

Educación Sostenible

en tus manos

¿Vas a comprar una vivienda?
¡Conoce tus derechos!

Comprar una vivienda nueva es una de las decisiones más importantes de tu vida. Conoce tus derechos como persona consumidora protegidos por la **Ley de Protección al Consumidor (LPDC)** y la **Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC)**.



01. En la etapa de compra y publicidad

¡La Ley te protege!

Las constructoras deben cumplir normas estrictas en su publicidad y contratos, regidos por la LPDC.

Derecho N° 1: **Información veraz y oportuna.**

Toda la publicidad debe ser veraz y no engañosa. No pueden omitir información clave sobre la propiedad, precios o costos.

¡GUARDA LA PUBLICIDAD!

Las promesas publicitadas (piscinas, áreas verdes, terminaciones) son parte del contrato y sirven como prueba legal.

Plazos de entrega informados deben cumplirse.

Este derecho es muy importante **si compras una vivienda en construcción**, ya que solo dependes de la información que te entrega la empresa.

Derecho N° 2: **Protección contra cláusulas abusivas**

La LPDC prohíbe las cláusulas abusivas en los contratos.

Atención a algunas de ellas:

- Permiten a la empresa modificar el contrato unilateralmente sin tu consentimiento.
- No establecen una fecha de entrega
- Cláusulas que los eximen de responsabilidad por retrasos.

02. En la Etapa de Crédito Hipotecario

Al cotizar un crédito hipotecario, ten en cuenta 3 datos esenciales que las instituciones financieras deben presentarte:

→ **01. Costo total del crédito**, que es la suma de todos los pagos que deberás realizar a lo largo del plazo del préstamo, incluyendo todos los gastos adicionales como intereses, seguros, comisiones, gastos notariales e impuestos.

→ **02. Valor del dividendo**, es el monto que deberás pagar mensualmente para saldar el préstamo. Te recomendamos que no supere el 25% de tu ingreso mensual, para no sobrecargar tu capacidad financiera.

→ **03. Carga anual equivalente**, es un indicador, expresado en porcentaje, que refleja el valor de un crédito en un periodo de un año; y que permite comparar un crédito en las mismas condiciones en distintas instituciones financiera. A menor CAE, más conveniente es el crédito.

Existen **2 seguros obligatorios** en los créditos hipotecarios, incorporados en el cobro del dividendo:

- **Desgravamen**: Cubre el saldo de la deuda al momento del fallecimiento del deudor/a.
- **Incendio**: Normalmente cubre sólo el saldo de la deuda si el bien raíz se siniestra.

Cualquier seguro que no sea estos dos **se considera adicional**.

1 Recuerda siempre que vayas a contratar un crédito, cotizar en al menos **3 entidades financieras**.

2 El valor de tu futuro dividendo no debería **superar el 25% de tu ingreso mensual**. Y siempre, simula y solicita cotizaciones en al menos tres entidades financieras.

03. En la etapa de postventa

¡Tu vivienda tiene garantía legal!

Si tu casa es nueva, la vende una inmobiliaria o constructora y eres primer comprador/a, tienes derecho a que reparen fallas y defectos según la **Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC)**.

El plazo de garantía se cuenta de la siguiente forma:

Plazo	3 AÑOS	5 AÑOS	10 AÑOS
Área Protegida	Acabados y Terminaciones.	Instalaciones.	Estructurales.
Ejemplos Visuales	Grifería, pintura, revestimientos, elementos no estructurales.	Eléctricas, sanitarias, de gas y redes húmedas.	Cimientos, muros, techumbres, que comprometan la seguridad de la vivienda.
Inicio del Plazo	Desde la fecha de inscripción del inmueble a nombre del comprador.	Desde la fecha de recepción final de la obra por la Dir. de Obras Municipales.	Desde la fecha de recepción final de la obra por la Dirección de Obras Municipales.

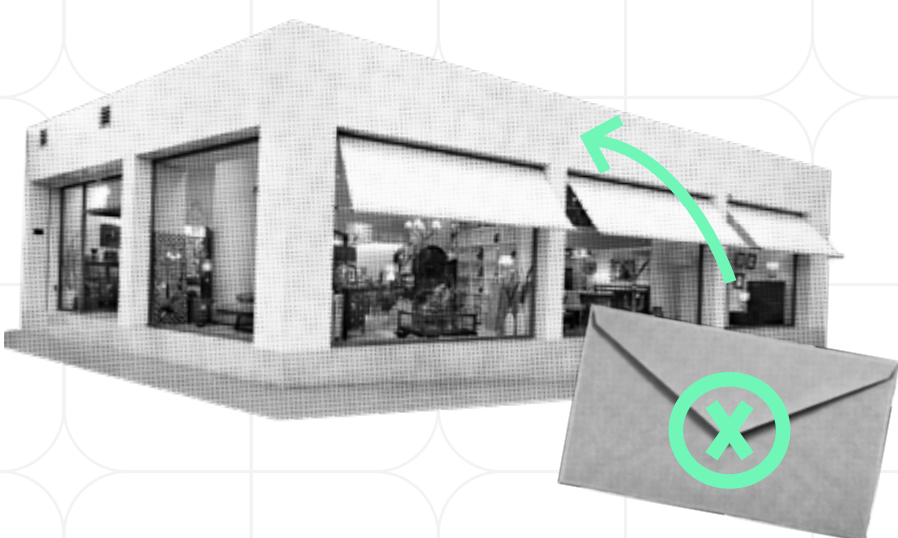
Es el **propietario primer vendedor** — usualmente, la inmobiliaria o constructora o similar— el responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en tu vivienda nueva.

La **Ley del Consumidor N° 19.496** también te protege si un defecto pone en riesgo tu seguridad física, considerándose una vulneración al derecho a la seguridad en el consumo.

04. Plan de Acción y Protección Final

¿La empresa no cumple? ¡Tienes derecho a reclamar!

→ **Primer paso**
Presenta tu reclamo formalmente ante la empresa.



→ **Segundo paso (SERNAC)**:
Si la respuesta no te satisface o no responden:

Presenta tu reclamo en el Portal del Consumidor (www.sernac.cl).



Acude a las oficinas regionales.



Llama al 800 700 100.



Consejos finales



- ✓ **Guarda la publicidad.** Te servirá como prueba.
- ✓ **Lee el contrato a fondo.** Consulta cualquier duda antes de firmar.

✓ **Si compras en blanco o en verde, tienes derecho a exigir una póliza.** Al firmar el contrato de compra venta, que te garantice la devolución si el proyecto no se termina.

El conocimiento es la mejor garantía.
¡Protege tu inversión con tus derechos!
Conoce más sobre tus derechos como persona consumidora en la página oficial de SERNAC.

SERNAC.cl

