

Presupuestos para reformas en el hogar Cuanto más detallados, mejor

Comparar presupuestos es una tarea ardua que debemos realizar con detenimiento y sabiendo de antemano que un presupuesto es, una vez aceptado y firmado, un contrato al que ambas partes se han adherido. Por ello, antes de cerrar un presupuesto para una reforma en el hogar habremos de cerciorarnos de que cumpla unos requisitos mínimos. Cuanto más detallado sea, más fácil será para el consumidor reclamar en caso de problemas.

Para contratar la empresa, recuerde...

- Acuda a varios profesionales para **comparar ofertas** antes de decidirse.
- Solicite un **presupuesto previo por escrito** para evitar sorpresas. Asegúrese de que en el mismo se detalla la cantidad, calidad y precio de los materiales, así como el importe de la mano de obra,

la superficie a reparar (metros, volúmenes, etc.), la fecha aproximada de inicio y finalización del servicio, el periodo de validez de la oferta, la cantidad total a pagar, la forma de pago, y los datos de identificación de la empresa que hace la reforma.

- **Desconfíe de presupuestos excesivamente bajos.** Pregunte qué incluyen exactamente y qué se cobra por separado; la diferencia de precios entre uno más oneroso y otro más económico podría estar ahí.
- No está de más incluir una cláusula que especifique una **indemnización en caso de que se retrasen las obras.**
- **En caso de que no aceptemos el presupuesto,** pueden cobrarnos el tiempo que ha llevado su elaboración, pero sólo si antes nos han informado de esta posibilidad.
- Una vez **aceptado, firmado y sellado el pre-**

supuesto, éste se convierte en contrato cerrado y, por tanto, sin posibles cambios ni sorpresas de conceptos añadidos a última hora.

- Si lo aceptamos, el cambio de condiciones sólo es posible cuando las dos partes estén de acuerdo. **Exija que todas las variaciones acordadas sobre el presupuesto inicial queden reflejadas por escrito.**

Señal y desperfectos

- **Evite la entrega de cantidades adelantadas y a cuenta.** Si le piden una señal, adelante lo mínimo posible y pida una factura en la que conste lo abonado. Sin embargo, sí puede acordar pagos parciales por partes ya terminadas de la obra.
- **La empresa es responsable de los posibles perjuicios que un trabajo defectuoso pueda ocasionar.** El profesional contratado debe poner en su conocimiento, por escrito, las averías o defectos que aparezcan después de realizar el presupuesto, y los costes que genere su reparación.
- **En principio, no conviene contratar a trabajadores no profesio-**

Una vez aceptado, firmado y sellado, el presupuesto se convierte en contrato cerrado y sólo se podrán realizar reclamaciones en función de lo que figure en él



Si por una causa de fuerza mayor no acudimos a un viaje, la agencia no puede exigir costes por la gestión



nales que realizan trabajos y servicios en sus ratos libres. Suelen carecer de licencia fiscal para trabajar y de póliza de responsabilidad civil, por lo que en caso de accidente o desperfecto, normalmente no se harán cargo de los gastos derivados de los mismos.

- **Antes de hacer efectivo el último pago, compruebe que el trabajo realizado no presenta ningún fallo o carencia.**
- Solicite una **hoja informativa de precios** por tiempo de trabajo, gastos de desplazamiento y recargos por trabajos de urgencia o fuera de la jornada usual. Los precios deben incluir todo tipo de impuestos.

Factura y garantía

- **Supervise la calidad de los materiales.** Fijese, sobre todo, en si están homologados y cumplen los requisitos exigidos. No acepte materiales usados.
- **No le pueden cobrar los materiales por encima de su precio de adquisición,** por lo que puede, y debe, solicitar las facturas de compra de los mismos.
- **Exija factura con IVA,** sólo así podrá reclamar y usar la garantía en caso de problemas.
- Trate de que en la factura final consten por escrito los **términos de la garantía** –especialmente su duración-. La garantía debe ser escrita y firmada por el profesional que efectuó el trabajo.
- **La cuantía de la factura debe corresponderse con el presupuesto.** En ella deben constar la identificación del usuario y del prestador del servicio, la descripción de las operaciones, el precio desglosado de los materiales, mano de obra, traslados e impuestos, el periodo de garantía, la fecha y la firma del prestador del servicio y del cliente.

Lo que pasó

Reservé un viaje (vuelo y estancias en varios hoteles) en una agencia, pero luego no pude ir por problemas familiares. No dejé paga y señal de la reserva, y no pude llamar para anularla. Ahora, la agencia me solicita que abone unos gastos, ya que de lo contrario me enviará a su abogado. ¿Tengo que pagar esos costes aunque no haya realizado el viaje?

■ Qué hacer

Si la causa por la que no pudo ir al viaje fue de fuerza mayor, el consumidor no tiene obligación de abonar gasto alguno. Se entiende por fuerza mayor el suceso que no puede preverse o que, aun siendo previsible, resulte inevitable, como la enfermedad propia o de un familiar. Si se acredita esto ante la agencia de viajes, el cliente queda eximido de la obligación de abonar los gastos y la indemnización a que se refiere la Ley de Viajes Combinados actualmente en vigor.

Pero, según esta ley, si el consumidor desiste de un viaje contratado o reservado, y no puede acreditar causa de fuerza mayor, debe indemnizar a la agencia con los gastos de gestión y anulación, si los hubiera. La penalización ascenderá al 5% del importe total del viaje si el desistimiento se produce de 10 a 15 días antes de la salida, del 15% si la anulación es entre 3 y 10 días antes y del 25% si es dentro de las 48 horas anteriores a la partida. De no presentarse a la salida sin que medie desistimiento, el usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

El consumidor, en este caso que nos ocupa, debe valorar los problemas familiares

que le obligaron a anular el viaje y la posibilidad de catalogarlos como de fuerza mayor. Llama la atención que la agencia no solicite una cantidad en concepto de reserva del viaje y que, acercándose la fecha de salida, no contacte con el cliente para requerir el pago y confirmación del viaje. Conviene consultar, con detalle y aportando copia de la documentación del viaje, en la Oficina de Información al Consumidor correspondiente, en una Asociación de Consumidores o con un abogado, sobre las circunstancias familiares que impidieron el viaje, la prueba de ellas, su calificación como fuerza mayor, las circunstancias contractuales y la documentación existente al respecto del contrato y reserva.

CONSULTORIO

Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema.

- Tras estudiar las posibilidades de actuación CONSUMER sugiere a sus lectores la opción que sus servicios jurídicos consideran más conveniente para cada caso concreto. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.



Cuándo se puede recuperar antes de plazo el dinero depositado en un plan de pensiones

Lo que pasó

Hace algunos años contraté con un banco un plan de pensiones. Estoy en paro desde hace más de 2 años, si bien durante cortos periodos de tiempo he tenido algún contrato de trabajo. Necesito recuperar el dinero invertido en el plan de pensiones. Quisiera saber si es posible y qué pasos debo seguir.

■ Qué hacer

Según el Real Decreto 215/1999 de 5 de febrero sobre planes y fondos de pensiones, las personas que han suscrito un plan de pensiones sólo podrán recuperar el dinero depositado en él si es para entregarlo a otro plan de pensiones. No obstante, hay una excepción: que el titular del plan de pensiones haya permanecido desempleado durante al menos un año seguido y sin percibir prestaciones contributivas, siempre que esta excepción sea contemplada expresamente en las especificaciones del plan de pensiones. En caso afirmativo, la retirada del capital se realizará con las condiciones y limitaciones establecidas en el contrato.

En cuanto a los pasos a seguir si se cumplen las estipulaciones para recuperar el capital, el interesado ha de dirigirse a la entidad con la que suscribió el plan de pensiones a fin de solicitar el reembolso de todo o parte del capital. Allí le informarán con mayor detalle sobre los documentos que debe presentar, si bien conviene saber que necesariamente se deberá acreditar, con carácter mínimo, la situación actual y la del último año de desempleo sin percibir prestaciones contributivas.

S E N

Insólita condición de una cobertura

Un consumidor contrató una póliza que incluía una cobertura de invalidez absoluta, permanente y definitiva. Posteriormente, sufrió una lesión por la que el Instituto Nacional de la Seguridad Social le declaró en situación de invalidez permanente, en grado de incapacidad permanente absoluta. Pero la compañía de seguros no se avenía a abonar el capital asegurado, porque argumentaba que la cobertura del contrato consideraba como invalidez absoluta, permanente y definitiva sólo la que plantea la necesidad de ser asistido por una tercera persona en los actos de la vida cotidiana. El asunto llegó hasta el Supremo, que estimó, en sentencia de 8 de noviembre de 2001, las pretensiones del asegurado por aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, la Ley de Condiciones Generales de la Contratación y el artículo 1288 del Código Civil. Según el Supremo, en el contrato de seguro se utiliza la expresión "invalidez absoluta" pero se le añade una insólita condición: que el asegurado se vea en la necesidad de ser asistido en los actos de la vida cotidiana por una tercera persona. Para el Alto Tribunal, la invalidez absoluta es "un concepto jurídico que comprende la incapacidad para todo trabajo", y esto era precisamente lo sucedido al asegurado y el riesgo cubierto por la póliza, por lo que falla a favor del asegurado, que no ha participado en la redacción del contrato.



T E N C I A S

Pasividad al velar por el cumplimiento de una ley que limita los ruidos



Varios vecinos presentaron numerosas denuncias en el Ayuntamiento de Cartagena al verse afectados por ruidos y otras molestias producidas por diversos bares de copas. Diversas mediciones revelaron que los niveles de ruido eran superiores a los permitidos por las ordenanzas municipales. Los vecinos consideraron que la inac-

tividad del Ayuntamiento para lograr el cese de los ruidos era negligente, por lo que le reclamaron una indemnización por daños y perjuicios. El asunto llegó hasta el Tribunal Superior de Justicia de Murcia que, con fecha 29 de octubre de 2001, falló condenando al Ayuntamiento de Cartagena a indemnizar a los denunciados con

un 10.968 euros anuales mientras persistan las molestias. Para determinar esta cantidad, el Tribunal consideró que las viviendas afectadas eran segundas residencias, de modo que la indemnización se compone de 902 euros por cada mes de verano, más otro que comprendería Navidad y Semana Santa, más 1.352 euros por el resto de los fines de semana del año. Y también fue condenado al pago de la cifra única de 6.010 euros por daños morales. Dice el Tribunal que el Ayuntamiento debería haber ordenado el cese de la actividad de los bares, ya que tiene potestad para ello. Pero al no hacerlo actuó con una clara dejación de su deber de velar por el respeto a la persona.

El pago de la deuda es suficiente para paralizar la subasta por impago



Debido al impago de las cuotas de una hipoteca de una vivienda familiar, una entidad crediticia acudió al juzgado contra los deudores. Antes de la subasta del piso, sus dueños entregaron las cantidades adeudadas, por lo que el juzgado suspendió la subasta. Sin embargo, la entidad crediticia recurrió la suspensión de la subasta por no estar de acuerdo con la cantidad abonada por los deudores, ya que en opinión de esta entidad la suma pagada no cubría todos los intereses vencidos ni las costas.

Al respecto, dice el juzgado de Primera Instancia de Palma de Mallorca que es conocido que la hipoteca es indivisible, de modo que hasta que no se pague la cantidad íntegramente seguirá gravando la totalidad de la vivienda a esa hipoteca. Pero según el artículo 693 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, al deudor le basta con pagar la cantidad que debe más los intereses que hubiera hasta la fecha de la demanda, además de los vencimientos que se vayan produciendo durante el procedimiento. Tampoco cabe exigir al deudor que pague la cantidad presupuestada para las costas del juicio, ya que ese pago no ha de realizarse hasta que se liquiden las mismas.

Un caso similar puede merecer sentencia distinta

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e, incluso, el tribunal que sea competente en la causa pueden determinar fallos distintos.

Condenados por recetar un medicamento de forma abusiva

Entre 1993 y 1994 unos laboratorios farmacéuticos incentivaron a numerosos médicos para que recetaran sus fármacos. Uno de estos médicos extendió recetas oficiales para pensionistas sin haberlas prescrito realmente e incluso llevó algunas de ellas a hacerlas efectivas en una farmacia. Por ello, el Tribunal Supremo condenó, en sentencia del 7 de noviembre de 2001, al administrador de los laboratorios, a su representante en Madrid y al citado médico por un delito de cohecho: al primero, a la pena de dos años de prisión menor y multa; al segundo, a dos años de prisión menor y, al tercero, a tres años.

Por la falsedad en las recetas, el médico y el representante en Madrid fueron también condenados por un delito continuado de falsedad en concurso y de estafa a un año de prisión menor y a cuatro meses de arresto, respectivamente. Según el Supremo, estas prácticas ilegales perjudican a los pacientes, pues el abuso de medicamentos puede originar problemas de salud graves. Además, este médico pudiera haber recetado una medicina que le resulte más beneficiosa económicamente aunque resulte más cara al paciente y al Sistema Nacional de Salud.

