

ESTADO DE TENNESSEE

DESPACHO DEL FISCAL GENERAL Y EL RELATOR Y LA DIVISIÓN DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR



PAUTAS PARA CONTRATAR REPARACIONES DEL HOGAR

Si su hogar ha sufrido daños causados por un desastre natural, es probable que necesite los servicios de un contratista de buena reputación. Tenga en cuenta que cuando ocurren estas situaciones, aparecen estafadores quien afirman que son expertos en reparaciones y recargan los precios, realizan trabajos mediocres o desaparecen con su dinero.

Verifique si un contratista tiene una licencia válida en: <http://verify.tn.gov>. Puede consultar si el contratista está en la lista de advertencia al consumidor en: www.tn.gov/consumer/consumer. También puede presentar una queja contra un contratista en: <http://www.tn.gov/commerce/boards/contractors/OnlineComplaintCont.shtml>.

La División de Asuntos del Consumidor y el Fiscal General de Tennessee ofrecen las siguientes pautas y sugerencias para que los consumidores eviten malos entendidos con respecto a las mejoras al hogar. Si sigue estas pautas y exige un contrato escrito, podrá evitar algunos de los problemas más comunes que se ocurren con los contratistas de reparaciones del hogar. Cuando tenga dudas o necesite contratar reparaciones costosas, solicite que un abogado local examine el contrato **antes de firmarlo**.



Formulario para quejas



Contáctenos

Muchas personas no exigen toda la información sugerida por temor a perder al constructor. Si esto le preocupa, entréguele este folleto y dígame lo siguiente: "La División de Asuntos del Consumidor y el Fiscal General han dicho que esta información es esencial"

1. Obtenga por lo menos tres estimados (ofertas). Asegúrese de que cada contratista oferte exactamente los mismos trabajos. TODAS las ofertas deben ser pormenorizadas y detalladas.
2. Sepa con quién está tratando y verifique la dirección del contratista. Solicite y verifique las referencias (clientes previos, referencias bancarias). Inspeccione las obras realizadas para terceros, cuando sea posible. Asegúrese de que el contratista tenga una licencia válida emitida por la Junta Emisora de Licencias de Contratistas (Tennessee Board of Licensing Contractors) (1-800-544-7693), o verifique la licencia en: verify.tn.gov. Si no tienen licencia, no los contrate. Consulte a la División de Asuntos del Consumidor y la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau) de su localidad para confirmar la reputación del contratista entre los consumidores.
3. Obtenga el nombre de la empresa de seguros y fianzas del contratista. Llame a dicha empresa para verificar que el contratista esté asegurado y cuál es el monto del seguro.
4. Generalmente un contratista de buena reputación puede cobrar los materiales de construcción y usualmente no requiere una inicial grande. Si la solicita, no debe ser más de 10 a 25% del precio total. Mejor aún, acompañe al contratista al establecimiento de suministros de construcción y pague usted mismo los materiales. Solicite que los materiales sean enviados al sitio de la obra y no al taller del contratista.
5. Sea específico. Obtenga muestras, números de modelo, fotografías y cualquier otra cosa que le indique al contratista exactamente lo que usted quiere. Si no especifica la calidad de los materiales en el contrato, estará autorizando al contratista a decidir qué materiales utilizar. Tome fotografías o videos de la obra antes de comenzar las labores.

6. Asegúrese de que los materiales que ha seleccionado son los que desea utilizar. Resulta costoso cambiar de idea después de que ha comenzado la construcción. Si cambia de idea, prepárese a pagar más.
7. Obtenga un **contrato escrito**. No haga negocios con un contratista que no esté dispuesto a entregarle un contrato escrito. No acepte acuerdos verbales. Cualquier cambio en el contrato debe hacerse por escrito y debe llevar las iniciales de ambas partes.
8. Especifique en el contrato una fecha de inicio y de conclusión, incluya una descripción exacta y detallada de los trabajos a realizar, el costo total, el plan de pagos exacto y la garantía apropiada. (Si el contrato se basa en una tarifa por horas o en los costos, obtenga un estimado del costo total e inclúyalo en el contrato escrito).
9. Pague siempre con cheque o giro bancario (money order) y conserve un recibo. Haga todos los cheques a nombre de la compañía, no a nombre del trabajador. Asegúrese de que todos los contratistas reciban sus pagos para evitar que pongan un gravamen sobre su propiedad.
10. Mantenga una copia firmada y legible del contrato en un sitio seguro.
11. **Podría tener consecuencias legales adversas si firma un certificado de finalización o hace el pago final sin estar satisfecho con el trabajo realizado. Le conviene resolver su disputa o contactar a un abogado antes de firmar un certificado de finalización o hacer el pago final.** Conserve copias de todos los recibos de materiales para asegurarse de recibir los bienes y servicios que ha pagado. Documente los trabajos de reparación con fotografías o videos, independientemente de si considera que el trabajo ha sido terminado.

LISTA DE VERIFICACIÓN

- Nombre del contratista, dirección y número telefónico
- Empresa aseguradora, número y monto de la póliza
- Empresa de fianzas, número y monto de la fianza
- Número de la licencia de contratista de Tennessee
- Verificación de las referencias
- Contrato escrito

OTRAS SUGERENCIAS PARA LOS CONSUMIDORES SOBRE LAS TEMPESTADES

Falsos funcionarios para desastres

Solicite siempre una identificación a cualquier funcionario que se presente en su hogar o refugio temporal. Algunos estafadores expertos dicen ser funcionarios gubernamentales que le ayudarán a recibir pagos de asistencia a cambio de una tarifa de "procesamiento". Otros se hacen pasar por inspectores de seguridad o empleados de servicios públicos que indican la necesidad de realizar trabajos inmediatamente. Algunos hasta dicen que pueden obtener fondos de FEMA a cambio de una tarifa. FEMA no cobra tarifas para presentar solicitudes. Incluso, ninguna agencia gubernamental cobra tarifas de solicitud. Verifique las credenciales de cualquier persona que ofrezca préstamos de bajo interés del gobierno. Llame a dichas agencias cuando sea necesario para confirmar la identidad de dichas personas.

RECUPERACIÓN DESPUÉS DE INUNDACIONES

Podría parecerle que ha perdido su hogar y el contenido del mismo, pero es posible que pueda recuperar algunas de sus pertenencias.

Tenga cuidado. Los peligros no desaparecen después de que baja el nivel del agua. La fundación de su hogar puede haberse debilitado, el sistema eléctrico puede haberse puesto en cortocircuito y el agua puede haber arrastrado cosas que podrían enfermarle. Si una cosa no parece segura, tírela a la basura. Evite cualquier lesión o infección.

Pida ayuda. Muchas personas pueden encargarse de las tareas de limpieza y reparación. Pero si tiene preguntas técnicas o algo le incomoda, obtenga ayuda profesional. Si se declara un desastre federal, generalmente se publica una línea telefónica directa que ofrece información sobre agencias que proveen programas de asistencia pública, privada o voluntaria para recuperación por inundaciones.

A prueba de inundaciones. Si existe la posibilidad de que su vivienda se pueda volver a inundar algún día, usted puede ahorrar mucho dinero impermeabilizándola mientras la repara y reconstruye. También puede estar preparado para la siguiente inundación si compra un seguro contra inundaciones y escribe un plan de respuesta.

Para obtener información adicional, lea la publicación de la Cruz Roja sobre reparaciones debido a inundaciones (Repairing Your Flooded Home) en: www.redcross.org.

OTRAS SUGERENCIAS SOBRE TEMPESTADES PARA LOS CONSUMIDORES

AUTOMÓVILES

Si su automóvil se ha quedado sumergido en un mínimo de un pie de agua estancada por más de una hora, llévelo a una agencia o un taller mecánico para que lo revisen. Aun cuando está funcional, podría tener daños ocultos que causarán problemas más adelante. Obtenga estimados por escrito y mantenga copias de sus recibos y facturas.

Si va a comprar un vehículo usado, inspecciónelo cuidadosamente. Busque lodo o sedimentos en áreas ocultas o hendiduras que puedan indicar daños por agua.

Algunos indicios son:

- tapicería o alfombras nuevas;
- tierra o lodo en los respiraderos o sobre el motor;
- olor a moho;
- decoloración o manchas de agua en los cinturones de seguridad al estirarlos;
- contaminación de combustible (aceite, frenos de potencia, transmisión, etc.). Una mezcla de aceite del motor con agua tiene un color blanco lechoso.

Antes de comprar un vehículo usado, investigue el título de propiedad. Verifique el nombre y la dirección del propietario anterior, la fecha y el precio de compra, el impuesto sobre la venta si el propietario anterior compró el vehículo en una agencia y la lectura del odómetro. Para hacer esto, debe tener el número de identificación del vehículo (VIN) que está en la consola. Recuerde que un vehículo "tal cual" significa eso mismo.

La Oficina Nacional de Delitos contra Seguros (NCIB, por la sigla inglesa) ha recopilado una base de datos de los vehículos que fueron afectados por los huracanes Katrina y Rita en 2005. La información en esta base de datos se obtuvo de diferentes fuentes que incluyen empresas aseguradoras, almacenes de chatarra, y autoridades estatales y locales. Además, algunos, pero no todos, los estados requieren que el título de un vehículo indique cuándo fue recuperado.

FRAUDES DE REMOCIÓN DE ESCOMBROS

Si trata con una persona o empresa que promete remover escombros de su propiedad, pídale que le entregue una lista escrita de los servicios que proporcionan. No haga el pago final hasta que haya inspeccionado el trabajo realizado y esté satisfecho. Solicite otros presupuestos para asegurarse de que no le cobren de más.

VENTAS DE PUERTA A PUERTA (NORMA DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN)

Mientras se retroceden las aguas, es posible que vendedores de puerta a puerta comiencen a ofrecerle una variedad de productos o servicios de reparación. Usted cuenta con ciertos derechos de cancelación si la venta se realiza en su hogar, desde la parte trasera de un camión o de cualquier sitio que no sea el establecimiento del vendedor.

Si la venta es más de \$25, puede cancelarla en un lapso de tres días y solicitar que le reintegren todo su dinero. El vendedor debe informarle de su derecho de cancelación de tres días y entregarle un formulario correspondiente. Según las leyes de Tennessee, si usted solicita por escrito al vendedor que le proporcione inmediatamente los bienes o servicios debido a una emergencia, indicando que renuncia a su derecho de cancelarlos debido a la emergencia, no podrá cancelar la transacción.

Usted puede cancelar la transacción por cualquier motivo, pero debe hacerlo por escrito. Firme y envíe por correo postal el formulario que le entregó el vendedor al hacerle la venta. Asegúrese de que la fecha y hora en el matasello no supere la medianoche del tercer día hábil después de la venta. Reporte cualquier problema que tenga con las ventas de puerta a puerta a la División de Asuntos del Consumidor en: tennessee.gov/consumer/index.shtml o llame al teléfono (615) 741-4737 y a la Comisión Federal de Comercio en: ftc.gov, o al teléfono 1-877-FTC-HELP.

Para solicitar información adicional, escriba a:
Tennessee Division of Consumer Affairs • 500 James Robertson Pkwy • Nashville, TN 37243-0600
• Teléfonos 615-741-4737 • 800-342-8385 • Fax 615-532-4994 • o presente una queja por Internet en: <http://tn.gov/consumer/complaint.shtml#>



Departamento de Comercio y Seguros, autorización No. 335392, 1,000 copias, julio de 2012. Este documento público fue promulgado a un costo de \$0.15 por copia.