Modifica la ley General de Urbanismo y Construcciones con el objeto de establecer un plazo para realizar trabajos de reparación de desperfectos en viviendas nuevas

Boletín N°12007-14

I. IDEAS GENERALES.

Durante el primer semestre del año 2017, la venta de viviendas nuevas subió un 46% en el gran Santiago. Así lo informa el reporte de la Cámara Chilena de la Construcción, el cual detalla que se vendieron 7.324 unidades, equivalentes a 5.872 departamentos y 1.452 casas[1].

La empresa Great Place to Live, elaboró un ranking con los principales reclamos que hacen los propietarios de viviendas nuevas. Las principales conclusiones arrojadas por este ranking, determina que el 90% de las fallas técnicas registradas, corresponden a post venta inmobiliaria, donde los problemas más frecuentes son: (i) Pintura 11%, (ii) Calefont y presión del agua 9%, (iii) Ducto y canalización 6%, (iv) Mal funcionamiento de artefactos del baño 6%, (v) Cerámicas y pisos flotantes 4% (vi) Detalles generales y ventanas 3,9%, (vii) Grifería y problemas eléctricos 3%, (viii) Calderas o calefacción 3,4%[2].

Cabe destacar que el 7% de las quejas se presentaron durante el primer año, y si bien en su mayoría estas son resueltas por la inmobiliaria, la principal molestia de los propietarios está asociada al servicio de las mismas, las que se demoran incluso más de sesenta días en responder a los requerimientos.

---

[1] Economía y Negocios, El Mercurio, consultado el 23 de julio del 2018. Disponible en http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=357703

[2] Economía y Negocios, El Mercurio, consultado el 23 de julio del 2018. Disponible en: http://www.emol.com/noticias/economia/2013/06/07/602626/conozca-los-principales-reclamos-de-las-personas-tras-comprar-una-vivienda.html

II. CONSIDERANDO.

1. Que, nuestro régimen jurídico consagra la responsabilidad civil de las inmobiliarias y entrega diversas acciones legales a los propietarios de los inmuebles, las que se encuentran determinadas por el Código Civil y la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que específicamente en su artículo 18 establece las acciones legales y los plazos de prescripción de las mismas.
2. Que, los plazos de prescripción de las acciones son: (i) 10 años para fallas o defectos que afecten a la estructura soportante, (ii) 5 años para fallas o defectos de los elementos constructivos o instalaciones, (iii) 3 años para fallas o defectos a elementos de terminaciones o de acabado de las obras.
3. Que, el computo de los plazos comienza por regla general desde la recepción definitiva en la dirección de Obras Municipales, salvo por la acción asociada a fallas o defectos a elementos de terminaciones o de acabo de las obras, cuyo plazo se computa desde la inscripción.
4. Que, si bien el 92,4% de los requerimientos que realizan los dueños, son resueltos por la inmobiliarias, y el 7,6% restante, no le corresponde a estas abordarlas; el principal problema asociado, es el largo período de tiempo que demoran en solucionarse definitivamente dichos problemas[3].
5. Que, tras un análisis de más de nueve mil casos, se determinó que en promedio se tarda: 6,82 días desde que se eleva la solicitud hasta la primera visita, 16,62 días en dar inicio a las reparaciones respectivas, 16,13 días para llegar a fin los trabajos, y 19 días en la recepción de labores por parte de los propietarios, alcanzando por tanto, la espera promedio, cerca de 60 días en la solución del problema[4].

---

[3]Disponible en: https://www.planok.com/reclamos-de-clientes-inmobiliarios-en-posventa-tardan-dos-meses-en-ser-resueltos/
[4]Disponible en: https://www.planok.com/reclamos-de-clientes-inmobiliarios-en-posventa-tardan-dos-meses-en-ser-resueltos/

6. Que, por tanto, los diputados suscribientes, creemos que es de capital importancia, establecer en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, además de la obligación de responder por los requerimientos que les competan a las inmobiliarias, la obligación hacerlo dentro de un determinado tiempo, para no dejar así la resolución de dichos problemas a su discreción.
7. Se propone por tanto, una cantidad de días máximos que puede tardar el comienzo de los trabajos de reparación del desperfecto, contado desde la recepción del reclamo, a fin de mejorar la gestión de las inmobiliarias en esta materia, y a su vez la calidad de vida de los propietarios que conviven con dichos problemas diariamente.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

Modificar la Ley General de Urbanismo y Construcciones con el objeto de agregar plazos máximos que deben cumplir las inmobiliarias desde que se ingresa un requerimiento o reclamo por problemas originados en la post venta de viviendas nueva y permitir mejorar así la gestión de dichos reclamos, que en la actualidad tardan en promedio 60 días en solucionarse, afectando gravemente a los propietarios quienes conviven con dichas situaciones diariamente.

IV. PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Agréguese un nuevo inciso 12° en el artículo 18° del Decreto con Fuerza de Ley N°458 que aprueba la nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, quedando el actual inciso 2° en 3°, en orden sucesivo, de conformidad al siguiente texto:

"Con todo, en el caso de las viviendas nuevas, las inmobiliarias no podrán tardar más de diez días, contados desde la recepción del reclamo, en dar comienzo a los trabajos de reparación de desperfectos que se presenten dentro del período de post venta, siempre que sean de aquellos que les corresponde abordar."