

# El nuevo alquiler de vivienda es una jungla: inquilinos estafados y caseros que no pagan a la agencia

Mientras algunas inmobiliarias siguen cobrando ilegalmente la comisión al arrendatario, otras abandonan el negocio por la merma de ingresos



Un hombre mira anuncios de vivienda en una agencia inmobiliaria en Madrid.

JUAN BARBOSA



**SANDRA LÓPEZ LETÓN**

Madrid - 23 SEPT 2023 - 05:45 CEST

El alquiler de vivienda en España se ha transformado en una gran jungla. Cuatro meses después de la entrada en vigor de la ley de vivienda, [que prohíbe a las agencias cobrar al inquilino por sus servicios](#) y solo permite trasladar este gasto al casero, todavía hay inmobiliarias que siguen con esta práctica ilegal. Y no son pocas las que tratan de sortear la norma con diferentes argucias. En cualquier caso, cada vez son más las inmobiliarias que, ante el cambio de escenario, han claudicado y están abandonando el negocio del arrendamiento para centrarse en la compraventa. El perjudicado de esta nueva realidad es, una vez más, el inquilino.

Empecemos por el cobro ilegal de la comisión. Algunas lo hacen con descaro, sin pudor ninguno, y exigen una mensualidad de renta por sus servicios de intermediación. Entonces, la jungla se vuelve ciénaga. “Sería un mes de fianza, el mes de gestión más IVA y el mes entrante”, informa una agente inmobiliaria al ser preguntada por un piso en alquiler en Madrid. A la hora de ser advertida de que se trata de una práctica ilegal, contesta: “Lo siento, son los requisitos”.

Pero son más las agencias que intentan saltarse la norma con prácticas y subterfugios que son claramente un fraude de ley. “Al inicio había inmobiliarias que seguían cobrando tal cual, como si la ley no existiera. Ahora aumentan las que disfrazan el importe de determinados pseudoservicios”, dice Rubén Sánchez, de Facua (Federación de Consumidores en Acción). Unas cuantas llamadas a algunas agencias desvelan una práctica nueva: cobrar al inquilino una mensualidad de renta más IVA por hacerle “un estudio de vulnerabilidad” obligatorio.

Las asociaciones de consumidores animan a los afectados a denunciar ante Consumo. No obstante, “si tenemos mucho interés en acceder a esa vivienda, podemos pagarlo y después reclamarlo en primera instancia ante la Administración y también ante los tribunales de justicia. Para reclamaciones inferiores a 2.000 euros no es necesario abogado ni procurador”, recuerdan en la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). Con tal objetivo, añade César Díaz, del área jurídica de la Federación de Consumidores y Usuarios (CECU), “hay que dejar constancia documental del pago, ya sea a través de un recibo o transferencia”.

Otro camino por el que están transitando las agencias es el de los alquileres de temporada, donde sí se puede cobrar al inquilino. En una inmobiliaria

que arrienda uno de estos pisos explican las condiciones: “Lleva comisión de agencia al ser contrato temporal y el propietario pide un mes de fianza más dos meses de garantías”.

El problema es cuando se camufla el alquiler de una vivienda habitual bajo la modalidad de alquiler de temporada. Esto es fraude de ley. “La mayoría de estos contratos de temporada no lo son”, cree César Díaz (CECU). “Mucho nos tememos que esta salida del mercado de viviendas para destinarlas al alquiler turístico pueda venir impulsada por las inmobiliarias, no solo para poder cobrar al arrendatario su comisión, sino para poder cobrarla cada menor plazo”, prosigue Díaz.

Llueve sobre mojado. [Facua denunció en junio a una treintena de inmobiliarias](#) repartidas por distintas ciudades españolas por cobrar comisión al inquilino. Está a la espera de recibir respuesta de las administraciones de consumo autonómicas. La OCU, adonde siguen llegando reclamaciones de consumidores, ha llevado a cabo acciones de *mystery shopping* durante estos meses para concluir que “hay agencias que siguen imponiendo la comisión al inquilino”. Esta organización está valorando la viabilidad jurídica de las infracciones para proceder a una posible denuncia.

Las patronales inmobiliarias dicen no tener constancia de casos concretos de fraude y defienden que sus asociados han sido debidamente informados de las nuevas condiciones del mercado. “Tenemos tolerancia cero con los oportunistas, que son la minoría”, sostiene José María Alfaro, presidente de la Federación de Asociaciones Inmobiliarias (FAI). Desde la red de Look & Find aseguran que sus concesionarios han dejado de cobrar al inquilino, aunque eso ha supuesto que algunas agencias ya no presten a este el servicio de intermediación. “El consumidor ha perdido una opción de recibir un servicio, que antes podía contratar o no”, afirma Jorge Torrent, gerente de Look & Find.

Para Jesús Duque, vicepresidente de Alfa Inmobiliaria, la ley es lógica porque “quien contrata el servicio es el propietario, no el inquilino”. Y añade: “De otra forma es un delito y hay que perseguirlo”.

En la Federación de Asociaciones de Empresas Inmobiliarias (FADEI), con más de 5.000 asociados, tampoco tienen constancia de quejas de

consumidores respecto a esta cuestión, “lo que no quiere decir que no esté pasando”, señala Montserrat Junyent, su vicepresidenta. “Hemos hecho actos divulgativos y de formación”, insiste. “No obstante, hay que tener en cuenta que, por ejemplo, las franquicias son jurídica y financieramente independientes de la central, por lo que es difícil saber qué hace cada oficina y cada asociado”. Además, explica Junyent, “en muchas ocasiones se trata de comerciales que se resisten a seguir las instrucciones de la propia empresa por precariedad retributiva”.

## **Las cuentas no salen**

La merma de los ingresos de este sector, compuesto por más de 100.000 agentes y en torno a 30.000 inmobiliarias, es un hecho. Hasta hace cuatro meses, la mayoría de las tiendas cobraba una mensualidad a cada una de las partes. Ahora solo de una, y con suerte, porque hay propietarios que se niegan a pagar por algo que pueden hacer ellos mismos. Y más con la fuerte demanda que existe. Las cuentas de muchas franquicias que estaban especializadas en alquileres no salen. De ahí que se estén focalizando en la compraventa, en el alquiler de temporada y en la vivienda turística. Muchas ya no tienen ni un solo alquiler habitual en cartera. “Quitar a un gestor profesional es un problema para el inquilino, que se va a encontrar con [contratos leoninos y subida de rentas](#)”, opina Alfaro.

Otras, sin embargo, tratan de recuperar ingresos creando un nuevo servicio para el inquilino, el de gestión posalquiler: domiciliación de suministros, contratación de alarmas, incidencias... Se están convirtiendo en una especie de administradores de fincas, pero de arrendatarios. “El sector se está adaptando a las nuevas circunstancias. Muchas agencias están abriendo su cartera de servicios al posalquiler, por el que cobran al inquilino un porcentaje de la mensualidad o una mensualidad completa”, dice Francisco Nomdedeu, vocal del Consejo General de los COAPI de España.

Las asociaciones de consumidores tienen dudas sobre si estos servicios son otra forma de saltarse la ley. “Lo importante es separar los servicios de gestión, por los que no se puede cobrar, de estos otros”, defiende Junyent, que habla de una reconversión del sector.

Alquiler Seguro, que puso en marcha esta pata hace dos años, antes de la

entrada en vigor de la ley de vivienda, insiste en que es un servicio independiente al de la gestión inmobiliaria y la firma del contrato. Antonio Carroza, su presidente, explica que anticipó el cambio de rumbo del mercado. “En el negocio del alquiler el poder lo tiene el inquilino, no el propietario”, cree. “Cobramos por un servicio de atención al inquilino. Se trata de atender incidencias, asesoramiento y asistencia jurídica, comercialización de energía con mejores condiciones...”.

...CORREO

#### SOBRE LA FIRMA

---



#### **Sandra López Letón**

Redactora especializada en el sector inmobiliario, del que informa desde hace más de dos décadas. Ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en EL PAÍS. Actualmente, escribe en el suplemento de información económica 'Negocios'. Es licenciada en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid....