

<http://saia.pereira.gov.co>

Pereira, septiembre 13 de 2016

ALCALDIA DE PEREIRA
Radicación No: **43319-2016**
Fecha: 13/09/2016 - 16:23:29
Recibido por: SANDRA MELBA BETANCOURT ARISTIZABAL
Destino: Secretaría de Gestión Inmobiliaria

SEÑORES:

SECRETARÍA DE GESTIÓN INMOBILIARIA.
Alcaldía de Pereira. Piso 5.
La Ciudad.

ASUNTO: Presentación de queja formal y solicitud de sanción para la Inmobiliaria ARRENDAMIENTOS EMILIO VALLEJO RESTREPO por irregularidades y falta de profesionalismo en el manejo del contrato de administración de un inmueble de mi propiedad.

UBICACIÓN DEL INMUEBLE: Parcelación Santa Rita, etapa 1, casa 3. Vereda El Brillante. Corregimiento de Morelia. Municipio de Pereira. (En adelante: el inmueble).

Respetados Señores:

De la manera más atenta me dirijo a Ustedes para solicitarles su intervención para resolver el desacuerdo que tenemos con la Inmobiliaria ARRENDAMIENTOS EMILIO VALLEJO RESTREPO, en cuanto a la entrega del inmueble y el pago de los daños y pérdidas de elementos inventariados, entregados para su administración hace dos años.

Básicamente el desacuerdo se ha generado porque la señora MARIA MERCEDES VALLEJO, administradora de la inmobiliaria, ha puesto por encima de sus funciones como administradora la relación de amistad que tiene con el arrendatario el señor MARIO OSPINA y su esposa la señora MARIA PATRICIA CASTRO, protegiendo de manera muy poco profesional y muy subjetiva los intereses del inquilino, cometiendo una serie de arbitrariedades e irregularidades que detallaré y sustentaré más adelante. Si bien entendemos que la inmobiliaria no puede cometer injusticias contra el inquilino para favorecer al propietario, si debe ser su responsabilidad proteger los intereses de quien la contrató precisamente para que los protegiera.

CONTEXTO: Nosotros contratamos los servicios de la Inmobiliaria EMILIO VALLEJO por sugerencia del señor Mario Ospina. Mi hija conocía de tiempo atrás al señor Ospina, quien la contactó para que le alquilara el inmueble; accedimos con la condición que debía hacerse a través de un contrato con una inmobiliaria pues teníamos claro que esta situación debía manejarse como una relación comercial. El contrato quisimos hacerlo con la Inmobiliaria Coldwell Banker con quien desde hace varios años tenemos una relación comercial -y con la cual pueden verificar mis antecedentes y comportamiento como propietario-, pero el señor Ospina me solicitó que lo hicieramos con la Inmobiliaria Emilio Vallejo porque allí lo conocían personalmente, ya tenían sus papeles estudiados y su aprobación sería muy rápida y fácil.

Como el señor Ospina necesitaba ocupar el inmueble muy rápidamente, accedimos a su petición pues, tratándose de una inmobiliaria de tradición en Pereira, no teníamos por qué tener inconvenientes.

I. **MI QUEJA SE CENTRA EN QUE LA INMOBILIARIA NO HA PROCEDIDO A RESPONDER POR LOS DAÑOS A LA PROPIEDAD Y POR LOS ELEMENTOS FALTANTES SIN JUSTIFICACIÓN, DEL INVENTARIO QUE SE LE ENTREGÓ AL INICIAR EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL INMUEBLE:**

1. Desde el día 23 de junio de 2016, la Inmobiliaria nos informó que el inmueble sería entregado el día martes 12 de julio de 2016. Telefónicamente el señor Ospina nos solicitó que le concedieramos un día más para hacer la entrega del inmueble; accedimos a ello y se lo informamos a la señora Maria Mercedes para que acordáramos la hora en la que la inmobiliaria, y nosotros como propietarios, iríamos a recibir el inmueble; la señora Vallejo contestó que **NO** asistiría porque con nuestra presencia era suficiente pues *Mario* era una persona muy correcta y respetable y respondería sin ningún problema por todo lo que hubiera lugar. *“pero los autoricé a ustedes para recibirlo ya que igualmente iban a estar presentes para dicha entrega”*. Carta de julio 28.
2. El día viernes 22 de julio de 2016 presenté a la Inmobiliaria el reporte sobre los daños y faltantes que encontré en el recorrido que hice con el inquilino por la propiedad el día 13 de julio y le pase una cuenta de cobro, soportada con cotizaciones de los proveedores. A pesar de que los daños a la propiedad son más de los que allí relaciono, solo centré la reclamación en dos puntos básicos, que fueran verificables de manera objetiva:
 - 1) Los daños hechos por los perros del arrendatario. El inquilino tenía más de 10 perros que tenían acceso a todas las áreas de la casa: alcobas, colchones, muebles, jardines, piscina. Estos daños fueron verificados y aceptados por el señor Ospina durante el recorrido del día 13 de julio. Dentro de estos daños están: Una puerta dañada a mordiscos y rasguños, catorce puertas y un pasamanos para arreglar por rasguños de los perros y dos cortinas dañadas. La inmobiliaria, a la fecha, no ha verificado la magnitud de estos daños para emitir un juicio imparcial.
 - 2) Los faltantes injustificados del inventario inicial que se le entregó a la Inmobiliaria, dentro de los cuales se encuentra: una sala (2 sillas y un sofá), una estufa y un lavaplatos nuevos que nunca se instalaron en la casa del casero, una pipa de gas, 6 sillas y una mesa redonda rimax. Nota: de 10 sillas rimax iniciales, el último día se aceptó dar de baja las únicas cuatro sillas presentes, por su deterioro visible.

Inicialmente, la Inmobiliaria Emilio Vallejo contestó en su carta del 28 de julio de 2016, que *“luego de pasarle el informe al señor Mario, se hace responsable”* y detalla que los daños serán reparados y los elementos faltantes serán devueltos. Solicita un tiempo *pertinente* para solucionar los requerimientos y que *“pueden tener la seguridad de que todo quedará subsanado”*.

En comunicación enviada por nosotros el día 29 de julio de 2016 a la inmobiliaria, le solicitamos firmar el contrato sobre el pago de las reparaciones con el proveedor del servicio, detallamos formas de entregas de elementos para reparar y le solicitamos fecha de devolución de los elementos y estado de los mismos para su aceptación.

El día lunes 1 de agosto, mi hija recibió una llamada a las 4:30 p.m. de parte de la señora Maria Mercedes Vallejo, donde le solicitaba que le llevara al día siguiente las persianas para su reparación, como consta en mensaje de voz grabado en el celular de mi hija. Como mi hija le dijo que no era posible retirar las persianas en ese momento y se negó a que el señor Ospina o gente de la inmobiliaria lo hiciera esa tarde, por las razones que se explican en la comunicación del día 5 de agosto, la inmobiliaria tomó, a partir de allí, la actitud de evadir su responsabilidad y hasta el día de hoy, transcurridos dos meses después de haber finalizado los contratos de administración y arrendamiento del inmueble, no ha firmado el contrato que exige la empresa que va a hacer las reposición de la puerta destruida ni ha efectuado la entrega de la devolución de los faltantes, a pesar de haberse comprometido a hacerlo el día 20 de agosto. (carta de agosto 18).

II. LA INMOBILIARIA REALIZA LAS SIGUIENTES ACCIONES Y AFIRMACIONES QUE DEMUESTRAN SU FALTA DE PROFESIONALISMO:

1. Nunca se hizo presente para hacernos la entrega del inmueble -a pesar de nuestra insistencia- y para constatar las condiciones del mismo, los daños y los faltantes. "No estuve presente en la entrega ya que motivos personales me lo impidieron, pero los autoricé a ustedes para recibirlo". (Carta de julio 28).

Comentario: es correcto que una Inmobiliaria delegue en el arrendatario su función de entrega del inmueble al propietario? No se debería haber delegado a otro funcionario de la empresa para realizar esa labor?

2. "Como la entrega se hizo al otro día yo no fui informada para asistir y estar presente". (Carta de agosto 10).

Comentario: Encarga a Mario, por su entera confianza, para que realice "la entrega". Mario no le informa ni del aplazamiento ni de los daños y faltantes hallados. Si no fue informada es culpa del propietario? Y esta excusa es válida para nunca haberse presentado a hacer la entrega formal del inmueble al propietario?

3. "Quiero también aclararles que cuando Mario tomo en arriendo su casa y aun cuando fue entregada por ustedes, nuestra inmobiliaria no fue tomada en cuenta por ustedes ni fue requerida para dicha entrega". (Carta de agosto 10).

"Vuelvo y le repito: don Tomás no me solicitó estar presente para la entrega de él a Mario". (Carta de agosto 10).

Comentario. Son aseveraciones muy graves. El contrato de arrendamiento que la Inmobiliaria realizó con el arrendatario, -registro de arrendamiento No.2017 anexo- aparece firmado con fecha 10 de julio del 2014. En la hoja inicial aparece como fecha del contrato: julio-12-2014, fecha en que el inmueble empezó a ser ocupado. ¿No sería ilegal que una inmobiliaria alquilara un inmueble, y además cobrara por su administración, sin que le hubiera sido entregado directamente a ella por el propietario?

4. *"Don Thomas me trajo el inventario cuando ya ellos estaban viviendo allá y no antes de ocuparla, Don Thomas no me informó con anterioridad que la casa iba a ser arrendada con muebles y enceres, porque si me hubiera informado yo no la habría tomada por que yo jamás tomo inmuebles amoblados para evitarme estos inconvenientes"*. (Carta de agosto 10).

Comentario: La señora Maria Mercedes se presentó en el inmueble en la semana siguiente a su ocupación. Como no llevaba implementos para relacionar los numerosos elementos del inmueble, me autorizó para que yo le presentara un inventario de los muebles y enseres (anexo copia del inventario) y firmó el contrato de administración del inmueble el día 22 de julio. (Se anexa su copia). Ni durante su presencia en el inmueble, ni cuando recibió el inventario ni durante los dos años de administración puso objeción alguna al respecto. Sólo ahora, después de dos años de administración y ya finalizado el contrato, aduce estos argumentos.

5. *"Además Mario dice que él nunca les firmó ningún inventario a ustedes ni la inmobiliaria tampoco"*. (Carta de agosto 4).

COMENTARIO 1: En el contrato de arrendamiento de la Inmobiliaria y con la firma del arrendatario, se declara en su cláusula decima octava: "El arrendatario declara que ha recibido el inmueble objeto de este contrato en buen estado, conforme al inventario que hace parte del mismo, y que en el mismo estado lo restituirá al arrendador a la terminación del arrendamiento"

Comentario 2: la Inmobiliaria reconoce haber recibido el inventario. No es falta grave de seriedad aducir que **la inmobiliaria tampoco firmó el inventario**, sólo dos años después de haberlo recibido y cuando ya se ha dado por terminado el contrato de arrendamiento?

6. *"Con ustedes se hace imposible una conciliación directa; ya que ustedes no son conscientes de los deterioros normales que sufren los muebles y enceres..."*. (Carta de agosto 4).

"ustedes no están teniendo en cuenta todas las cosas que se encuentran a la intemperie sufren un gran deterioro porque yo también vivo en un sitio campestre...". (Carta de agosto 10).

Comentario: Los reclamos que nosotros como propietarios estamos haciendo son por daños de los perros al inmueble y por faltantes del inventario el día del recorrido con el señor Mario Ospina. Qué tiene que ver nuestra reclamación con "deterioros normales"?

III. **RAZONES SUBJETIVAS QUE EVIDENCIAN LA PARCIALIDAD TOTAL DE LA INMOBILIARIA EN SUS JUICIOS, PARA LA DEFENSA DE LOS ARRENDATARIOS, EN RAZÓN A SU AMISTAD:**

1. *"...y lo peor es la negativa de ustedes para escuchar a MARIO y a MARIA PATRICIA que tienen todo el derecho a defenderse ante sus acusaciones..."*. (Carta de agosto 4).

"...que ante la intransigencia y la negativa a tener un careo con Mario y Maria Patricia para que ellos también tengan derecho a su defensa...". (Carta de agosto 10).

Comentario: El propietario contrata a la inmobiliaria para que lo represente frente al inquilino y tome las acciones que a su juicio y ante la ley considere pertinentes. ¿Es deber del propietario someterse a careos con el inquilino? Cuál es la función entonces de la inmobiliaria? Cuáles son los argumentos que nosotros como propietarios debemos escuchar de los inquilinos sobre los daños ocasionados por sus perros y sobre los elementos faltantes?. Un careo del propietario con los arrendatarios resolvería un reclamo centrado en hechos medibles y verificables con el inventario inicial y el registro fotográfico de los muebles y enseres entregados a la Inmobiliaria?

2. *"de ahora en adelante nos vamos a una conciliación en la Secretaría de Gestión Inmobiliaria de la Alcaldía" pues "se hace necesaria la confrontación y presencia de ellos (los arrendatarios)". "quedo en espera de su citación a Gestión Inmobiliaria".* (comunicación de agosto 4).

"no voy a citarlos a gestión Inmobiliaria ya que nosotros no lo consideramos necesario ni tenemos que acreditar ninguna queja contra ustedes, en cambio si queremos que la conciliación la realicemos entre las tres partes y en los mejores términos". (Carta de agosto 10).

Sin comentarios.

3. *"Puesto que fue Mario quien me sugirió como inmobiliaria para que les administrara".* (Carta de agosto 10).

Comentario: Si yo hubiera sido el amigo de la inmobiliaria y la hubiera solicitado como administradora de mi inmueble y Mario fuera el desconocido, estaría totalmente parcializado su juicio a favor mío y en contra de Mario?

4. Aunque en el contrato de arrendamiento consta –cláusula séptima- que el pago se haría del 12 al 16 del mes, posteriormente la Inmobiliaria decidió que lo haría el 20 de cada mes. Aceptado. Sin embargo, en el mes de diciembre del 2015 no hubo consignación. El 3 de enero del 2016 le pregunté la razón. *“estoy esperando que Mario me pase unas facturas de arreglos para descontarlas del arriendo”*. Le reclamé por su incumplimiento en el pago oportuno del arriendo. Al día siguiente Enero 4 me consignó el mes de diciembre descontando \$90.000. El 21 de Enero me consignó el mes de enero descontando \$203.00 así: \$103.000 por químicos para la piscina. \$50.000 cableado DirecTV y \$50.000: 2 chapas (*sin factura*). (Se anexan comprobantes). Le reclamé por cobrarme gastos propios del inquilino. Acordamos que no podía pasarme cuentas de cobro que previamente no fueran aprobadas por mí. Se anexan comprobantes de cobros y fecha de pago.
5. En el mes de febrero del 2016 no hubo consignación. El 3 de marzo del 2016 le pregunté la razón. *“como Mario está pensando desocupar este mes la casa, estoy esperando la fecha en que lo haga para consignarle los días correspondientes”*. Nuevamente le reclamé por su incumplimiento en el pago oportuno del arriendo. Anexo el comprobante de Bancolombia de que el pago se efectuó el 4 de marzo.

Finalmente, si la Inmobiliaria considera que yo le entregué el inmueble al arrendatario, que el arrendatario podía encargarse de devolverme el inmueble y que las discrepancias que surgieran debían resolverse mediante un careo entre el arrendatario y el propietario, cuál era la función de la Inmobiliaria? Porqué me estuvo cobrando durante dos años su administración?

Creo haber demostrado que la Inmobiliaria ARRENDAMIENTOS EMILIO VALLEJO RESTREPO ha cometido serias irregularidades administrativas en su proceder en este contrato.

Solicito comedidamente su intervención para que la Inmobiliaria deje de evadir su responsabilidad para la reparación de los daños y faltantes que ha aceptado por escrito.

Si Ustedes consideran válidos mis argumentos, solicito una sanción para la Inmobiliaria por su proceder poco profesional para cumplir sus funciones, por no ser garante de imparcialidad en su administración y por negarse a asumir su responsabilidad y a cumplir con las obligaciones que adquiere en sus Contratos de Administración.

De antemano gracias por la atención prestada. Estaré atento a resolver cualquier inquietud que tengan al respecto.

Cordialmente,

Tomás Rojas Arias
TOMAS ROJAS ARIAS
c.c. 5'475.724. e-mail: tomasrojasa@hotmail.com
Dirección: Calle 12 # 22-52 (Los Alamos) – Pereira.



Clasificación	Petición ó Tutela		
Fecha de radicación:	13 de septiembre de 2016	Número de radicado:	43319
Tipo de documento:	CONSULTA DE DOCUMENTOS	Fecha de oficio entrante:	
Número de oficio entrante:			
Persona natural o jurídica:	TOMAS ROJAS ARIAS		
Descripción o asunto:	REMISION DE QUEJA	Tiempo de respuesta (días):	
Anexos físicos:		Descripción de anexos físicos:	1 CARPETA
Anexos digitales:			
Destino:	DIEGO VELASQUEZ GUTIERREZ - Secretario (a) De Gestión Inmobiliaria, DAMARIS QUINTERO LOPEZ - Tecnico Administrativo	Copia a:	-

