



## RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN



Lic. IGNACIO ALFARO MARIN  
DOCTOR CONDOMINIO  
COSTA RICA

Una queja muy frecuente contra las administraciones son las fallas de comunicación.

Primero, es usual escuchar reclamos de que no responden las comunicaciones que se les dirigen, ya sea llamadas, correos electrónicos o en plataformas de mensajería interna.

Segundo, se dan malentendidos y fallas de documentación por la práctica de manejar todas las comunicaciones por plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp. Y tercero, se generan malentendidos por comunicados generales que no son claros. Para mejorar en estas áreas, hay recomendaciones sencillas que seguir, que pueden ayudarles a reducir estos reclamos:

1.- Alguien a cargo de las comunicaciones: Sea que haya una persona (o personas) que centralizadamente respondan todas las comunicaciones, o que cada supervisor o supervisora responda las comunicaciones por edificio o copropiedad, alguien debe estar a cargo en un momento determinado de eso. Esto significa que un espacio de la jornada debe destinarse a dejar vacía la bandeja de entrada. Una bandeja de entrada no es la lista de pendientes.

2.- Defina momentos de respuesta determinados: Muy relacionada con la anterior, comunique, si es que su clientela lo requiere, las horas o momentos en los que se dará respuesta. Si ha acostumbrado a sus clientes a respuestas instantáneas, las seguirán esperando, así no sea algo urgente. Al definir y comunicar el momento en el que dará res-

puesta a las comunicaciones, podrá darles la certeza que les permita esperar sin angustia.

3.- Todas las comunicaciones deben responderse, así no se tenga la respuesta en ese momento: Es evidente que no siempre se tendrán todas las respuestas, sea porque se espera el resultado de otro proceso (una autorización o acuerdo) o porque no se tiene conocimiento de lo que se consulta. Si el caso es que no se puede proporcionar la información en ese momento, o bien que no se puede proporcionar del todo, debe darse una respuesta en ese sentido, fijando una fecha o condición que, una vez cumplida, se dará la respuesta completa.

4.- No todas las conversaciones son instantáneas: la mensajería instantánea, como WhatsApp y similares, no son convenientes para documentar situaciones que tengan cierta permanencia. La formalidad del correo, su capacidad de proporcionar fechas y destinatarios más certeros, son cruciales si se desea o requiere conservar documentación para el futuro. Una cadena de pantallazos no es igual a un correo y sus adjuntos. Si quiere que los clientes le den formalidad a lo que hace, comience por dársela usted.

5.- Antes de comunicar, tenga la visión correcta: Muchos de los problemas de comunicación nacen de que no se tiene claro, antes de comunicar, lo que se desea comunicar. Un mensaje confuso será confuso por más bien explicado que esté. Para clarificar esto puede hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué deseo que mi destinatario sepa o haga?
- ¿Por qué debe saber o hacer eso?
- ¿En qué momento y de qué manera debe hacer lo que deseo que haga?
- ¿Qué sucede si no lo sabe o no lo hace?
- ¿Cómo puede saber más sobre este asunto?

Ya con esas preguntas clarificadas es mucho más sencillo exponer una idea y a la larga acomodarla en la redacción, siguiendo esas preguntas que guardan un cierto orden conforme a cómo podría una persona lectora hacérselas.



LOS TRES PILARES DEL SABER Y LA ADMINISTRACION DE LAS COPROPIEDADES  
PAG. 2  
JOSE ANDRES BERMUDEZ

COMO ES EL PROCESO PARA DEMANDAR A MOROSOS EN EL CONDOMINIO.  
PAG. 4  
DR. CONDOMINIO JULIO CESAR VENEZUELA



LOS VICIOS APARENTES DEL INMUEBLE RECIBIDO POR PARTE DEL PROMOTOR-  
PAG. 5  
DR. ROLANDO CANDANEO  
PANAMA.

CONCEPTOS QUE INFLUYEN EN LA ADMINISTRACION  
PAG. 6  
Dr. FABIO RAMIREZ  
CUCUTA - COLOMBIA





DR. ROLANDO CANDANEO  
ABOGADO INMOBILIARIO  
PANAMA

El vicio al que nos vamos a referir puede aplicarse a cualquier bien que se adquiere de un proveedor o agente económico, pero este escrito está dirigido a los que adquieren de un promotor una unidad inmobiliaria.

Los vicios que presenta un bien inmueble puede ser de tres clases: los aparentes, los ocultos y los que causan ruina de la construcción.

Los vicios aparentes no tienen una definición en la norma jurídica panameña y en muy pocos países la tienen. En otros países del continente, por lo general, se incorpora a las normas de protección al consumidor y en otros queda en manos de la jurisprudencia de los tribunales.

El antiguo Código Civil Argentino en el artículo 1647 bis decía:

Recibida la obra, el empresario quedará libre de los vicios aparentes, y no podrá luego oponerse la falta de conformidad del trabajo con lo estipulado. Este principio no regirá cuando la diferencia no pudo ser advertida en el momento de la entrega, o los defectos eran ocultos. En este caso tendrá el dueño sesenta días para denunciarlos a partir de su descubrimiento.

El actual Código Civil y Comercial de Argentina dice en su artículo 747 lo siguiente:

La recepción de la cosa por el acreedor hace presumir la inexistencia de vicios aparentes y la calidad adecuada de la cosa....

Hago mención a la norma argentina porque es la que he encontrado con una referencia directa al vicio aparente y a los resortes legales para hacerlos valer por parte del comprador, que es lo que voy a tratar en este artículo y que para los compradores de unidades inmobiliarias es muy importante.

En algunos Códigos Civiles de América que he consultado, no he encontrado una definición de lo que debemos entender por vicios aparentes, tampoco en la jurisprudencia. Soy del criterio que por vicios aparentes debemos entender aquellos defectos a la vista, que sin ser un experto en la materia encuentra el comprador al recibir su inmueble. Por lo general el vendedor va con el comprador a entregar la unidad inmobiliaria y se hace una lista de los defectos que encuentra el comprador. Por ejemplo, una puerta descuadrada, una ventana que no cierra bien, pisos manchados, baldosas bofas, mal puestas especialmente a desnivel en la cual tropiezan los zapatos,



# LOS VICIOS APARENTES DEL INMUEBLE RECIBIDO POR PARTE DEL PROMOTOR

machas en las paredes, muebles de cocina con gavetas o puertas que no cierra, rajaduras y fisuras, etc., podemos hacer una lista larga. Este tipo de vicio es muy común cuando se trata de unidades inmobiliarias nuevas, pero igual puede observarse cuando se trata de unidades inmobiliarias de segunda.

Por su parte el comprador tiene una obligación para con el vendedor, es la denunciar de inmediato el vicio y no hacer la recepción de obra sin señalarlos. La recepción de la obra sin señalar los vicios aparentes exime al vendedor de la obligación de reparar o bien se presume que no hay vicios aparentes o que el comprador los aceptó el bien tal como está y renuncia tácitamente a cualquier reclamo.

¿De dónde nace la obligación del vendedor? La responsabilidad del vendedor debe reflejarse en el principio de normalidad del inmueble adquirido. Lo anterior significa que el inmueble, en especial aquellos destinados a larga duración, no deben tener defectos, anomalías o deficiencias constructiva. El comprador debe recibir lo que adquiere del vendedor en condiciones aceptables de funcionalidad correcta para el fin al que está destinado. Este principio a su vez tiene su base jurídica en que el vendedor tienen una obligación de resultado. La obligación de resultado significa que el obligado prometió alcanzar un resultado específico. De no darse el resultado esperado y prometido, por el cual se pagó una determinada suma de dinero, genera para el vendedor una carga por la cual debe responder. Por tratarse de una obligación de resultado no se requiere prueba de la culpa del vendedor. Hay para el vendedor una responsabilidad objetiva, lo que en derecho se llama responsabilidad sin culpa.

Hay vicios que serán desconocidos para el comprador, otros están en germen y podrán aparecer después

de entregado el inmueble y en esta situación pasamos de un vicio aparente a un vicio oculto.

En aquellos países en que expresamente no se menciona los vicios aparentes en su legislación, no quiere decir que la obligación no existe. El vendedor está obligado al saneamiento de la cosa y este saneamiento no se refiere solo a la evicción. El saneamiento es un concepto más amplio y se refiere a cualquier imperfección que haga que el comprador opte por pedir una rebaja del precio o no comprar. En este último supuesto entramos en los llamados vicios redhibitorios.

El vendedor está en la obligación de entregar un bien que cumpla con los requisitos pactados en el contrato de venta. Aun cuando no estén expresamente señalados, la obligación existe, esos requisitos son: entregar un inmueble seguro; bien construido y de buena calidad, que cumpla con todas las exigencias de las reglas del arte, en este caso de las reglas de la buena construcción; libre de riesgos y peligros, considerando entre otros factores que el bien objeto del contrato está destinado a larga duración.

En el caso de Panamá el artículo 1254-A menciona que el vendedor responde al comprador del saneamiento por los vicios y defectos de la cosa vendida, aunque los ignorase. El vendedor que, por regla general, no es el constructor, puede perfectamente bien desconocer los defectos que tiene el inmueble vendido. Pero ello no lo libera de la responsabilidad de responde de esos defectos, pues en última instancia es el beneficiario de la venta.

La recepción del bien inmueble adquirido es esencial para determinar los derechos del comprador y las obligaciones del vendedor. La recepción o entrega de la cosa vendida también marca el inicio de plazo de

prescripción de la acción de reclamo. La recepción debe ser un acto formal, por lo que debe constar por escrito en donde el comprador y el vendedor hagan un "check list" de los vicios constructivos encontrados y el comprador debe dejar establecido que puede haber otros. Por ejemplo, cuando se hace la primera inspección el comprador aun no tiene los servicios de agua y electricidad, por lo tanto, no puede verificar el buen funcionamiento de esos servicios en su inmueble. De ahí que resulte que el "check list" tiene dos etapas, las cuales el comprador debe dejar bien señaladas en la primera de ellas.

El vendedor está obligado a entregar la cosa vendida, es norma genérica en todos los Códigos Civiles. Es parte de su obligación como vendedor. Correlativamente se impone para el comprador la obligación de recibir. Las acciones para el comprador, dice el Código Civil se extinguirán al cabo de un año contado desde la entrega de la cosa vendida. Hay dos obligaciones en el contrato de compraventa, por un lado entregar la unidad inmobiliaria para perfeccionar la venta y por el otro lado recibir para comenzar el período de reclamo por los vicios aparentes. La entrega por parte del vendedor no necesariamente debe ser la entrega legal, lo que en derecho se entiende cuando se inscribe la escritura de compraventa en el Registro Público. La entrega puede ser la mera entrega de las llaves y la posesión de la unidad inmobiliaria por parte de comprador.

Para muchos compradores estás dos obligaciones pasan desapercibidas o no les dan la importancia jurídica y material a esos actos. De no hacer el comprador reclamo por los vicios aparentes solo le quedará la alternativa que alguno de ellos pase a la categoría de ruina de la construcción, pero ya se entra en otro escenario.