

Contratar a una Inmobiliaria en Uruguay: ¿qué debe esperar el Cliente?

Dra. Ana Inés Alfaro de Hegedus

(i) Introducción

En nuestra práctica como asesores legales, se nos han presentado, con relativa frecuencia, consultas de Clientes acerca de conflictos derivados de su vínculo legal con Agentes Inmobiliarios, los que, en un alto porcentaje, no se encuentran documentados.

Básicamente, recurren a Andersen, ya que se les ha planteado un conflicto con una Inmobiliaria, respecto del pago de una comisión, y en su caso, el monto a abonar, así como también acerca de cuáles son las obligaciones que asume una Inmobiliaria al prestar sus servicios de mediación.

Es por ello por lo que entendemos pertinente, y sin ánimo de contemplar toda la casuística -lo que no sería posible en la extensión y alcance de este artículo-, poner sobre la mesa, desde la óptica del Cliente, algunas cuestiones a tener presente cuando se encuentren en una situación del tipo.

Desde ya destacamos que, si bien el presente artículo se enfoca en la visión del vínculo legal desde el lado del Cliente, otro tanto habremos de analizar, desde el lado del Agente Inmobiliario y sus derechos frente al Cliente, en una futura entrega.

(ii) El vínculo legal entre la Inmobiliaria y su Cliente

El vínculo legal que nace entre un Cliente y el Agente Inmobiliario contratado, se denomina *“contrato de mediación inmobiliaria”*, y se ha entendido como *“la convención por la cual se comete a una de las partes, llamada mediador, la tarea de poner en relación con dos o más personas para la concertación de un negocio mediante el pago de una comisión”*.

Lo que se ha entendido, en general, es que, esa *“puesta en relación”* a las partes, por sí sola no alcanza para generar el derecho al cobro de la comisión por el Agente Inmobiliario, y se requiere, además, la conclusión del negocio sea y que este sea la consecuencia directa de su actuación.

Lo cierto es que no hay una norma que aclare cuál es el contenido de las obligaciones de las partes, y la única norma que hace referencia a la mediación, que es la Ley de Turismo No. 19.253, no lo aclara, por lo que el alcance de las obligaciones de cada una de las partes, tal como se analizará, continúa siendo un tema debatido.

A la ausencia de normativa al respecto se suma la existencia de cierta informalidad en el rubro, ya que, ante la inexistencia de requisitos formales específicos para el desarrollo de la labor de Agente Inmobiliario, se admite en el Uruguay que la labor pueda ser desarrollada por quien no cuenta con la capacitación técnica necesaria como para hacerlo.

(iii) La contratación de un Agente Inmobiliario

Un primer punto que debemos dejar en claro es que, en Uruguay, contratar una inmobiliaria para la comercialización de un inmueble -venta, compra o arrendamiento- no es obligatorio, y un particular puede perfectamente hacerlo de forma personal y sin requerir de los servicios de un tercero.

Sin embargo, y entiendo que aquí es donde se plantea una de las cuestiones relevantes, es que, si bien no es de precepto su contratación, el mercado inmobiliario se encuentra altamente concentrado en su comercialización por Inmobiliarias, por lo que, la intención inicial del Cliente pudo ser no requerir de los servicios de un Agente Inmobiliario, pero pronto advierte su omnipresencia en el mercado.

Y si bien es claro que la tecnología resulta una excelente herramienta para quienes buscan concretar negocios de manera personal y sin intermediarios, rápidamente se encuentran con que existe un núcleo fuerte de propiedades y de clientes, a los que, para acceder, se debe recurrir a la inmobiliaria que ha hecho la publicación o recurrir a quien pueda dar una mayor difusión a su inmueble y/o tener una cartera de clientes para concretar la operación deseada.

Por lo tanto, no es inusual encontrarse con Clientes que han recorrido la experiencia de intentar comercializar directamente un inmueble, y culminan, algunas veces sin siquiera advertirlo, "contactando" o "siendo contactados" por una Inmobiliaria.

Y en este punto nos vamos a detener y explicar las comillas del párrafo anterior: ¿"contactar" a una inmobiliaria -directamente o a través de una publicación de un inmueble- es igual a contratarla?, y en el caso de los vendedores/arrendadores: ¿"aceptar el contacto" hecho por una Inmobiliaria para la comercialización de su inmueble, implica que ésta ha sido contratada para prestar sus servicios como intermediaria?

Claro está que no nos estamos refiriendo a aquellos casos en que la contratación ha sido clara, es decir, el Cliente, activamente, contactó directamente a un Agente inmobiliario para la adquisición, venta o arriendo de un inmueble y entre ambos pactaron las condiciones del contrato de mediación que los vincula.

Por el contrario, nos estamos refiriendo a aquellos casos "grises" en los cuales no ha existido una actuación positiva del Cliente para la contratación de los servicios de la Inmobiliaria, pero, sin embargo, resulta vinculado a ella fruto de una estrategia comercial del Agente inmobiliario que ha desarrollado una actuación activa contactando directamente al Cliente, manifestando: "*tengo el comprador para tu casa*", "*tengo la casa que estás buscando*", comportamiento absolutamente legítimo -de ser cierto, claro está- dentro de la estrategia comercial de su empresa.

Y es dentro de esta zona "gris" donde se generan conflictos, ya que muchas veces el Cliente, sin conocer las obligaciones que puede estar asumiendo desde ese contacto

inicial con el Agente Inmobiliario, continúa el diálogo sin reparar en ello ya que su foco de atención está en el negocio en sí, sin que exista un acuerdo claro en su vínculo con el Agente Inmobiliario interviniente.

Es en estos casos en los cuales, en caso de conflicto, habremos de ingresar a analizar -a través de indicios y demás elementos textuales y extratextuales- acerca de la naturaleza del vínculo y si existió o no voluntad de ambas partes de otorgar un Contrato de Mediación inmobiliaria.

(iv) ¿Qué obligaciones asumo como Cliente si contraté a una inmobiliaria para la compra, venta o alquiler de un inmueble?

Una vez contratados los servicios de un Agente Inmobiliario, las obligaciones relativas al mismo nacen para ambas partes.

En primer lugar -en orden cronológico- nace la obligación de cooperar por el Cliente para permitir la comercialización, en caso de venta o dar en arriendo un inmueble, o de dar la información precisa de lo que se está buscando -en caso de adquisición o arriendo- al Agente Inmobiliario.

Ello implica, según el caso, permitir que se tomen fotografías del inmueble y se publiquen las mismas a esos exclusivos efectos, coordinar visitas con potenciales interesados, permitir la colocación de cartelera con los datos de contacto del Agente Inmobiliario, entre otras.

A su vez, una vez concretada la operación comercial para la cual se ha contratado al Agente, y la cual deriva de su directa actuación en sentido de “causa – efecto”, deviene exigible para el Cliente la obligación de abonar la Comisión por intermediación al Agente Inmobiliario.

(v) ¿Qué obligaciones asume la Inmobiliaria al asumir el encargo encomendado por el Cliente?

Por su parte, y continuando con el análisis, nos debemos necesariamente preguntar qué obligaciones nacen para la Inmobiliaria una vez que acepta el encargo encomendado por el Cliente, esto es, vender, adquirir, arrendar o dar en arriendo un inmueble.

Por nuestra parte entendemos que, en el caso de aquellos Clientes que hayan contratado a la Inmobiliaria para la adquisición o arriendo de un inmueble, se trata de un contrato “*intuitu personae*” -esto es, al Cliente le interesa que sea ese Agente y no otro quien cumpla la tarea encomendada-.

En segundo lugar, y para el caso de adquisición o arriendo, la Inmobiliaria debe activamente buscar una propiedad que cumpla con las características indicadas por el Cliente – ya sea dentro de su cartera de propiedades como fuera de la misma- coordinar visitas al inmueble – asistiendo personalmente acompañado por su Cliente o no, dependiendo del encargo encomendado-, debe a su vez brindar una opinión fundada

acerca de las condiciones del mismo, así como de la situación del mercado respecto de ese inmueble – efectuar un análisis de precio, su comerciabilidad a futuro, ubicación geográfica, potencialidad del inmueble para vivienda o inversión, etc.- sobre la base de sus conocimientos.

A su vez se espera del Agente Inmobiliario a que coopere para la concreción del negocio, lo que puede implicar, entre otros: coordinar visitas al inmueble con personal técnico -a modo de ejemplo: arquitectos, constructores, agrimensores, etc.-, confeccionar inventario, cooperar con el contacto y fluida comunicación entre los asesores legales de las partes, entre otros.

Por su parte, y en aquellos casos en los cuales el Cliente contrató a un Agente Inmobiliario para la venta o para dar en arriendo un Inmueble, la Inmobiliaria debe, en primer lugar, estimar el precio de venta o de arriendo del Inmueble sobre una base objetiva y fundada. Acordado el precio de oferta al mercado con el cliente, deberá activamente ofrecer dicho inmueble a potenciales interesados – ya sea dentro de su cartera de clientes como fuera de la misma- coordinar visitas al inmueble – asistiendo personalmente acompañando al Interesado-.

Al igual que para el caso de adquisición o arriendo, también en este caso se espera del Agente Inmobiliario que coopere para la concreción del negocio en iguales términos.

Y en todos los casos, se espera del Agente Inmobiliario una actuación conforme a los principios de buena fe y lealtad hacia su Cliente, siendo abierto y honesto en cuanto a toda la información con que cuenta, aun cuando ello implique una decisión adversa del Cliente a la celebración del negocio proyectado.

(vi) Conclusiones

A modo de cierre, podemos concluir que:

- Del vínculo legal entre Cliente y Agente Inmobiliario pueden derivar conflictos como resultado de la ausencia de claridad en cuanto a la existencia de un contrato de mediación y, en su caso, de las obligaciones asumidas por las partes.
- Esa ausencia de claridad puede deberse a varios factores, entre ellos, a la ausencia de documentación del vínculo, a la informalidad del sector, a la indeterminación de las obligaciones asumidas por cada parte, entre otros.
- Es conveniente que el Cliente, al entablar un diálogo con un Agente Inmobiliario, desde el inicio o primer contacto, aclare las pautas básicas sobre las cuales continuará la relación y si fuera posible, lo deje consignado por escrito.
- En cualquier caso, cuando ingresamos en zonas “grises”, a efectos de determinar la existencia o no de un Contrato de Mediación Inmobiliaria, habrá de estarse a los elementos textuales y extratextuales que surjan de las comunicaciones entre las partes.
- Como en cualquier otro contrato, debe imperar la buena fe y lealtad entre las partes, esperándose del Agente Inmobiliario una absoluta transparencia en cuanto a la información que debe proporcionar a su Cliente.