Por el contrario, en más del 90% de las inmobiliarias se facilitaba, cuando hablaban de las viviendas ofrecidas, información relacionada con la superficie de la vivienda y el número de habitaciones y baños.

Continuando con el asesoramiento comercial, en una de cada diez inmobiliarias no se ofrecieron datos (sobre el ambiente social de la zona, la seguridad, características culturales, etc.) acerca de las zonas o barrios en las que estaban situadas las viviendas. Además, el 27% de las inmobiliarias no profundizaron detalladamente en este aspecto, a pesar de que el cliente preguntó abiertamente por ello. Otro tanto sucede respecto a los servicios

Profesionalidad en la gestión

CIUDAD	Transparencia en la gestión inmobiliaria ¹	Información sobre coyuntura de mercado ²	NOTA MEDIA
A Coruña	Mal	Aceptable	Regular
Alicante	Aceptable	Mal	Regular
Barcelona	Regular	Bien	Aceptable
Bilbao	Mal	Mal	Mal
Córdoba	Mal	Regular	Mal
Granada	Muy mal	Aceptable	Mal
Madrid	Regular	Regular	Regular
Málaga	Muy mal	Aceptable	Mal
Murcia	Aceptable	Regular	Aceptable
Oviedo	Mal	Mal	Mal
Pamplona	Mal	Regular	Mal
S. Sebastián	Bien	Aceptable	Bien
Santander	Mal	Mal	Mal
Sevilla	Muy mal	Aceptable	Mal
Valencia	Muy mal	Regular	Mal
Valladolid	Mal	Aceptable	Mal
Vitoria	Bien	Aceptable	Aceptable
Zaragoza	Muy mal	Regular	Mal
MEDIA	MAL	REGULAR	MAL

(1) Se comprobó si las inmobiliarias aceptan mediar con dinero negro o dinero B de sus clientes. También se comprobó si el precio al que venden las viviendas de VPO (cuando disponen de ellas) es inferior o no al de las viviendas de mercado libre. Asimismo, se ha analizado si las inmobiliarias exponen o informan desde un primer momento sobre todas las viviendas que se ajustan en la zona a las características solicitadas por el cliente.

(2) Se ha analizado la cantidad y calidad de la información facilitada por las inmobiliarias sobre la coyuntura del mercado de la vivienda (tipos de interés hipotecarios, situación general del mercado, promociones inmobiliarias próximas en el tiempo...). En resumen, sobre si es buen momento para comprar vivienda y porqué.

de cada zona (centros escolares, supermercados, centros de salud, servicios de transporte, etc.); en el 41% de las inmobiliarias no se facilitaron o se desconocían esos aspectos.

¿Se adaptan a las necesidades del cliente?

Las inmobiliarias visitadas se adaptaron, en general, a las demandas planteadas por el cliente respecto a las características y precios de las viviendas: tres de cada cuatro aprobaron este apartado. Por ciudades, aunque todas aprueban, las inmobiliarias de Barcelona, Córdoba, Granada, Santander, Sevilla y Valencia se debieron conformar con un mediocre “aceptable”, mientras que las del resto de ciudades (las restantes doce hasta completar las dieciocho) llegaron hasta un “bien”.

Se ha valorado positivamente la iniciativa propia de ofrecer, además de las viviendas cuyas características se ajustasen perfectamente a las planteadas por el cliente (casi la mitad lo hace en precio y cuatro de cada diez en las características que se solicitaron), otras que por cualesquiera razones pudieran interesar la cliente. Así, una de cada tres inmobiliarias ofrecieron también viviendas de diferentes características y el 43% mostró viviendas de diferente precio al inicialmente solicitado por el cliente (en ambos casos las mejores inmobiliarias son las visitadas en Zaragoza y Madrid).

Material informativo

Dentro de éste mismo apartado, también se midió la cantidad y calidad de la información escrita que se facilitó al usuario interesado en adquirir una vivienda. En general, las inmobiliarias visitadas cumplieron satisfactoriamente, entregando planos detallados o folletos, revistas, fichas con las características de las viviendas, memorias de calidades, etc. Sin embargo, el 11% de las inmobiliarias no facilitaron al cliente ninguna información por escrito sobre los pisos ofertados, ni tan siquiera una tarjeta de visita con la que poder contactar con el establecimiento. Finalmente, en cuanto a la información facilitada, los medios utilizados para mostrar los

pisos son muy variados: el 36% utilizó fotografías (todas las inmobiliarias visitadas en A Coruña y el 86% de las de Santander), el 47% empleó planos (el 93% de las visitadas en San Sebastián) y el 42% emplazó a visitarlas directamente. Menos usuales son los vídeos, CDs o DVDs y las maquetas (sólo los emplean el 4% de las inmobiliarias visitadas).

Dinero B o dinero negro

Como ya se ha dicho, el 60% de las inmobiliarias aceptaron mediar, sin poner ningún tipo de impedimento, en operaciones con “dinero negro” entre sus clientes. La mecánica es la siguiente: la escritura no se realiza por el montante total de la compraventa y de ésta manera el cliente evita pagar el IVA (7%) del dinero no escriturado, así como los gastos de notaría de ese dine-

ro (con su IVA del 16%). El principal beneficiario de ésta práctica ilegal no es la agencia inmobiliaria, sino el cliente que vende el piso. Pues bien, de las 318 inmobiliarias estudiadas, más del 90% de las visitadas en Sevilla, Granada, Valencia y Málaga no se negaron a ser intermediarias en operaciones con dinero opaco al fisco en la compra de una vivienda. Otro tanto sucedió en siete de cada diez de las estudiadas en Santander, en el 60% de las visitadas en Córdoba y Zaragoza, alrededor del 56% de las de A Coruña, Valladolid y Bilbao y en la mitad de las visitadas en Madrid, Barcelona, Oviedo y Pamplona. En definitiva, la situación, a pesar de haber mejorado en relación al informe realizado por ésta revista en 2002 (el 98% de las inmobiliarias visitadas en esa ocasión aceptó mediar en operaciones con dinero ▶

Lo mejor fue el trato personal: apenas el 12% de las inmobiliarias dieron un trato inadecuado a los colaboradores de CONSUMER EROSKI que se hicieron pasar por clientes



negro entre sus clientes), continúa siendo manifiestamente irregular.

Viviendas de protección oficial

Las pocas inmobiliarias (un 10% de las visitadas) que ofrecen Viviendas de Protección Oficial (VPO) lo hacen en todos los casos a precios equiparables a los de las viviendas de mercado libre, cuando todas las legislaciones señalan que este tipo de viviendas sólo pueden venderse a unos precios inferiores a los del mercado libre. La venta de éste tipo de inmuebles a un coste mucho más alto del permitido por las distintas legislaciones es posible mediante el pago de una parte en dinero “B”. Se trata de uno de los fraudes más comunes en las segundas transmisiones o ventas de las Viviendas de Protección Oficial. Las VPO de menos de determinada antigüedad (los años dependen en cada Comunidad Autónoma) no se pueden vender por encima de un precio máximo estipulado por la legislación de cada territorio.

Buen trato personal

La situación es muy similar (y positiva) en las 18 ciudades: apenas el

12% de las inmobiliarias dispensaron un trato inadecuado al cliente, circunstancia medida en factores como el interés mostrado por el comercial, la actitud adoptada, la amabilidad en el trato y, en general, en la atención y servicios dispensados al cliente. De todos modos, las que ofrecieron una mejor atención personal fueron las inmobiliarias visitadas en Valencia, Valladolid y Zaragoza (nota media de “muy bien” en éste apartado). El resto de ciudades obtienen valoraciones situadas entre el “Bien” (doce de las 18) y el “aceptable” (en Sevilla, Murcia y Córdoba). Además, una de cada cuatro inmobiliarias visitadas obtuvieron una calificación de “excelente” gracias a la atención personal proporcionada.

¿Informan sobre los gastos extra?

Siete de cada diez inmobiliarias sí detallaron información sobre los gastos que el usuario debe soportar, aparte del precio, en la compra de una vivienda, ya sea ésta nueva o de segunda mano. Los más citados fueron los que hacían referencia a los gastos

notariales (casi nueve de cada diez inmobiliarias informaron sobre ellos) o los gastos relacionados con el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y el Registro de la Propiedad (en siete de cada diez se informó sobre ambos aspectos). Además, en el 44% se citaron otra serie de aspectos relativos a los gastos que influyen a la hora de comprar una vivienda. Muchas de las inmobiliarias hicieron hincapié en los trámites del préstamo hipotecario (incluso se ofrecieron a gestionarlo), el IVA aplicable, etc. Así, en muchas de las agencias inmobiliarias que se visitaron se concretó que los gastos relativos a la formalización de la compra de una vivienda vienen a ascender a entre un 10% y un 12% del precio total de la misma. Dentro de éstos gastos, todas las inmobiliarias incluyen las comisiones que cobran por sus gestiones, aunque son muy pocas (apenas el 5%) las que aclaran a cuánto ascienden sus honorarios (citan entre un 1% y un 5% del precio total de la vivienda solicitado por el propietario). Eso sí, tal y como se señala en cuadro aparte, un 63% de las inmobiliarias aceptaron que el precio de los pisos a la venta era negociable. ◀

Calidad de servicio y asesoramiento

CIUDAD	Asesoramiento comercial ¹	Atención personal ²	Respuesta a las necesidades ³	NOTA MEDIA
A Coruña	Bien	Bien	Bien	Bien
Alicante	Aceptable	Bien	Bien	Bien
Barcelona	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Aceptable	Bien	Bien	Bien
Córdoba	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Granada	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable
Madrid	Bien	Bien	Bien	Bien
Málaga	Bien	Bien	Bien	Bien
Murcia	Regular	Aceptable	Bien	Aceptable
Oviedo	Bien	Muy bien	Bien	Bien
Pamplona	Regular	Bien	Bien	Aceptable
S. Sebastián	Bien	Bien	Bien	Bien
Santander	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable
Sevilla	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Valencia	Aceptable	Muy bien	Aceptable	Bien
Valladolid	Bien	Muy bien	Bien	Bien
Vitoria	Regular	Bien	Bien	Aceptable
Zaragoza	Aceptable	Muy bien	Bien	Bien
MEDIA	ACEPTABLE	BIEN	BIEN	BIEN

(1) Se han analizado la exposición de las características de las viviendas ofertadas, el detalle de las explicaciones, el conocimiento de las diferentes zonas, sus servicios, infraestructuras, características socioculturales, etc. Asimismo se ha valorado el conocimiento del comercial de las ayudas o subvenciones públicas en la compra de la vivienda y la exposición realizada acerca de los posibles gastos derivados de la compra. (2) Se ha tenido en cuenta el interés del comercial, la actitud adoptada, la amabilidad en el trato y, en general, la atención y servicios dispensados. (3) Se ha estudiado si las viviendas ofertadas se ajustan a lo planteado por el cliente. Además, se ha analizado la respuesta a los requerimientos del cliente sobre el precio de las viviendas, y las soluciones aportadas a los intereses, demandas, problemas y sugerencias planteadas. Finalmente, se ha analizado la información escrita facilitada por las inmobiliarias sobre los pisos ofrecidos.



RECOMENDACIONES PARA LA BÚSQUEDA Y LA COMPRA

Características de la vivienda. Es fundamental tener una idea lo más clara posible de nuestras necesidades y preferencias: el espacio que precisamos (número de dormitorios y cuartos de baño), las comodidades que nos interesan (ascensor, calefacción central, gas...), si queremos vivienda nueva o de segunda mano, su ubicación (la distancia al trabajo o a la casa de familiares y amigos)...

Cuánto podemos pagar. Analice su situación económica (la del momento de la compra y la que previsiblemente tendremos a unos años vista) y su capacidad de endeudamiento (ahorros, ingresos mensuales, posibilidades de financiación, etc.) para saber cuál es la cantidad máxima que puede invertir en la compra. Antes de empezar a ver pisos, pregunte en varios bancos y cajas de ahorro cuánto dinero le podrían prestar. Esa cantidad será el primer filtro en la búsqueda de vivienda y le ahorrará posteriores sorpresas y decepciones.

Lo más habitual es que las entidades financieras concedan sólo el 80% del valor de la vivienda como crédito hipotecario. El otro 20% deberá salir de los ahorros del comprador.

Gastos extra. Además del precio de la vivienda, hay que afrontar una serie de gastos extra (notaría, registro, gestoría...) que suponen una importante suma (generalmente entre el 10% y el 12% del importe de la vivienda). Es fundamental tener algo ahorrado porque la hipoteca se concede sobre el coste de la casa y no sobre todas las cantidades que se habrán de abonar.

Dónde y cómo buscar. Para esta fase se recomienda paciencia y perseverancia: cuánto más tiempo invierta buscando la vivienda que más se ajusta a sus necesidades, más probabilidades tendrá de dar con ella. La búsqueda puede hacerse de forma personal (recorriendo las zonas preferidas, utilizando consejos de familiares o amigos, buscando en periódicos o revistas especializadas, etc.) o encomendando la tarea a un profesional que disponga de una cartera de inmuebles a la venta. En el primer caso es más laboriosa (hay que concertar entrevistas con los propietarios, conocer la situación legal, registral y fiscal de la vivienda, buscar la financiación, etc.); en el segundo, nos ahorramos esos trámites pero se deberá pagar por sus servicios.

Es recomendable informarse antes. Antes de comprarla, hay que preguntar al presidente de la comunidad de vecinos a la que pertenece el inmueble, o al administrador de fincas que realiza esa gestión, sobre la situación de la misma: si está al corriente de los pagos de la cuota de comunidad. Recuerde que esas deudas no pertenecen a la persona que las causa, sino que son propias del inmueble, independientemente de quien sea su propietario. Asimismo, se debe acudir al Ayuntamiento para conocer la situación del inmueble respecto al pago de impuestos municipales (como el IBI).

Contrato de compra-venta. Procure que en él queden recogidos todos los acuerdos a los que llegue con el vendedor, no se fíe de lo acordado verbalmente. Asegúrese de que no hay cláusulas abusivas y de que se fija una fecha para la entrega de la vivienda (incluyendo penalizaciones por retrasos). Si la compra-venta de vivienda es entre particulares, un abogado de confianza o una gestoría le ayudarán a elaborar el contrato. No desembolse cantidad alguna hasta que no esté del todo de acuerdo con el contrato.

Dinero B. No lo emplee en la adquisición de la vivienda. Aunque se ahorra en impuestos y gastos, lo cierto es que, además de exponerse a sanciones, no se podrá aprovechar de la deducción fiscal por adquisición de vivienda por las cantidades que no figuren en el contrato o escritura. Además, al ser el precio inferior al real, si después de un tiempo quiere vender la vivienda tendrá que declarar un incremento de patrimonio mayor y pagar más por el Impuesto de Plusvalía.

