

Albañiles, electricistas, fontaneros, carpinteros, pintores, instaladores y cerrajeros son los profesionales que agrupa el gremio de los servicios a domicilio. Es un sector que genera bastantes reclamaciones de consumo; concretamente, el pasado año fueron 153 de las 19.618 que se registraron en la CAV. No obstante, como señala José Luis Segura de EKA/ACUV, solo se reclama una pequeña parte y es preferible detallar todo por escrito para evitar sustos.

«El presupuesto tiene que ser lo más preciso posible»

JOSÉ LUIS SEGURA

RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN DE EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ALKARTEA/
ASOCIACIÓN DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS VASCAS

M. A. | DONOSTIA

¿Qué debe tener en cuenta el consumidor a la hora de hacer una obra en casa?

El presupuesto y la factura. Si el cliente pide el presupuesto a más de una empresa, podrá comparar ofertas.

¿Qué debe aparecer en el presupuesto?

Tiene que ser lo más preciso posible, para que el cliente sepa a qué se compromete. Debe figurar: la identificación del profesional y del cliente; la descripción de los servicios solicitados indicando características, calidades y resultado final; el precio total, impuestos incluidos, desglosando la cantidad, característica y precio por unidad de los materiales a emplear; el precio de la mano de obra y los gastos de desplazamiento; la forma de pago; el periodo y condiciones de la garantía, así como las fechas de inicio y fin de obra previstos. Además, debe tener la fecha, la firma o el sello del prestador del servicio y el periodo de validez de la oferta realizada.

¿Se puede cobrar por hacerlo?

Sí, porque hay trabajos que requieren un estudio preciso para realizar el presupuesto; pero te tienen que informar de antemano.

¿Puede variar una vez iniciada la obra?

Sí, habitualmente, porque el consumidor pida cambios o por la aparición de lo que se llaman «vicios ocultos»; es decir, cosas que era imposible saber a simple vista. El profesional debe comunicar las modificaciones y el incremento por escrito y debemos dar nuestra conformidad también por escrito.

¿Es legal hacer una obra sin presupuesto?



Marisol RAMÍREZ | ARGAZKI PRESS

Es legal, pero no recomendable. A fin de cuentas es un acuerdo entre el consumidor y la empresa. No obstante, el cliente debe escribir en un papel de su puño y letra «renuncio al presupuesto» y firmar debajo.

Lo que no puede faltar es la factura. ¿Qué debe incluir?

Para ser correcta y legal, debe tener un número propio, la descripción detallada de la obra realizada, el precio total con impuestos incluidos y el desglose que debía incluirse en el presupuesto. Conceptos y cuantía deben corresponderse a lo que se ha hecho y al presu-



«A la hora de reclamar, lo primero es intentar llegar a un acuerdo amistoso. Si no, se puede acudir a una asociación de consumidores, a Konsumobide, al Departamento de Industria...»

puesto. No nos pueden cobrar los materiales por encima de su precio de venta al público, por lo que el profesional está obligado a tener las facturas de su compra a disposición del cliente. Además está prohibido usar piezas o materiales usados, salvo que el cliente lo autorice por escrito.

¿Qué pasa si no tiene IVA?

Lo primero, es ilegal; el profesional está defraudando y el consumidor contribuye a ello. Además, si la factura tiene cualquier incorrección el consumidor puede tener problema a la hora de reclamar.

¿Cuáles son los quejas más habituales?

El resultado no es el acordado, o no ha quedado bien y no lo subsana de inmediato, la obra se ha retrasado injustificadamente, hay un incremento abusivo en el coste, o que se induzca a contratar prestaciones innecesarias para obtener el resultado solicitado.

¿Cómo se puede reclamar?

Lo primero es intentar llegar a un acuerdo amistoso entre las partes. El cliente se dirige al gremio o al profesional que debe tener hojas de reclamaciones oficiales. Si no hay acuerdo, puede acudir a poner la reclamación a una asociación de consumidores, a una Oficina Municipal de Información al Consumidor, a Konsumobide o al Departamento de Industria del Gobierno Vasco del que depende este tema. Muchas de las resoluciones amistosas llegan cuando intermedia una de esas entidades, porque ven que el cliente está asesorado y dan su brazo a torcer.

Y si no así, ¿qué opciones hay?

Las dos salidas normales son el arbitraje de consumo o la demanda judicial.

¿En qué consiste el arbitraje?

Es un sistema público que depende del Gobierno Vasco. Unos jueces estudian el caso y sus resoluciones, laudos, son de obligado cumplimiento. Es gratuito y bastante rápido, en dos-tres meses suelen solucionar los casos. La única pega es que solo puede utilizarse con empresas adheridas al sistema, unas 15.000, y eso es voluntario. Por eso recomendamos que si tienes dos opciones similares al comprar un producto o contratar un servicio, escojas la empresa que esté adherida, ya que muestra buena voluntad hacia el consumidor.