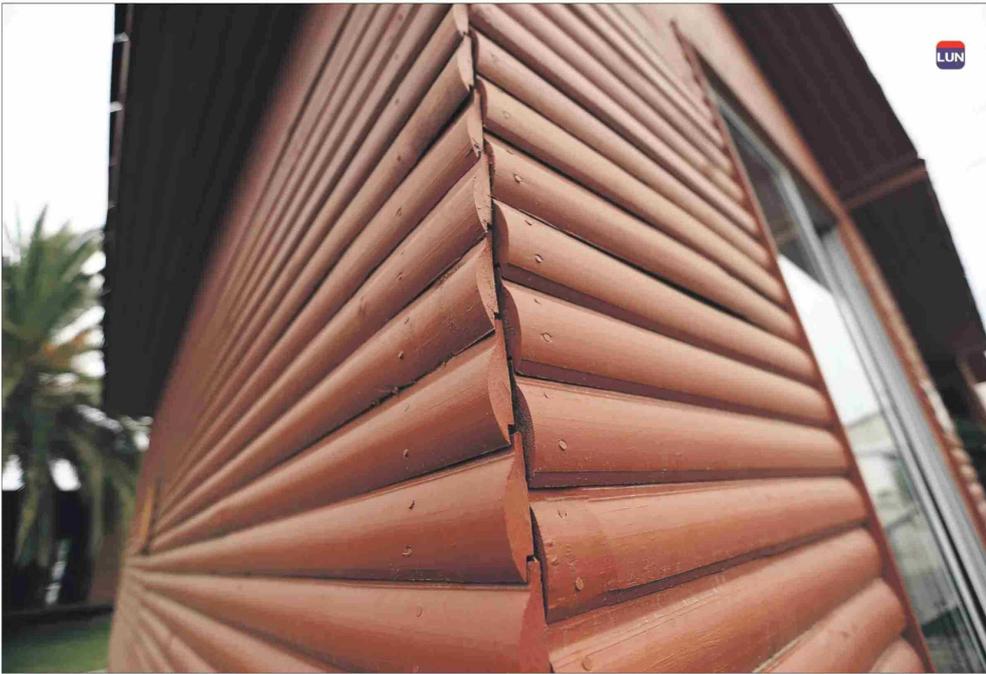


Principales problemas son atrasos en la entrega y trabas para terminar el contrato

Sernac alerta: hay más de 40 empresas de casas prefabricadas con reclamos



MARICLA GUERREIRO

Los contratos deben establecer los estándares técnicos de la casa.

Las empresas con más denuncias

Según el Sernac, estas son los proveedores que acumulan más casos en sus registros: Casas Chile (68 casos), Venta de Casas Santa María (41), Casas Los Robles (15), Construcciones e Inversiones Andrés Peñaloza Larraín (8), Constructora Casanova y Bravo (5) y Homefresh (4). Las empresas Constructora La Virgen, Ordenes Home Solutions, Casas Prefabricadas del Lago, Casas Prefabricadas Mapu, Servicios Integrales Mecanizados, AG Global Enterprise y Tu Casa Fácil tienen tres denuncias cada una. Alejandro Manuel Neira Villablanca, Constructora Puchuncaví Caballero, Casas Prefabricadas y Construcciones Lihuel y Mediagua Chile cuentan con dos denuncias.

FRANCISCA ORELLANA

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) lanzó una alerta sobre el gran volumen de reclamos en el rubro de las casas prefabricadas: ya son 207 denuncias en los últimos 18 meses.

La autoridad informó que las quejas apuntan a 40 empresas, tales como Casas Chile SPA, Casas Santa María, Casas Los Robles, Constructora Apel, Prefabricadas Casanova.

La última denuncia masiva es contra Casas O'Higgins, donde 44 compradores no han recibido sus inmuebles a pesar de que el compromiso era hacerlo en abril. Entre los clientes hay quienes abonaron \$10.880.000 por una casa que costaba \$15.932.625; otros aportaron \$7.966.313. Ninguno ha recibido su compra.

"El proveedor, representado por Rodrigo Ignacio Moya Herrera, señaló que ha tenido problemas financieros o de recursos, que ha finalizado la relación laboral con algunos trabajadores y que él mismo ha asumido las labores de algunos de sus trabajadores, lo que explicaría los problemas denunciados", detallaron desde el Departamento de Comunicaciones del Sernac.

La mayoría de las denuncias recibidas tienen que ver con problemas con la fecha de entrega y con dificultades para dar término anticipado a los contratos, puesto que las compañías se niegan a devolver dinero, aunque no hayan cumplido su parte del trato.

En el mercado de las casas prefabricadas hay mucha informalidad, lo que se presta para incumplimientos, dice la abogada especialista en Derecho Patrimonial

Abogados enseñan a protegerse antes de comprar: aconsejan no pagar más del 20% para iniciar las obras y exigir contratos que tengan multas ante los incumplimientos.

Privado, Adela Gómez (@la_civilista en Instagram).

Para prevenir estos líos, Gómez señala una serie de medidas. Lo primero y más fácil es revisar la reputación digital de la empresa.

"Hay que verificar que exista la empresa, revisar en el sistema del Poder Judicial si tiene alguna demanda o si en plataformas como la del Sernac o en Reclamos.cl aparece mencionada", detalla.

Mejor aún, dice, si se pide la carpeta tributaria para ver si la compañía es solvente.

El abogado inmobiliario Rodrigo Cabrera, socio de CBC Abogados, indica que la compra de una vivienda es uno de los negocios más relevantes de las personas.

"Es el sueño de muchas familias que durante años ahorran para cumplirlo. Por lo mismo, resulta fundamental que el negocio se haga mediante la firma de un contrato y lo ideal es contar con asesoría legal para revisarlo y evaluar los riesgos", menciona.

Un presupuesto o una orden de compra no son documentos suficientes.

"Hay que contar con un contrato de

compraventa o con uno de confección de obra material donde estén las especificaciones técnicas de la casa, su superficie, número de habitaciones, calidad de los materiales elegidos, etcétera", explica Gómez.

Un contrato bien redactado no garantiza por sí solo que no ocurrirán incumplimiento o engaños, es al menos un resguardo.

"Permite controlar el proceso y retener pagos si hay errores o atrasos, lo que da una herramienta disuasiva ante abusos y protegerá a las partes en conflicto", detalla la abogada.

El contrato debe contener garantías efectivas, como pólizas de fiel cumplimiento, que implican que la empresa otorgue un seguro por el monto abonado, que se hace efectivo en caso de incumplimiento. Los plazos de ejecución deben quedar establecidos y, de acuerdo a ello, las condiciones de pago. Habitualmente se pide el 50% del valor al comienzo, pero los abogados dicen que es un exceso.

Gómez dice que jamás recomienda pagar más del 20% inicial y solo si existe un respaldo contractual claro.

"Se debe contar con una cláusula que diga, por ejemplo, que los pagos pactados se encuentran condicionados al cumplimiento verificable de los hitos contractuales establecidos y que no constituyan aceptación tácita de la entrega hasta la recepción final por parte de la Dirección de Obras Municipales", precisa.

Juan Ignacio Contardo, doctor en Derecho, profesor de Derecho Civil e investigador del Centro de Derecho Regulatorio de la Empresa de la Universidad del Desarrollo, indica que el problema es

que para resguardarse ante un incumplimiento y pagar indemnizaciones, los proveedores hacen firmar masivamente contratos por adhesión.

"El proveedor va a tratar de no incluir cláusulas penales que impliquen de alguna manera una indemnización hacia el consumidor. Por otro lado, es normal que en el rubro de la construcción existan ciertos atrasos, pero se pueden establecer multas por ello", menciona.

¿Dónde reclamar?

Cualquier consumidor que tenga problemas con la entrega de su casa puede acudir al Juzgado de Policía Local para demandar por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

"Esa es la vía legal más expedita en materia individual. Si el caso llega a la Corte de Apelaciones, puede tardar cerca de un año y medio en resolverse. Si hay más de 50 consumidores afectados con el mismo proveedor, podría ser posible una demanda colectiva, pero tiene la desventaja de que es un proceso bastante más largo. Si llega a la Corte Suprema puede tardar entre ocho y diez años", detalla Contardo.