



Part of the *Apollo Global*<sup>SM</sup> Education Network

**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN**

**Facultad de Humanidades, Comunicación y Marketing**

**Carrera de Periodismo**

**“LA JUGADA MAESTRA”**

(Reportaje)

**Proyecto para optar al Grado Académico de Licenciado/a**

**en Comunicación Social y al Título Profesional de**

**Periodista**

**Profesor/a Guía: Miriam Tatiana Lorca**

**Estudiante/s: Carol Caro, Josefa Garay y Paloma Solar**

**Santiago de Chile, diciembre 2011**

## 1. INDICE

|   |    |
|---|----|
| 2. Resumen.....   | 2  |
| 3. Reportaje “La Jugada Maestra” .....                  | 3  |
| 3.1 Con las manos atadas.....                           | 8  |
| 3.2 Regulación Inmobiliaria: Un arma de doble filo..... | 13 |
| 3.3 Soluciones Parche.....                              | 17 |
| 3.4 Sin Derecho a Réplica.....                          | 22 |
| 3.5 Venta en Verde.....                                 | 26 |
| 3.6 Lo que viene.....                                   | 28 |
| 4. Fuentes.....   | 32 |
| 5. Bibliografía.....                                    | 36 |

## **RESUMEN**

A pesar del buen momento que atraviesa el negocio inmobiliario, muchas personas sienten que la Inmobiliaria Maestra ha vulnerado sus derechos. Sus sueños de la casa propia aterrizan violentamente al detectar falencias en diseño, estructura y servicios de los condominios.

El descontento ha sido tal, que se han creado agrupaciones de propietarios de condominios emblemáticos de la Inmobiliaria Maestra (Padre Alonso de Ovalle, en pleno Santiago Centro, y Briones Luco, en La Cisterna), dispuestos a elevar la voz y hacer valer sus derechos como consumidores.

Representantes de estos condominios han intentado solucionar sus problemas con la empresa y distintas entidades gubernamentales como Servicio Nacional del Consumidor, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entre otros. Sin lograr acogida a sus peticiones y solamente recibiendo “soluciones parche”.

A través de nuestra investigación, logramos rescatar y ahondar en tres casos claves para este reportaje: Julia Soto Veloso, Claudio Palma y Carlos Aránguiz, quienes muestran el lado más humano, a una problemática que viven decenas de familias que han adquirido una propiedad con esta inmobiliaria. Estas personas tienen otro factor en común, dos de ellas compraron sus inmuebles en verde, evidenciando serios vacíos legales en cuanto a este tipo de compra.

Los afectados aseguran que Maestra no cumplió con el producto inicialmente prometido, acusando demora en la entrega, el metraje y la calidad de la infraestructura y de terminaciones de los departamentos.

## **“LA JUGADA MAESTRA”**

***Existe una desigualdad entre inmobiliarias y consumidores. La empresa que conoce las normas y tiene recursos, versus el comprador desinformado que carece de éstos. La Inmobiliaria Maestra sabe de esta desigualdad, ante lo cual conduce prácticas abusivas y engaño al momento de ofrecer una propiedad de ciertas características en el folleto, pero que finalmente, al momento de la entrega, no se cumple.***

A pesar del buen momento que está pasando el negocio inmobiliario en nuestro país, muchas personas se sienten engañadas al momento de recibir sus departamentos comprados en verde. El sueño de la casa propia aterriza violentamente luego de detectar diversas falencias en cuanto al diseño y estructura de los condominios.

Julia Soto Veloso es madre soltera de dos hijos y en la actualidad se encuentra al borde de la jubilación. Tras varios años viviendo en la comuna de Macul, decidió dar un cambio en su vida y se mudó a Santiago Centro, al Condominio Lord Crochrane, junto a su hijo menor Felipe, quien ya es médico veterinario. Julia optó por comprar un departamento a Maestra, ya que las características del proyecto que ofrecía la inmobiliaria se adecuaban perfectamente a su nuevo ritmo de vida. Más actividades, sin gastar demasiado tiempo ni dinero.

Sin embargo, tiempo después de haber comprado en esta inmobiliaria, le mostró a otro hijo-constructor civil-, el departamento que había adquirido. Éste le dijo con espanto: ¡pero cómo compraste acá mamá! Julia, apenada, recuerda el momento en que su proyecto de vida se convertía lentamente en un problema que aún está lejos de terminar.

***“Fue atroz, parecía una pesadilla: El baño estaba asqueroso, con fecas humanas, las alfombras manchadas, faltaba la perilla de la puerta principal y de las ventanas, los azulejos de distinto color, el piso flotante estaba mal pegado, la cocina mal instalada y con aspecto usado”.***

Julia recuerda perfectamente el momento en que se acercó a comprar al contado con más de \$14 millones para el pie de su nuevo departamento, dinero que obtuvo tras vender su única propiedad: Una casa que describe con un patio de más de 12 metros de largo, con árboles frutales y grandes espacios comunes.

Al emigrar el mayor de sus hijos, la carga para una mujer que trabaja jornada completa como profesora de matemáticas y computación, que además debe lidiar con los quehaceres de una casa tan grande, se ve sobrepasada y decide, de esta manera, iniciar una nueva vida en uno de los departamentos del proyecto Bicentenario Lord Cochrane, sin imaginar que ese cambio significaría, además de la disminución de los espacios, una disminución en su calidad de vida.

Este caso se suma a una gran cantidad de reclamos y descontento por parte de agrupaciones de propietarios de condominios emblemáticos de la Inmobiliaria Maestra: Padre Alonso de Ovalle, ubicado en pleno Santiago Centro, y Briones Luco, emplazado en la comuna de La Cisterna.

Desde sus inicios, Maestra se caracterizó por enfocarse a los sectores más desprovistos de la sociedad; es decir, el sector C3 y D, principales demandantes de las propiedades de menos de UF 1000. En la actualidad, con más de 400 trabajadores, esta inmobiliaria se ha caracterizado por sus altos índices de crecimiento; de hecho, entre el año 2005 y 2006, presentó un incremento de más del 150%, con montos de inversión que superaban los US\$ 40 millones y que en un plazo de tres años se pretendían elevar a más de US\$80 millones. (Fuente, [www.maestra.cl](http://www.maestra.cl))

El 90% de Inmobiliaria Maestra pertenece a Jorge Araneda Maturana, hermano del animador de televisión Rafael Araneda, quién, a su vez, actúa como inversionista en diferentes proyectos inmobiliarios a lo largo de Chile. El 10% restante corresponde a David Ramírez, ex gerente comercial de Maestra.

Los afectados acusan a la inmobiliaria de no responder ante serias falencias de construcción y diseño en sus proyectos, con lo que evade sus responsabilidades como empresa.

Los conjuntos habitacionales en cuestión presentan problemas en los ductos de agua, lo que ha provocado filtraciones hacia los diferentes niveles de los edificios, problemas en el metraje de los departamentos, áreas verdes inexistentes y atrasos en la entrega de las escrituras.

Representantes de los comités de estos condominios, han intentado solucionar sus problemas con Carolina Cornejo, gerente comercial de Maestra y con Cristián Jarpa, jefe de atención al cliente, sin lograr acogida a sus peticiones , asegurando que solo han recibido “soluciones parches” a sus demandas.

Luego de golpear varias puertas, acudieron a diferentes organismos gubernamentales, se acogieron a leyes y normativas que regulan la construcción y el negocio inmobiliario, pero sin resultados positivos. Lamentablemente para estas familias, resolver su problema en tribunales resulta engorroso y acarrea un costo elevado, contemplando el pago de abogados y especialistas que avalen sus reclamos ante las inmobiliarias.

Según María José Corcuera, constructor civil y jefa del departamento de atención ciudadana del Servicio de Vivienda y Urbanismo-SERVIU-el problema radica principalmente en la desinformación de los consumidores habitacionales, quienes muchas veces no leen bien antes de firmar, o simplemente no entienden cláusulas llenas de tecnicismos, que difícilmente son comprensibles para el común de las personas.

María José señala que el Servicio Nacional del Consumidor-SERNAC-, es el responsable de cuidar los intereses del consumidor.

***“Hay un vacío de hacerse cargo de la información que se entrega a la gente o cómo guiarlos en lo que firman. Nosotros estamos abocados a informar sobre los programas habitacionales vigentes y el procedimiento para postular a ellos”.***

Si hay un punto en el cual coinciden las distintas entidades que velan por un sistema inmobiliario de calidad en nuestro país, es en la falta de información al consumidor y sus dificultades para entender contratos con cláusulas que resultan ajenas al lenguaje común.

Por otro lado, Tomás Fabres, abogado especialista en temas inmobiliarios y principal vocero de la Asociación de Consumidores Inmobiliarios-ACOIN-, explica que el chileno es un mal comprador, ya que en la mayoría de los casos no observa en detalle lo que realmente ofrecen las inmobiliarias además, dice,

***“las personas deben ejercer sus derechos pero, antes de eso, deben informarse acerca de lo que están comprando y cuáles son sus herramientas de batalla en caso de fallas”.***



### **3.1 “CON LAS MANOS ATADAS”**

Julia Soto, además de lidiar con los problemas de sus trabajo, debe preocuparse del arreglo de una serie de desperfectos en su departamento, que desde el inicio no cumplió con las características del folleto, además de una serie de beneficios ofrecidos por la inmobiliaria como un escritorio para el computador, finas terminaciones, citófono, cableado interior para teléfono y un sistema de calefacción que se podían ver en el primer folleto de venta- según el cual Julia se basó para la compra-, pero que en la nueva edición de éstos tales beneficios ya no existían.

Además de los problemas de estructura, la Inmobiliaria Maestra demoró más de un año en entregarle la propiedad, por lo que tanto ella como su hijo menor debieron separarse y pagar un arriendo en otro lugar, porque su antigua propiedad ya había sido vendida y entregada a los nuevos propietarios.

Cristián Jarpa, jefe del departamento de atención al cliente de la Inmobiliaria Maestra, se refirió a la demora en las entregas de los departamentos y nos responde que, en efecto, ese problema se está solucionando y que no fue un error de la inmobiliaria; básicamente, cuando se termina un condominio, éste no se vende de forma inmediata, entonces el paso del tiempo va causando daños en la estructura.

***“Te puedo asegurar que pasan cuatro años y todavía en condominio no se llena y así se van deteriorando, y al dañarse no se puede entregar de inmediato”.***

Jarpa asegura que existe un equipo que prepara los edificios para la entrega final,

***“pero previamente hay que “enchularlos” como se dice, y no son pocos, nosotros tenemos más de cinco mil departamentos. Entonces, ese equipo va medio atrasado y es que son muchos departamentos, y recién estamos ampliando el personal”.***

Jarpa asegura que el proceso de las entregas de los condominios es bastante lento, y que la fecha de entrega dependerá directamente de los encargados de mantenimiento. Entonces, si hay atrasos en esa área, la entrega se hace imposible y ***“esa persona obviamente está enojada y luego nosotros lo llamamos explicando el porque no se le pudo entregar en la fecha acordada y se da una solución, por ejemplo, se reagenda, es decir, si era para hoy se le dará como fecha tres días y nunca es más que eso”***, concluye.

Julia lleva viviendo algo más de dos años en el condominio, fue la primera en llegar. Vive en el departamento 203 y una vez construido, el departamento se usó como oficina de ventas y para mostrarse como piloto. Su constante uso provocó serios daños en el piso, paredes y problemas en las cañerías. A los

días de recibir el inmueble, descubrió fallas en las distintas habitaciones. La decepción fue mayor, ya que al pasar de los meses estos desperfectos se convirtieron en un gran dolor de cabeza, transformando el sueño de la casa propia en un verdadero infierno.

El mayor contratiempo se presentó con las filtraciones en los ductos de agua, ya que ocasionó una inundación en las bodegas para luego terminar en los estacionamientos. A filtración era tal que esas aguas llegaban acompañadas de aguas servidas.

Según esta investigación, la Inmobiliaria Maestra se ha distinguido por la poca o nula atención a las demandas de los propietarios, y por sobre todo por la demora en las reparaciones como si estos fuesen simples baches.

En la actualidad Julia continúa viviendo en el mismo departamento y, por si fuera poco, sigue con los mismos problemas desde hace más de dos años. A todo esto se suma la denuncia de su amigo y vecino, Lorenzo Rossales, jubilado y propietario de un departamento en el mismo edificio, quién asegura que: ***“si aquí se corta la luz, quedamos sin los servicios básicos de inmediato, incluso teniendo un grupo electrógeno, ya que esta desconectado a priori por los ruidos molestos que provoca”***. De hecho no solo provoca molestias en los propietarios del condominio, sino también en los vecinos colindantes a éste, los cuales constantemente se quejan con carabineros del sector.

La Municipalidad de Santiago es la encargada de fiscalizar las instalaciones de los proyectos antes de dar el visto bueno a las inmobiliarias, para que estas puedan hacer entrega de los inmuebles. Sin embargo es la municipalidad en la actualidad, la que cursa partes por las mismas irregularidades que, en su momento, no fueron debidamente revisadas. Los propietarios del Condominio Lord Cochrane aseguran que:

***“la labor del director de obras municipal es dar la recepción final con todo en orden y funcionamiento, incluyendo el grupo electrógeno en el fondo y encapsulado”.***

Si la inmobiliaria no se hace cargo de los desperfectos, será el futuro administrador quién deba iniciar un juicio en contra de ésta. Los propietarios acusan que hubo un “arreglo” entre la constructora del proyecto y el Director de Obras de la Municipalidad de Santiago, para que este último diera el visto bueno final a la Inmobiliaria Maestra.

María de los Ángeles Bernal, arquitecta jefa la Dirección de Obras de la Municipalidad de Santiago, asegura:

***“nosotros autorizamos las obras, pero desde el papel, y si vamos a terreno chequeamos lo que se dijo en papel, pero no “entramos a picar”. Para eso tendríamos que revisar todas las etapas de la obra como lo fue antiguamente”.***

Aunque la ley orgánica municipal si lo autoriza, para llevar a efecto estos procedimientos se necesitarían cientos de profesionales capacitados para esto ante lo cual las municipalidades se verían imposibilitadas, ya que no tienen los recursos necesarios para realizarlo.

Los ingenieros y arquitectos que planifican la obra inmobiliaria, entregan a las municipalidades una carpeta que contiene planos, especificaciones técnicas y el detalle de los materiales utilizados en la obra. Sin embargo la municipalidad no tiene los recursos necesarios para hacer una efectiva fiscalización y así corroborar lo expuesto en el papel.

El tema de las especificaciones técnicas y los fiscalizadores está hecho en beneficio de las inmobiliarias, porque son estas mismas quienes finalmente contratan a los profesionales que estarán a cargo de la revisión de sus obras. Es decir, en caso de entablar alguna acción legal por la mala construcción, sólo la inmobiliaria y sus trabajadores serian los responsables.

La Ley General de Vivienda y Urbanismo establece responsabilidades civiles a los distintos especialistas de4l proyecto. Entonces el juicio sería contra la inmobiliaria. Al momento de detectar irregularidades en las construcciones de condominios, las empresas inmobiliarias se escudan en que las municipalidades son las responsables una vez que otorgaron el visto bueno final de las obras, exponiendo ordenanzas que hablan sobre el funcionamiento del municipio y no se rigen realmente por la Ley General de Construcción de nuestro país.

Estas prácticas permiten ver los resquicios legales que afectan a decenas de familias que no saben contra quien emprender acciones legales, y si efectivamente sus demandas ante la justicia serán escuchadas, porque la lucha contra las inmobiliarias es más bien una lucha entre David y Goliat.

### **3.2 REGULACIÓN INMOBILIARIA: UN ARMA DE DOBLE FILO**

En Chile el negocio inmobiliario ha tenido gran crecimiento durante los últimos años. Se construye un edificio y se venden muchas unidades. Pero a la vez está el compromiso de entregar calidad de vida, confort y estatus. La inmobiliaria recibe los beneficios, el bando, un cliente por mucho tiempo, y los consumidores, supuestamente su sueño y el compromiso de sus gestores ante cualquier imprevisto.

Desde el año 2005, la nueva normativa sobre la Ley de Construcción y Urbanismo de Chile permite a las inmobiliarias hacerse cargo de la fiscalización y control de obras de sus construcciones, siendo los arquitectos y especialistas en control de riesgo, contratados por estas mismas. En un principio la medida haría expedito y rápido los trámites para dar el visto bueno a los proyectos en curso, relegando a las municipalidades la revisión de los planos y papeles en orden. Sin embargo esta ley fue modificada de manera de hacer que los privados, participaran activamente en el proceso de construcción y, de la misma manera, asumir mayor grado de responsabilidad. Germán Díaz, arquitecto de la División de Tecnología del Ministerio de Vivienda y Urbanismo-MINVU-, explicó que:

***“a los directores de obras municipales, quienes daban anteriormente los permisos, y que hora sólo se les exige que revisen los proyectos desde el punto de vista urbanístico, quedando toda la parte técnica y de calidad en manos de privados”.***

En cuanto a la Ley Sobre Calidad de Construcción 19.472, pretende que quién compre una vivienda sepa a quién hacer responsable al momento de efectuar una demanda y hacer valer sus derechos cuando se detecten fallas en el área de la construcción.

Según la Ley Sobre Calidad de Construcción N° 19.472 dictada en 1996 y su modificación en 2005, Ley N° 20.016, el responsable ante el comprador será siempre el propietario primer vendedor, incluso si los orígenes de los desperfectos radican en errores de diseño: “El constructor deberá velar por la calidad de los materiales que se empleen en la obra, de lo que será responsable, sin perjuicio de su facultad de demandar al fabricante”. De esta manera la secuencia de responsabilidades va a asegurar que todo aquel que intervenga en la construcción comprometa su interés en la buena calidad del inmueble.

Con la creación de esta ley y su posterior modificación, se cubre un vacío importante en el área de las responsabilidades por defectos en la construcción. La disolución de una sociedad luego de la construcción, y la posterior venta del proyecto inmobiliario, ya no serán un obstáculo a la hora de perseguir responsabilidades. Asimismo, esta ley protege a las viviendas

con financiamiento estatal, ampliando aún más las facultades del organismo fiscalizador; en este caso, el Minvu. La importancia de estas nuevas facultades resultan evidentes, si se tiene en cuenta que tres de cada cuatro viviendas construidas en Chile cuentan con un subsidio habitacional.

La Ley General de Urbanismo y Construcción indica que los particulares responden ante una responsabilidad mayor en el cumplimiento de las disposiciones legales que manejan la actividad de la construcción. Además se optó por crear dos listas de revisores independientes y externalizar el trabajo de la fiscalización con el objetivo de asistir el trabajo de las municipalidades, debido a que no cuentan con recursos para llevar las labores de revisión acordes con la normativa.

Las función de los revisores externos consiste en verificar que los anteproyectos, proyectos y obras, cumplan con la norma en cuanto a la calidad de la construcción, diseño arquitectónico y estructural de los recintos inmobiliarios. Estos profesionales son registrados por el Minvu a través de un listado y es la inmobiliaria-en este caso Maestra-, quien elige a los encargados de fiscalizar sus proyectos habitacionales. ***“La inmobiliaria debe elegir a alguien que esté en este registro y que en lo posible haya trabajado previamente para ellos aprobando sus proyectos”***.

Ante la evidente ausencia de un organismo objetivo que se encargue de revisar y fiscalizar de manera efectiva los proyectos de las grandes inmobiliarias, dejando de lado su conflicto de interés y preferencia, Brunet



explica que, ***“lo que pasa es que ese es un tema que se tiene que empezar a borrar de la mente de la gente, porque o si no, nadie podría confiar en nadie. En estos casos se presume la buena fe”***.

Un revisor estructural que esté previamente en acuerdo con la empresa podría ser sorprendido en cualquier momento. Con una infracción de este tipo, el revisor externo pierde mucho más que el dinero que puede obtener involucrándose en este tipo de conductas. ***“Es muy difícil, muy difícil que alguien que tenga responsabilidades te diga que algo está bien cuando en verdad no es así”***. Sin embargo, estos revisores estarían trabajando directamente para las inmobiliarias, ya que tanto su sueldo como el hecho de ser llamados para una nueva revisión dependen de estos gigantes de la construcción.

Antiguamente, eran las municipalidades las que realizaban el trabajo de los revisores externos y chequeaban en terreno las edificaciones en términos de calidad en todas sus etapas; sin embargo, las facultades fueron transferidas a otra figura revisora. Según el abogado de la Asociación de Consumidores Inmobiliarios-ACOIN- Tomás Fabres:

***“fruto de la presión de la Cámara Chilena de la Construcción es que se crearon los revisores externos independientes, que limitaron la competencia de las direcciones de obras en la fiscalización de los proyectos”***.

La finalidad era lograr que el proceso de las municipalidades fuera expedito, por lo que se hacía necesario externalizar la revisión. Ahora el trabajo sería ejecutado por calculistas vigentes y debidamente inscritos en los registros del Minvu.

En Chile, la calidad de la vivienda se puede resumir en varios puntos, como la escasa y mal coordinada inspección técnica de las obras, tomando en cuenta el aumento de la cantidad de contratos y disminución de funcionarios fiscalizadores; falta de respaldo a los empleados; falta de certificación de materiales y elementos industriales para la construcción; y manos de obra sin calificación e indefinición de papeles dentro del proceso constructivo. Es decir, la calidad del proceso de revisión de la construcción es limitada, lo que incidiría en el hecho de que ciertas inmobiliarias, en este caso Maestra, aprovechen estos resquicios y hagan del negocio de la construcción una oportunidad que vulnera el correcto actuar de una empresa dedicada a hacer realidad, “el sueño de la casa propia”.

### **3.3 SOLUCIONES PARCHE**

Uno de los condominios en la disputa con Maestra es el conjunto habitacional Briones Luco, ubicado en la comuna de La Cisterna, el cual está compuesto por ocho torres de cuatro pisos cada una. El total de familias que habitan el lugar corresponden a 176. El folleto del proyecto muestra una piscina, amplios espacios comunes y áreas verdes. Todo un sueño de vivienda. Sin

embargo, la realidad del condominio dista mucho de lo que refleja el papel. Incluso el gancho comercial: **“a pasos del metro Lo Vial”** es bastante impreciso, ya que se encuentra a más de ocho cuadras del lugar.

El director del comité de propietarios del Condominio Briones Luco, Claudio Palma, es uno de los principales interesados en continuar con la batalla en contra de Maestra por lo mismo, se ha encargado de coordinar los reclamos y demandas que la comunidad viene realizando hace más de dos años. Este hombre de 32 años, casado, con dos hijas pequeñas lleva tres años habitando el condominio. Hasta el momento antes de vivir en el lugar, Palma veía una oportunidad bastante conveniente comparado a otros proyectos inmobiliarios de similares características.

Conseguir un lugar definitivo para su esposa e hijas fue prioridad para Claudio desde hace un par de años. Explica que **“fue necesario congelar mi carrera de arquitectura en cuarto año, para así destinar el tiempo a trabajar y juntar plata para cancelar el pie del departamento”**. Además de responder por su familia, Claudio debió hacerse cargo de su madre que tras la muerte de su esposo habría quedado viviendo sola en las cercanías del condominio donde compró el inmueble.

Sin embargo, a pocos días de encontrarse habitando el departamento, Claudio comenzó a notar serios problemas estructurales y de diseño del edificio.

Gracias a su formación profesional, Palma, a diferencia del común de sus vecinos, tiene conocimiento sobre la construcción y distribución de los espacios para proyectos habitacionales como los ofrecidos por Maestra.

Palma, en conjunto con sus vecinos, llevan una lucha incansable para que la inmobiliaria responda por todos los desperfectos del condominio, tales como la red de agua potable, cámaras de aguas servidas, instalaciones eléctricas, sanitarias, aguas lluvias e instalaciones de red seca y luces de emergencia.

Claudio expresa la imposibilidad de optar a otro proyecto, porque arrastra una importante deuda hipotecaria cuya cuota mensual es miliar al monto de un arriendo. El joven asegura que seguirá la lucha por conseguir aquel maravilloso proyecto copado de áreas verdes, con una gran piscina y espacios considerables, y que en la actualidad no se ve plasmado en la realidad que vive día a día la comunidad del Condominio Briones Luco.

Claudio Palma fue beneficiado por el Subsidio Solidario Tramo II, que consiste en que

***“al beneficiario se le entrega un certificado de subsidio que junto a su ahorro y el crédito o mutuo hipotecario, de ser necesario, le permiten comprar una vivienda económica nueva o usada, urbana o rural, o construirla”.***

Se puede postular en forma individual o colectiva y a través de una entidad de gestión inmobiliaria social, como por ejemplo Maestra, mediante la constructora asociada Comasa.

Muy técnico en sus comentarios, dice que no explica cómo pudieron aprobar una salida y entrada de vehículos por la misma vía, teniendo la posibilidad de hacer otra; mencionando que no existe un radio de giro adecuado para automóviles de regular tamaño en el interior del condominio. Efectivamente nos percatamos que los automóviles chocaban con las esquinas de los edificios, lo que obligó a los propietarios a eliminar las protecciones de las canaletas de aguas lluvias, que eran las primeras en topar los autos; además, el portón de acceso al condominio ha tenido que repararse en innumerables oportunidades por el mismo problema.

Según Manuel Brunet, del área de la Gerencia Técnica de la Cámara Chilena de la Construcción, es imposible que se presenten problemas tan graves como los que alega Palma, ya que todos estos proyectos son revisados urbanísticamente por la municipalidad, la que fiscaliza el proyecto en papel, además

***“cuando tú haces un proyecto así, debe ser revisado por un revisor independiente de arquitectura, no con la municipalidad; si no hubiesen revisores externos tú le pagas a la municipalidad para eso. Una parte la paga la municipalidad y la otra la paga este revisor externo, quien***

***fiscaliza el edificio cumpla con la normativa relacionada con arquitectura”.***

Los revisores externos son llamados por las mismas inmobiliarias para que fiscalicen la construcción. Entonces serían individuos externos que trabajan para las mismas inmobiliarias; es decir, arquitectos que trabajan por y para las inmobiliarias para revisar sus proyectos y asimismo trabajan como revisores estructurales. Según Brunet

***“el tema de los revisores externos está bastante normado; por lo demás, tienen que cumplir con una serie de requisitos y asumir distintos tipos de responsabilidades”.***

Claudio Palma continuo muy interesado en lograr respuesta y solución por parta de la inmobiliaria, incluso forma del comité que hasta hace algunas semanas tomó la administración del condominio. Además de su cargo de director, se hizo cargo de velar por los problemas estructurales y de arquitectura, para luego enfrentar a los representantes de la Inmobiliaria Maestra y ser el portavoz de las quejas y denuncias del comunidad Briones Luco.

Este joven no detiene con fin de que Maestra responda por las falencias del Condominio Briones Luco. Personalmente se ha dirigido en varias oportunidades a conversar con Carolina Cornejo, Gerente Comercial de Maestra y con el encargado del Área de Servicios al Cliente, Cristian Jarpa,

para llegar a acuerdos de distinta índole. Sin embargo hasta hoy, no ha obtenido respuestas satisfactorias y, menos, las soluciones.

### **3.4 SIN DERECHO A RÉPLICA**

Entre edificios gubernamentales perfectamente alineados por histórico Paseo Bulnes, se encuentra uno de los edificios más antiguos construidos por Maestra: El Condominio Bicentenario Padre Alonso Ovalle, ubicado en la comuna de Santiago Centra en la calle del mismo nombre.

Las más de setenta familias que alberga el conjunto habitacional están representadas por un comité, que intenta dar solución a las diversas dificultades que deben sortear. Carlos Aránguiz es quien lidera esta comunidad. Según sus vecinos, es gracias a su carisma, seguridad en sí mismo, inteligencia y capacidad de liderazgo que resultó ser un líder innato en la comunidad, la cual comparte problemas de similares características con la inmobiliaria.

Aránguiz conoce bien el barrio. Frente al edificio se encuentra ubicada, desde hace 18 años, su clínica de podología y desde esa posición ha logrado monitorear el desarrollo de las obras de aquel proyecto inmobiliario que, para su pesar, adquirió en verde.

Hace más de dos años, Carlos compró dos departamentos en verde, confiando en lo maquetas, planos y folletos contaban sobre el proyecto. El

condominio auguraba comodidad, amplios espacios y áreas verdes. Inicialmente el condominio fue diseñado por un arquitecto amigo de Carlos Aránguiz y luego vendido a Maestra, dejando la compra de los dos inmuebles en el aire.

Durante meses Caros insistió en las oficinas de Maestra para que validaran la compra de acuerdo a lo que había pactado con el antiguo vendedor. Luego de extensas conversaciones y malos ratos, finalmente obtuvo sus dos departamentos por un costo de 37 millones de pesos, dinero que aún sigue pagando al banco. Los departamentos fueron conectados por medio de una puerta. Carlos asumió que con esta resolución terminarían todo sus problemas; pero meses después, conversando con un amigo de las consecuencias que se pueden generar por comprar en verde, revisó las dimensiones reales respecto de las indicadas en el plano, encontrándose con una sorpresa increíble, estos miden al menos 2 metros cuadrados menos de lo pactado.

Junto a otros propietarios que detectaron el mismo problema, se dirigió a las oficinas de la inmobiliaria para encarar a los responsables, pero no obtuvieron respuestas positivas y la empresa y no ha dado soluciones al respecto.

No sólo existen problemas de metraje en los departamentos, sino que también denuncian publicidad engañosa, ya que se les prometió el servicio de citófono, que sólo luego de 8 meses de entregado el condominio fue



instalado. Se prometió incluso cámaras de seguridad que monitoreaba cada uno de los pisos-16 en total-, pero que en la práctica sólo cuenta con una en el estacionamiento y dos en la entrada.

En la publicidad del proyecto se ofreció el servicio de internet y telefonía, pero la empresa nunca gestionó la instalación con la compañía correspondiente. El costo que contempla una instalación de estas características, asciende a más de 6 millones de pesos, suma que el comité de propietarios no está dispuesto a pagar. Una vez enajenado el condominio- que significa la desvinculación de la inmobiliaria en asuntos administrativos del edificio, dejando todo en manos del comité de propietarios-realizaron un catastro de problemas con la asesoría de especialistas, que posteriormente fueron comunicados a la empresa.

Aránguiz asegura que sólo respondieron con soluciones parche enviando a “maestros chasquillas”. La red de agua potable es una de las principales falencias que presenta el edificio, al igual que en el condominio Lord Cochrane. Carlos debe lidiar desde hace meses con una filtración de agua en el estacionamiento. El agua cae justamente sobre su auto, además de inundar el resto de los niveles del subterráneo.

***“Cuando llame a Maestra por el problema de filtración de agua hacia mi estacionamiento, la respuesta fue realmente insólita....¡envíenos la boleta del lavado del automóvil y la reembolsamos sin ningún problema!; me dijeron”.***

Carlos afirma sentirse arrepentido y decepcionado. Intento solucionar su problema con el Sernac pero este tuvo reparos al verificar que la garantía estaba vencida luego de un plazo máximo de 6 meses, quedando inválido cualquier reclamo de esa índole.

Cifras del Sernac indican que el número de denuncias en contra de inmobiliarias durante el año 2010, ascienden a más de 2.600, las cuales representan el 47 por ciento del total de reclamos que recibe el organismo fiscalizador.

Carlos y sus vecinos están cansados de golpear las puertas de Maestra y de los organismos gubernamentales, y sin encontrar una respuesta satisfactoria ante sus demandas, que no son más que el cumplimiento de una promesa de una mejor calidad de vida y la posibilidad de hacer realizar el sueño de la casa propia.

Según la Ley de Construcción y Urbanismo, en cuanto a la garantía de una vivienda,

***“desde que una vivienda cuenta con recepción final municipal, existen plazos para hacer efectivas las responsabilidades en caso de fallas o defectos que afecten a las edificaciones, que pueden ser de 10 años- cuando afecta la estructura-, 5 años-cuando afecta a los elementos constructivos o de instalaciones- o 3 años-cuando afectan a las***

***terminaciones o de acabado-. Todo conforme a la ley N° 20.016, que introdujo modificaciones a la Ley General de Urbanismo y Construcciones”.***

### **3.5 VENTA EN VERDE**

Desde mediados de 2000, las inmobiliarias comenzaron a optar por nuevos mecanismos de venta, dando paso a la compraventa en verde. Entre el 36 y 45 por ciento de la venta de departamentos en Chile son vendidos en verde. Este proceso consiste en comprar un inmueble que aún no ha sido construido y sólo está representado a través de un piloto, maquetas y material publicitario.

La compra se materializa a través de un contrato de promesa de compraventa, donde el comprador acepta las condiciones que le impone la empresa. El cliente puede elegir dentro de una amplia alternativa de modelos de departamentos y este proceso puede comenzar desde que se compra el terreno hasta que se recibe la recepción final de la municipalidad; en definitiva, dependerá de cuando la empresa decida comenzar a vender.

Sin embargo, la alternativa de adquirir en verde es un arma de doble filo; quienes han negociado bajo este mecanismo, como Julia Soto y Carlos Aránguiz, quienes compraron su vivienda a Maestra, aseguran que no se cumplió con el producto que inicialmente se les prometió. Los principales

problemas que se detectan es en la demora en la entrega de los departamentos, en el metraje y en la calidad de la infraestructura y terminaciones.

La modificación de 2005 a la Ley general de Urbanismo y Construcción en su artículo 138 obligó a las inmobiliarias a celebrar los contratos de promesa de compraventa previa a una recepción municipal, debían ser documentados ante notario. Junto con esto se incorpora una póliza de seguro o boleta bancaria por el valor que el cliente entregue a la inmobiliaria, protegiendo al comprador en caso que la inmobiliaria no cumpla. Tomás Fabres dice que

***”nosotros notamos que estas pólizas o garantías se entregan por un plazo determinado, este plazo se cumple, el edificio aún no se entrega, pero la garantía no se renueva. Por lo general la entrega de los edificios demora un año, mi entras que dicha garantía vence a los 6 meses. Lo grave es que la falta no tiene sanción, por lo que las inmobiliarias, en este caso Maestra, burla la ley”.***

El portal **reclamos.cl** (foro chileno de consumo y ciudadanía) es el sitio donde se registra l mayor cantidad de reclamos contra la Inmobiliaria Maestra, la mayoría apunta a que la empresa no cumplió lo que inicialmente prometió o pacto por medio de contrato, como por ejemplo, demora en la entrega de los departamentos, falencias en los ductos de agua, metraje de las viviendas, servicio post venta, entre otros. Los clientes de Maestra han utilizado este sitio en internet a modo de descarga y de dar a conocer a la

población los problemas que les ha provocado comprar en esta inmobiliaria.

### **3.6 LO QUE VIENE**

Cada día que pasa la situación produce impotencia entre estas personas; tras varios años ahorrando dinero, sacrificándose para realizar quizás, la única gran compra de sus vidas para obtener la vivienda, el sueño de la casa propia se ve truncado por la poca capacidad de respuesta de la inmobiliaria, consecuencia derivada de la compraventa en verde, que se traduce en problemas de diseño y estructura, demora en las entregas, promesas que no se cumplen y publicidad engañosa.

Julia Soto Veloso- profesora de matemáticas y computación-reside en el condominio Lord Cochrane y en la actualidad está decidida a vender su departamento. Luego de varias conversaciones con la empresa, sus reclamos nunca han sido resueltos satisfactoriamente. Afirma sentirse decepcionada de esta compra, que en ningún momento la ha hecho feliz ya que perdió tiempo y dinero. Desea emprender una nueva vida en el sur de Chile, específicamente en la ciudad de Coyhaique, ya que está postulando a un colegio fiscal para ejercer como docente en un lugar lejos de la contaminación y del acelerado ritmo de la capital.

La comunidad de Briones Luco, en la comuna de La Cisterna, no pierde las esperanzas. Durante meses de trabajo, al fin Palma logró organizar un comité que representara a los vecinos ante la inmobiliaria, a pesar de los

inconvenientes que tuvieron para ser reconocidos como tal. Palma está dispuesto a hacer frente a la inmobiliaria hasta las últimas consecuencias, con el objetivo que se cumplan las promesas retratadas en la publicidad de Maestra. Aunque no descartan iniciar acciones legales, asegura que los costos son elevados para financiar un juicio que durará años.

Carlos Aránguiz, en cambio, no pretende vender sus departamentos pero desea continuar la batalla que sólo se compara a la lucha entre David y Goliat. Este hombre persigue una indemnización que compense lo que alguna vez le prometió la inmobiliaria. En varias oportunidades recurrió a organismos gubernamentales, como el Sernac y la Municipalidad de Santiago, pero siempre las respuestas fueron desalentadoras. Este podólogo mantiene un gran aprecio por el barrio, que ya desde hace 18 años atiende su consulta y fue administrador-hace algún tiempo-de un improvisado estacionamiento en el lugar en que hoy está emplazado el condominio.

Estos tres edificios no son los únicos que presentan problemas. En Maestra Coquimbo, se registran varios reclamos por la demora en la entrega de los departamentos, retrasos que duraron incluso un año. El dueño de uno de los departamentos, que pidió mantener su anonimato, no dejará las cosas así, y dentro de poco iniciará un juicio en contra de la inmobiliaria. Así, la lista de condominios suma y sigue.

Los resquicios legales y la inexistencia de organismos de gobierno que puedan fiscalizar en terreno las obras, principalmente en el tema inmobiliario,

generan problemas una vez otorgada las recepciones finales por parte de las municipalidades, pero ante la ley los municipios solo pueden evaluar la urbanística de la obra, es decir, lo que rodea el condominio.

En el caso del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), carece de atribuciones que la faculten para sancionar o multar a las inmobiliarias infractoras y que son recurrentes en la utilización de malas prácticas con sus clientes. Sólo pueden asumir un rol educativo y entregar consejos para realizar una buena compra.

Con la creación de la nueva Ley sobre Calidad de la Construcción, entraron en vigencia los fiscalizadores externos independientes. A través de un registro del Minvu son seleccionados por las mismas inmobiliarias, quienes a la vez pagan sus servicios mientras dure la etapa fiscalizadora de la obra. Simplemente, un proceso muy favorable para las inmobiliarias, ya que los organismos del estado apelan a la buena fe de estos profesionales independientes.

Por otro lado, para mejorar el actual sistema de fiscalización se necesitaría una nueva reforma a la ley y un aumento en los recursos para las municipalidades.

Los propietarios desean recibir una vivienda de calidad y son los primeros en sufrir las graves falencias de diseño y estructura en sus departamentos. Según la Ley General de Vivienda y Urbanismo, la inmobiliaria es la primera

responsable y debe responder ante las necesidades y problemas de sus clientes, pero la ineficiente respuesta de las demandas por parte de la empresa y los vacíos legales permiten que este sistema perverso y permisivo, establezca un permanente abuso de las inmobiliarias hacia sus clientes.

Es así como tras varios años de esfuerzo, la señora Julia, Claudio y Carlos compraron a Inmobiliaria Maestra el sueño de toda una vida y que abruptamente se transformó en la peor de sus pesadillas.



#### **4. FUENTES**

Asociación de Consumidores Inmobiliarios

Fernando Arancibia

Cargo: Abogado

Tel.: 56 (2) 633 45 21

Cámara de la Construcción

Nombre Manuel Brunet

Cargo: Coordinador Técnico Gerencia de Estudios

Marchant Pereira N° 10, piso 3.

Providencia, Santiago - Chile

Tel.: (56-2) 376 3300

Mail: CFlores@cchc.cl

Carlos Aránguiz

Afectado y Presidente del comité del condominio Bicentenario Padre Alonso de Ovalle.

Tel.: 81913660

Catherine Parra Tapia

Afectada

Mail: caparra@laaraucana.cl

Chile Ciudadano

Tomás Fabres

Cargo: Abogado y Presidente de Chile Ciudadano.

Tel.: 56 (2) 633 45 21

Claudio Palma

Afectado y Director del comité del Condominio Briones Luco.

Mail: [cpf.arquitectura@hotmail.com](mailto:cpf.arquitectura@hotmail.com)

Cristián Jarpa Fabres

Cargo: Jefe departamento atención al cliente.

Mail: [cjarpa@maestra.cl](mailto:cjarpa@maestra.cl)

Inmobiliaria Maestra

Carolina Cornejo

San Pablo 3038.

Santiago – Chile.

Cargo: Sub Gerente Comercial

Tel.: (56-2) 6633202

Mail: [ccornejo@maestra.cl](mailto:ccornejo@maestra.cl)

Juan Gajardo

Afectado y Tesorero del comité del Condominio Briones Luco.

Tel.: [jfloresc@ing.cl](mailto:jfloresc@ing.cl)

Julia Veloso

Afectada Condominio Lord Crochrane.

Mail: yuly409@yahoo.es

Julio Flores Carrasco

Afectado

Mail: julio.floresc@ing.cl

Lorenzo Rosales

Afectado Condominio Lord Crochrane.

Mail: lrosales@yahoo.es

María Eugenia Mena

Afectada

Mail: mary\_mena\_pas@hotmail.com

Municipalidad de Santiago

María de los Ángeles Bernal

Cargo: Arquitecta de la Dirección de Obras de la Municipalidad de Santiago.

Servicio Nacional del Consumidor

Mauricio Meza Vázquez

Cargo: Abogado Webcenter Sernac Facilita

Tel.: 600 594 6000

Servicio de Vivienda y Urbanismo

María José Corcuera

Cargo: Encargada de SIAC Metropolitana

Alameda 924, piso 4.

Santiago – Chile

Tel.: (56-2) 3513000

Servicio de Vivienda y Urbanismo

Mónica Antivil

Cargo: Periodista

Tel.: 09-9917620

Mail: mantivil@minvu.cl

Silvia Bustamante Olivares

Afectada Condominio Briones Luco

Tel.: 09-97194295

Mail: eleosilbus@gmail.com

Mail2: silviabustaante@gmail.com

## 5.BIBLIOGRAFÍA

- ACOIN, Guía del Consumidor Inmobiliario, Fondo Concursable para asociaciones de consumidores, año 2009.
- Ley del Consumidor N° 19.496.
- Ley General de Urbanismo y Construcción D. F.L 458, actualizada por la Ley 20.443 publicada en 2010.
- Ley Sobre Calidad de la Construcción N° 19.472, actualizada por la Ley 20.016 publicada en 2005.
- Cámara Chilena de la Construcción, Fundamenta Vol. 8, Seguros para la venta de viviendas en construcción (en verde), modificación al año 2005.

### ***Páginas web:***

[www.Reclamos.cl](http://www.Reclamos.cl)

[www.ACOIN.cl](http://www.ACOIN.cl)

[www.MINVU.cl](http://www.MINVU.cl)

[www.SERNAC.cl](http://www.SERNAC.cl)

[www.MAESTRA.cl](http://www.MAESTRA.cl)

[www.Chileciudadano.cl](http://www.Chileciudadano.cl)

[www.dicom.cl/cgi-bin/dcom/bin/x.com.000.inforutt.cgi](http://www.dicom.cl/cgi-bin/dcom/bin/x.com.000.inforutt.cgi)

[www.PortalInmobiliario.com](http://www.PortalInmobiliario.com)

[www.DirectorioConstrucción.cl](http://www.DirectorioConstrucción.cl)

[www.ElInmobiliario.cl](http://www.ElInmobiliario.cl)