

Hogar, Dulce... Remodelación del Hogar



Home Sweet Home... Improvement



a sea que esté planificando ampliar su casa para una familia que está creciendo o simplemente instalar nuevas contraventanas para protegerse de las tormentas, el primer paso para una remodelación o mejora exitosa y satisfactoria de su hogar es encontrar un contratista competente y confiable.

Puede que su casa sea su activo financiero más valioso. Por esta razón, es muy importante ser cauteloso al momento de contratar a alguien para que haga trabajos en su hogar. Con frecuencia, los contratistas que hacen trabajos de mejoras, remodelación, reparación y mantenimiento de casas publican anuncios en los periódicos, en las Páginas Amarillas y en la radio y televisión. Sin embargo, no considere un anuncio como un indicador de la calidad del trabajo del contratista. Su mejor apuesta es tomar en cuenta la experiencia de conocidos: amigos, vecinos o colegas de trabajo que hayan hecho trabajos de mejoras en sus casas. Obtenga presupuestos escritos de varias firmas. Pida explicaciones sobre las variaciones de los precios. No elija automáticamente la oferta más baja.

Profesionales de Remodelaciones para el Hogar

Dependiendo del tamaño y complejidad de su proyecto, usted puede optar por trabajar con una cantidad de profesionales diferentes:

- **Contratistas Generales.** Estos contratistas manejan todos los aspectos de su proyecto, incluyendo la contratación y supervisión de los subcontratistas, obtención de permisos de construcción o edificación, y programación de las inspecciones y también trabajan con arquitectos y diseñadores.
- **Contratistas Especializados.** Estos contratistas instalan productos particulares, como por ejemplo gabinetes o armarios y artefactos para baños.
- **Arquitectos.** Estos profesionales diseñan casas, ampliaciones y renovaciones o remodelaciones importantes. Es posible que desee contratar a un arquitecto especializado en remodelaciones de casas si su proyecto incluye cambios estructurales.
- **Diseñadores.** Estos profesionales se especializan en áreas específicas de la casa, tales como cocinas y baños.
- **Contratistas de Diseño/Construcción.** Estos contratistas proveen servicios completos. Supervisan su proyecto desde el principio hasta el final. Algunas firmas cuentan entre su personal con arquitectos, otras compañías con diseñadores certificados.

No se Deje Engañar

No todos los contratistas operan dentro de la ley. Se presentan a continuación algunos consejos y recomendaciones para que esté atento a las potenciales estafas. Un contratista no reputado:

- Solicita trabajo de casa en casa.
- Le ofrece descuentos por referir otros clientes.
- Por “casualidad” tiene algunos materiales restante de un trabajo previo.
- Únicamente acepta pagos en efectivo.
- Le pide a usted que obtenga los permisos de construcción requeridos.
- No figura un número para su negocio en la guía telefónica comercial local.
- Le dice que su trabajo será una “demostración.”
- Lo presiona para que tome una decisión inmediata.
- Ofrece garantías por períodos excesivamente largos.
- Le pide que pague la totalidad del trabajo por adelantado.
- Le sugiere que tome dinero prestado de parte de un prestador que él mismo conoce. Si no tiene cuidado, usted puede perder su casa a través de una estafa de préstamo para refacción o mejoras del hogar.

Cómo Contratar un Contratista

Entreviste a cada contratista que tenga en consideración. Éstas son algunas preguntas para hacerle durante la entrevista:

- **¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo su negocio?** Busque una compañía bien establecida y verifique la reputación de la misma con los funcionarios de protección del consumidor. Estos mismos podrán informarle si existen quejas sin resolver presentadas por los consumidores. Una advertencia: La falta de quejas contra un contratista en

particular no significa necesariamente que no hayan existido problemas previos con otros consumidores. Es posible que hayan existido problemas pero que aún no hubieran sido informados o que el contratista ejerza su actividad bajo varios diferentes nombres.

- **¿Tiene licencia y está registrado con el Estado?** Si bien la mayoría de los Estados otorga licencias para los contratistas que hacen trabajos de electricidad y plomería o fontanería, solamente 36 Estados tienen algún tipo de estatuto de licencia o registro para contratistas, profesionales de remodelaciones y/o contratistas especializados. El procedimiento de otorgamiento de licencias puede variar desde una simple inscripción hasta un detallado proceso de calificaciones. Asimismo, los requerimientos para obtener una licencia en una localidad pueden ser diferentes de los requerimientos del resto del Estado. Consulte con el departamento de construcciones o agencia de protección del consumidor local para averiguar sobre los requerimientos de licencias en su área. Si en el Estado donde reside existen leyes de otorgamiento de licencias, pida que le muestren la licencia del contratista y asegúrese que esté vigente.
- **¿Cuántos proyectos parecidos al mío completó durante el año pasado?** Pida una lista. Esto lo ayudará a determinar cuán familiarizado está el contratista con proyectos similares al suyo.

- **¿Mi proyecto requerirá un permiso?**
La mayoría de los Estados y localidades requieren permisos para los proyectos de construcción o edificación, aún también para proyectos simples como podría ser la construcción de un *deck*. Un contratista competente obtendrá todos los permisos necesarios antes de comenzar a trabajar en su proyecto. Sospeche si el contratista le pide que usted tramite los permisos. Esto podría significar que el contratista no tiene licencia o que no está inscripto o registrado tal como es requerido estatal o localmente.
- **¿Puedo obtener una lista de referencias?** El contratista debería estar en condiciones de darle los nombres, domicilios y números de teléfono de por lo menos tres clientes con proyectos similares al suyo. Pregúntele a cada uno de estos clientes previos cuánto tiempo hace que se completó el proyecto y si puede verlos finalizados. También dígame al contratista que a usted le gustaría visitar el proyecto a medida que van avanzando los trabajos.
- **¿Utilizará subcontratistas para este proyecto?** Si es así, dígame que le gustaría conocerlos y asegúrese de que cuenten con una cobertura de seguro vigente y con las licencias correspondientes si las mismas fueran requeridas. Pregúnteles también a los subcontratistas si el contratista les ha pagado siempre en fecha. Se podría establecer un gravamen u obligación del constructor (*mechanic's lien*) sobre su casa en caso de que el contratista no pague a los subcontratistas y

proveedores de su proyecto. Esto significa que los subcontratistas y proveedores podrían ir a corte y forzarlo a vender su casa para dar cumplimiento al pago de sus facturas impagas correspondientes al proyecto en su hogar. Protéjase pidiéndole al contratista y a cada uno de los subcontratistas y proveedores una desgravación o renuncia del gravamen (*lien release, lien waiver*).

- **¿Qué tipo de seguro tiene?** Los contratistas deben de contar con



cobertura de seguro de responsabilidad personal, da o a la propiedad (*property damage coverage*) y seguro de accidente y enfermedad para los trabajadores (*worker's compensation*). Pida copias de los certificados de seguro y asegúrese que estén

vigentes. Evite hacer tratos comerciales con contratistas que no tengan la cobertura de seguro apropiada. De lo contrario, usted podría ser considerado responsable por cualquier lesión o da o ocurrido durante el proyecto.

Cómo Verificar las Referencias

Hable con alguno de los clientes anteriores del contratista de remodelaciones. Ellos pueden ayudarlo a decidir si un contratista en particular es el apropiado para su proyecto. Usted puede preguntar:

- ¿Puedo visitar su casa para ver el trabajo terminado?

- ¿Quedó usted satisfecho con el proyecto? ¿Fue completado en el tiempo previsto?
- ¿El contratista lo mantuvo informado sobre el estado del proyecto y cualquier problema que se hubiera presentado durante el mismo?
- ¿Hubo costos inesperados? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles fueron esos costos?
- ¿Los trabajadores eran puntuales? ¿Hacían la limpieza después de terminar su trabajo?
- ¿Recomendaría al contratista?
- ¿Lo contrataría nuevamente?

Comprensión de sus Opciones de Pago

Usted tiene varias opciones de pago para la mayoría de los proyectos de mejoras, remodelación, mantenimiento y reparación. Por ejemplo, usted puede obtener su propio préstamo o solicitar al contratista que haga los arreglos para financiar proyectos más importantes. Para los proyectos más pequeños, es posible que desee pagar con cheque o tarjeta de crédito. Evite pagar en efectivo. Cualquiera que sea la opción de pago que escoja, asegúrese de tener un programa de pagos razonable y una tasa de interés justa. Estas son algunas recomendaciones adicionales:

- Trate de limitar el monto del pago por adelantado (*down payment*). Algunas leyes estatales limitan la cantidad de dinero que puede requerir un contratista en concepto de pago adelantado. Contacte su agencia estatal o local para

consumidores para averiguar cuál es la ley aplicable en su área.

- Trate de hacer pagos durante el proyecto basados en la finalización de una cantidad definida de trabajos completados. De esta manera, si el trabajo no se desarrolla de acuerdo a lo programado, los pagos también se demorarán.
- No haga el pago final ni firme un affidavit o declaración jurada de descargo o desvinculación final hasta tanto esté satisfecho con el trabajo y le conste que se les haya pagado a los subcontratistas y proveedores. Las leyes estatales de gravámenes o derechos de retención (*lien laws*)



pueden permitir a los subcontratistas y/o proveedores la presentación de un gravamen automático contra su casa para satisfacer el pago de sus facturas impagas. Contacte la agencia local para consumidores para que le expliquen cuáles son las leyes de este tipo aplicables en su lugar de residencia.

- Algunas leyes estatales o locales limitan el monto por el cual la factura final puede exceder la cantidad estipulada en el presupuesto, a menos que usted haya aprobado el incremento. Verifíquelo con la agencia local para consumidores.
- Si se le presenta un problema con mercaderías o servicios cargados a su tarjeta de crédito y si hizo un esfuerzo de buena fe para resolver el problema con el vendedor, usted puede tener

derecho a retener el pago por las mercaderías o servicios. Usted puede retener el pago hasta una cantidad equivalente al monto de crédito pendiente de la compra más cualquier cargo financiero o cargo relacionado a la compra.

Estafa de Préstamo para “Remodelación de Hogares”

Un contratista lo llama o toca a su puerta y le ofrece la instalación de un techo nuevo o la remodelación de su cocina a un precio que parece razonable. Usted le dice que está interesado pero que no puede pagarlo. Entonces el contratista le dice que no hay problema — él puede hacer los arreglos a través de un prestador conocido. Usted da su acuerdo al proyecto y el contratista comienza a trabajar. En algún momento, luego de que el contratista comience el trabajo, se le pide que firme un montón de papeles. Los papeles pueden estar en blanco, o el prestador puede apurarlo a firmar antes de darle tiempo de leer lo que le entregaron. El contratista lo amenaza con dejar el trabajo sin terminar si usted no firma los papeles. Usted firma. Más tarde, se da cuenta de que los papeles que firmó corresponden a un préstamo con garantía hipotecaria. La tasa de interés, los puntos y los cargos parecen ser muy altos. Y aún peor: el trabajo realizado en su casa no fue bien hecho o no fue completado, y el contratista, quien pudo haber recibido el pago de parte del prestador, tiene poco interés en completar su trabajo a su satisfacción.

Usted puede protegerse contra las prácticas de préstamo inapropiadas. ¿Cómo?

Ponga en práctica estos consejos:

- No dé su acuerdo para un préstamo con garantía hipotecaria si usted no tiene suficientes ingresos para afrontar los pagos mensuales.
- No firme ningún documento que no haya leído o ningún documento que tenga espacios en blanco para ser completados luego de que usted firme.
- No se deje presionar para la firma de ningún documento.
- No escriture su propiedad a nombre de ninguna otra persona. Primero consulte a un abogado, un familiar informado o alguien en quien usted confíe.
- No dé su acuerdo para financiar a través de su contratista sin antes comparar los términos del préstamo con los de otros prestadores o entidades de préstamo.

Obtenga un Contrato Escrito

Los requerimientos contractuales varían entre los Estados. Solicite un acuerdo por escrito aunque en su Estado esta medida no sea requerida. Un contrato detalla claramente el costo y cuestiones sobre los detalles relacionados a su proyecto. El acuerdo debe de ser claro, conciso y completo.

Contrato Escrito

Un contrato detalla claramente el costo y los detalles relacionados a su proyecto. El acuerdo debe de ser claro, conciso y completo

Antes de firmar un contrato, asegúrese de que contenga:

- El nombre, domicilio, teléfono del contratista y el número de la licencia si fuera requerida.
- El programa de pagos del contratista, subcontratistas y proveedores.
- Una fecha estimada de comienzo y finalización de los trabajos.
- La obligación del contratista de obtener todos los permisos necesarios.
- La manera en que serán manejadas las órdenes de cambio (*change orders*). Una orden de cambio — común en la mayoría de los trabajos de remodelación — es una autorización escrita al contratista para hacer cambios o agregados al trabajo descrito en el contrato original. Estas órdenes podrían afectar el programa y costo del proyecto. A menudo, los contratistas requieren un pago por las órdenes de cambio antes de comenzar el trabajo.
- Una lista detallada de todos los materiales incluyendo el color, modelo, tamaño, nombre de la marca y producto.
- Las garantías que cubren los materiales y la mano de obra. Se deben identificar los nombres y domicilios de aquellos terceros que den cumplimiento a las garantías — contratista, distribuidor o fabricante. Deben de detallarse la duración del período de garantía y cualquier limitación aplicable.
- Lo que el contratista hará y lo que no hará. Por ejemplo ¿está incluido en el precio la limpieza del lugar de los trabajos y recolección de la basura? Solicite una “broom clause,” es decir

una cláusula que disponga la limpieza del lugar de trabajo. Esta cláusula responsabiliza al contratista por todo el trabajo de limpieza, incluyendo la limpieza de manchas y goteos de materiales.

- Las promesas efectuadas verbalmente también deben de ser agregadas al contrato escrito.
- Una declaración escrita de su derecho de cancelación del contrato dentro de los tres días hábiles en caso de que haya firmado el contrato en su casa o en un lugar que no sea el domicilio comercial permanente del vendedor. Durante la transacción de venta, el vendedor (contratista) debe entregarle dos copias del formulario de cancelación (una para que la conserve y la otra para ser enviada a la compañía) y una copia de su contrato o recibo. El contrato o recibo debe indicar la fecha, nombre y domicilio del vendedor y explicar su derecho de cancelación.

Mantenimiento de Registros

Conserve toda la papelería relacionada a su proyecto en un solo lugar. Incluyendo las copias de su contrato, órdenes de cambio y la correspondencia con los profesionales a cargo de las remodelaciones de la vivienda. Mantenga una planilla o diario de todos los llamados telefónicos, conversaciones y actividades. Es posible que también desee tomar fotografías a medida que avanzan los trabajos. Estos registros son de especial importancia en caso de que tenga problemas con su proyecto — durante o luego de la construcción.

Trabajo Terminado: Lista de Verificación

Antes de dar por concluido el trato y hacer el último pago, utilice la siguiente lista de verificación para estar seguro de que el trabajo ha sido completado. **Verifique lo siguiente:**

- Todos los trabajos cumplen con los estándares detallados en el contrato.
- Posee todas las garantías escritas de los materiales y la mano de obra.
- Tiene prueba de que se hicieron los pagos a todos los subcontratistas y proveedores.
- El lugar de trabajo se limpió y se retiraron todos los excesos de materiales, herramientas y equipos.
- Inspeccionó y aprobó todo el trabajo completado.

Donde Presentar una Queja

Si usted tiene un problema con su proyecto de mejoras, remodelación o refacción de su casa, primero trate de resolverlo con el contratista. Muchas disputas pueden resolverse a este nivel. Haga un seguimiento por carta certificada con acuse de recibo (*return receipt*) de cada conversación. Conserve el recibo de entrega para sus registros, este será el comprobante de que la compañía recibió su carta.

Si usted no puede resolver el problema satisfactoriamente, considere tomar contacto con las siguientes organizaciones para obtener información y ayuda adicional:

- Oficinas estatales y locales de protección del consumidor.

- Las asociaciones o consejos estatales o locales de profesionales de la construcción (*Builders Association*).
- La oficina local de Buenas Prácticas Comerciales (*Better Business Bureau*).
- Líneas de acción y periodistas especializados en temas de los consumidores. Para obtener los contactos, consulte los periódicos y las estaciones locales de radio y televisión.
- Programas locales de resolución de disputas.

Para Más Información

- Comisión Federal de Comercio
ftc.gov/espanol

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas

relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

- *National Association of Home Builders Remodelors Council*
www.nahb.com (página Web en inglés)
Para ordenar una copia de la publicación titulada *How to Find a Professional Remodeler* (publicación en inglés), envíe un sobre con su domicilio y estampilla o sello de correos pagado a:
NAHB Remodelors Council
Dept. FT
1201 15th Street, NW
Washington, DC 20005
- *National Association of Consumer Agency Administrators*
www.nacaanet.org
(página Web en inglés)
1010 Vermont Avenue, NW
Suite 514 Washington, DC 20005
E-mail: nacaa@erols.com

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education
Agosto 2001



FEDERAL TRADE COMMISSION
1-877-FTC-HELP

ftc.gov
FOR THE CONSUMER