



**¿CONCULCA EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE UN CONSUMIDOR EL HECHO DE QUE UNA AGENCIA DE INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA SOLICITE SUS DATOS IDENTIFICATIVOS PERSONALES ANTES DE FACILITARLA?**

M<sup>a</sup> del Sagrario Bermúdez Ballesteros  
Profesora de Derecho Civil  
Centro de Estudios de Consumo (CESCO)  
Universidad de Castilla-La Mancha

**1. CONSULTA PLANTEADA.**

La consulta que se plantea al Centro de Estudios de Consumo es la siguiente:

*¿El derecho a la información del consumidor o usuario puede estar condicionado al cumplimiento de requisito alguno o debe prestarse en cualquier circunstancia que lo solicite el usuario?*

Los hechos que motivan la formulación de tal consulta son los que a continuación se relatan:

Un particular se dirige a un establecimiento de intermediación inmobiliaria para solicitar la ubicación exacta y el precio de una vivienda cuya venta publicita dicho establecimiento mediante un cartel pegado en la fachada del edificio donde vive aquél. La agencia inmobiliaria se niega a dar esa información mientras dicho particular no cumplimente previamente un cuestionario con datos identificativos personales. El motivo alegado por la agencia como justificación de su condición previa es la posibilidad que tendría el consumidor de dirigirse directamente al propietario y, aunque tiene contratado un porcentaje menor de comisión en caso de venta directa, no podría reclamarlo al propietario al desconocer si el comprador ha pasado antes por su establecimiento.

El consumidor estima que tales hechos suponen una limitación a su derecho a la información básica o precontractual sobre el producto o servicio puesto a la venta y



publicitado, sin la cual no puede decidir si le interesa o no el producto y, por tanto, decidir si requiere o no los servicios de tal empresa.

## **2. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR O USUARIO.**

La protección específica que nuestra legislación de consumo brinda al consumidor adquirente de una vivienda se extiende a las diferentes fases de la contratación (precontractual, contractual y de ejecución).

Con relación a la fase precontractual, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU) contempla como un derecho básico de los consumidores y usuarios la *información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute* [art. 8.d) TRLGDCU].

El citado derecho a la información se desarrolla en el TRLGDCU en varios de sus preceptos:

\* Así, el art. 18.2 determina que todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios “*deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales (...), señalándose a continuación aquellas características sobre las que se deberá informar “en particular”*”.

\* Además, con carácter previo a la celebración de un contrato entre empresario y consumidor, *aquél debe proporcionar a éste la información relevante, veraz y suficiente sobre los aspectos fundamentales del mismo, especialmente acerca de sus condiciones jurídicas y económicas, y sobre las características del objeto de dicho contrato –en lo que aquí interesa, una vivienda–* (art. 60 TRLGDCU).

El reconocimiento de este derecho se acompaña de las siguientes notas:

1º. Será protegido prioritariamente por los poderes públicos cuando guarde relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado (art. 9 TRLGDCU). Es la vivienda uno de estos bienes, por preverlo así el Real Decreto 1507/2000 [Anexo I, apartado B).18] que actualiza los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, a efectos de lo dispuesto en el actual art.9 TRLGDCU.

2º. Dada la naturaleza imperativa de la norma que reconoce el derecho básico a la información, en ningún caso el mismo podrá ser excluido por el juego de la autonomía de la voluntad, expresada en un contrato o en cualquier otro negocio jurídico relativo a relaciones de consumo<sup>1</sup>.

Trasladando las consideraciones anteriores al caso que se nos plantea, se trataría de analizar si la previa solicitud de datos personales por parte del profesional (agencia de intermediación inmobiliaria) al consumidor (particular) como condición previa para facilitar la información requerida por éste, supone una restricción, merma o violación de su derecho a la información precontractual.

Para dar una adecuada respuesta al interrogante planteado, estimamos conveniente detenernos, en las líneas que siguen, a realizar algunas observaciones sobre la actividad desarrollada por los agentes de intermediación inmobiliaria.

---

<sup>1</sup> En este sentido se manifiesta, entre otros PEÑA LÓPEZ, F, *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, coord. BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, R., Thomsom-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2009, pág. 138, quien, con ocasión del comentario del art. 10 de dicho texto legal, declara que <<el hecho de dotar de naturaleza imperativa a las normas de Derecho de consumo, sustrayéndolas al juego de la autonomía de la voluntad (como hace la norma objeto de comentario), constituye un presupuesto imprescindible, para que este sector del ordenamiento sea un instrumento plenamente eficaz de protección del consumidor>>.

### **3. ACTIVIDAD DE INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA: RÉGIMEN JURÍDICO, CONTENIDO Y NATURALEZA.**

En la expresión “intermediación inmobiliaria” se incluyen diferentes figuras que actúan en el tráfico jurídico de bienes inmuebles, si bien en nuestro país el intermediador inmobiliario por excelencia es el Agente de la Propiedad Inmobiliaria –el denominado API–.

Actualmente, la regulación de los aspectos profesionales de los agentes de la propiedad inmobiliaria se encuentra en el Real Decreto 1294/2007, de 28 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y de su Consejo General. No obstante, este Real Decreto mantiene en vigor el art. 1 del Decreto 3248/1969, de 4 de diciembre, que establece cuáles son las funciones profesionales del API, señalando al respecto: “*Son funciones propias de los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria la mediación y corretaje en las siguientes operaciones:*

- a) *Compraventa y permuta de fincas rústicas y urbanas.*
- b) *Préstamos con garantía hipotecaria sobre fincas rústicas y urbanas.*
- c) *Arrendamientos rústicos y urbanos, cesión y traspaso de estos últimos.*
- d) *Evacuar las consultas y dictámenes que les sean solicitados sobre el valor en venta, cesión o traspaso de los bienes inmuebles a que se refieran los tres apartados anteriores*”<sup>2</sup>.

El contrato de mediación inmobiliaria no está expresamente regulado en la ley. Es un contrato atípico, si bien mantiene similitudes con otras figuras contractuales típicas (contrato de agencia, mandato o arrendamiento de servicios). No obstante, esa

---

<sup>2</sup> En el citado Decreto 3248/1969 incidió el art. 3 del Real Decreto-Ley 4/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de liberalización en el sector inmobiliario y de transportes, en el sentido de precisar que las actividades enumeradas en el art. 1 (reproducido en el texto), podrán ser ejercitadas libremente sin necesidad de estar en posesión de título alguno ni de pertenencia a ningún colegio oficial.

falta de tipicidad no ocasiona problema alguno en cuanto a la facultad de celebración del contrato, ampara por la aplicación de lo dispuesto en el art. 1255 CC, que consagra el principio de libertad contractual. Será la voluntad de las partes la que, con las limitaciones impuestas por el citado artículo (“*la ley, la moral y el orden público*”), determinará el contenido de los derechos y obligaciones que integran la relación entre oferente y mediador. Según dispone la STS 2.10 1999 (RJ 1999,7007) este contrato se rige por el Código Civil (arts. 1091 y 1255), por los usos comerciales y normas complementarias, y por la jurisprudencia.

En cuanto a las funciones del API, su principal misión es la de mediación en la compraventa de inmuebles a través de la puesta en contacto de vendedores y compradores para la consumación de dichos contratos traslativos del dominio. La intermediación inmobiliaria suele comenzar por la celebración de un contrato entre la persona que quiere poner en el mercado un bien para venderlo y el intermediario que se dedica a dicha actividad. El agente no interviene directamente en la venta final, que suelen celebrarla dos particulares, ciñéndose su actividad a la puesta en contacto de ambos y al cobro de los consecuentes honorarios por la gestión realizada.

Que ésta es la misión esencial de los agentes de la propiedad inmobiliaria está reconocido tanto por la jurisprudencia como por la doctrina más especializada:

- a) Desde el punto de vista jurisprudencial, la STS de 30.04.1998 (RJ 1998, 3460) nos aclara que en esta clase de contratos –mediación o corretaje-, la relación que los conforma viene constituida porque la función del agente radica en la conexión y contacto negocial que procura entre el vendedor y el futuro comprador, con lo que su relación contractual sólo se proyecta respecto a la parte que le confirió el encargo, estando supeditada su eficacia, en cuanto al devengo de honorarios por comisión, a la condición suspensiva de la celebración del contrato pretendido, salvo pacto expreso en contra. Asimismo, la STS de 2.10.1999 declara que el contrato de mediación o corretaje ha de limitarse en principio a poner en relación a los futuros

comprador y vendedor, pero en todo caso tal actividad ha de desplegarse en lograr el cumplimiento del contrato final.

Por lo que se refiere a la jurisprudencia menor, la SAP Alicante (Secc. 7ª), 3.04. 2003 (JUR 2003\124281) determina que la esencia de la mediación radica en que la función del mediador está dirigida a poner en conexión a los que pueden ser contratantes.

- b) Desde el punto de vista doctrinal, se afirma que en el contrato de agencia inmobiliaria predomina la función de gestión mediadora y por ello se reviste de naturaleza de pacto de encargo, al interesar del agente en su condición de intermediario para que, por sus relaciones en el mercado inmobiliario, oferte a la venta determinado bien inmueble, aportando los datos del mismo y su precio final que sólo suele ser indicativo. El agente, salvo apoderamiento y representación expresa, no interviene directamente en la conclusión del contrato final, aunque esté autorizado a recibir cantidades a cuenta, si bien coadyuva eficazmente a la misma y su propia función es predominantemente pregestoria, al hacer posible contratar, cesando una vez que pone en relación a las partes, que son las que han de celebrar el futuro convenio final. Los consecuentes honorarios de los agentes se devengan, salvo pacto expreso, si su actividad resulta eficaz, al celebrarse y tener positiva realidad jurídica el contrato o negocio objeto de la mediación, como consecuencia de la actividad desplegada por el agente mediador<sup>3</sup>.

En relación a las obligaciones del mediador, además de la esencial, consistente en poner en contacto a vendedor y comprador, la jurisprudencia destaca específicamente

---

<sup>3</sup> BUSTO LAGO, J.M., ÁLVAREZ LATA, N., PEÑA LÓPEZ, F., *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor.*, 2ª ed, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Nazarra), 2008, pág. 730; REBOLLEDO VARELA, A. L., “Compraventa a través de agente inmobiliario”, *Aranzadi Civil*, 2006-III, pág. 2500.

el deber de información que recae sobre el agente inmobiliario respecto del vendedor, en lo referente a mantenerle informado de cuantas gestiones venga realizando. Declara sobre este punto la anteriormente citada STS 2.10.1999 que el mediador, para cumplir el encargo, debe mantener informado al cliente en todos los detalles que pudieran influir sobre la valoración y consecuencia del negocio.

Pese a que, como hemos apuntado anteriormente, el contrato de compraventa del inmueble se celebra finalmente entre dos particulares, dicha circunstancia no debe desplazar la aplicación de la normativa de protección de los consumidores (TRLGDCU; Ley 7/1998, de Condiciones Generales de la Contratación; Ley 29/2009, de prácticas comerciales desleales, etc) en este tipo de operaciones: contratos de compraventa celebrados entre particulares, pero que han sido puestos en contacto por un intermediario o agente inmobiliario.

#### **4. RESPUESTA A LA CONSULTA.**

Aplicando las consideraciones anteriores a la consulta planteada, estimamos que la postura más adecuada para ponderar los derechos y deberes de las partes implicadas (consumidor/derecho a la información y profesional/deber de informar y derecho al eficaz cumplimiento de sus funciones) es la siguiente: la actuación llevada a cabo por el mediador inmobiliario **no impide ni conculca el derecho a la información precontractual del consumidor**. Y ello se justifica con los argumentos que a continuación se exponen:

**1º.** Al constituir la función esencial de los agentes inmobiliarios procurar la puesta en contacto entre el vendedor y el o los posibles compradores, se imposibilitaría el desempeño de su actividad primordial si se impidiera solicitar la identificación personal de quienes voluntariamente acuden a su establecimiento como potenciales compradores.

**2º.** Por otro lado, si se impidiera la facultad de solicitar la identificación de los posibles compradores, el agente se vería impedido de cumplir con su obligación, reconocida jurisprudencialmente, de informar al vendedor respecto a las vicisitudes de

la gestión encomendada (entre ellas, visitas a la agencia de potenciales compradores e identificación de los mismos). De manera que podría surgir su responsabilidad por incumplimiento de tal obligación –nulidad, incumplimiento, sanciones, etc.-

3º. En todo caso, respecto a la previa solicitud de datos personales al usuario por parte del profesional, en aplicación de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, hay que resaltar dos extremos<sup>4</sup>:

- Por un lado, el art. 6.1 de la ley citada establece el llamado “principio de consentimiento”, según el cual *“el tratamiento de datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa”*. Dicha regla tiene una excepción, recogida en el propio art. 6.2: *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal [...] se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento”*.
- Por otro, y no obstante lo anterior, el art. 5.1 LOPD recoge la necesidad de informar previamente a aquellos interesados a los que se soliciten datos personales *“de modo expreso, preciso e inequívoco”*, de los siguientes extremos:
  - “a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
  - b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.*
  - c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.*

---

<sup>4</sup> Véase el estudio realizado por DEL ESTAL SASTRE, Ricardo, titulado “¿Está obligado el consumidor a consentir la reproducción de su documento nacional de identidad al contratar un servicio?”, publicado en la página web de este Centro de Estudios de Consumo (CESCO) en la dirección: <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/14/2009/14-2009-2.pdf>.



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

*d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*

*e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante”.*

**En definitiva, el derecho a la información del consumidor, reconocido de forma imperativa por la legislación de consumo no ha sido conculcado, excluido o restringido por parte del establecimiento de intermediación inmobiliaria quien, para la exitosa realización de la función que le es propia necesita recabar la oportuna identificación personal de quien se interesa por alguno de los bienes inmuebles objeto de su gestión.**