

Defectos de construcción en la vivienda nueva: cómo reclamar

Conocer los plazos de reclamación, contar con la opinión de un profesional y realizar las gestiones por escrito son las claves para que el promotor responda

El sueño de la casa propia es muy frágil. Puede hacer aguas con una mancha de humedad, resquebrajarse con una grieta en los cimientos o abrir paso a la incertidumbre si una puerta no se cierra bien. Los fallos estructurales o en el acabado de un edificio pueden desplomar la ilusión de haber comprado un inmueble, sobre todo, cuando la vivienda es nueva. La sorpresa, la indignación y el desconcierto son comunes entre los propietarios cuando detectan los desperfectos, en general, varios meses después de haber recibido las llaves. Tras descubrir las averías, si se desea que el promotor responda, conviene investigar los plazos de reclamación, contar con la opinión de un profesional independiente y cuidar que las gestiones se realicen por escrito.

En caso de desperfectos en una vivienda nueva, la legislación ampara al propietario. Éste es el primer aspecto que se debe saber. Desde hace algo más de diez años, la Ley de Ordenación de la Edificación regula los derechos y obligaciones ligados a la vivienda nueva, establece qué profesionales intervienen en la construcción y cuáles son las responsabilidades de cada uno en caso de que algo vaya mal. El documento distingue tres grupos de defectos, ordenados en función de su gravedad, y especifica cuáles son los plazos de garantía para presentar una reclamación según el caso. Ahora bien, ¿cómo se pasa del papel a los hechos? ¿Ante quién corresponde quejarse y cuál es el procedimiento más eficaz para hacerlo?

Responsables

- El promotor de la obra es el máximo responsable. Su papel es crucial en todo el proceso de edificación y, por tanto, es la persona que debe responder ante los problemas de construcción del edificio. Cualquier queja o reclamación que se haga debe llegar, en primer lugar, a sus manos.

- Pero que sea el máximo responsable no significa que sea el único. En la construcción de una vivienda intervienen muchos otros profesionales y empresas. Arquitectos, constructores, especialistas en control de calidad, proveedores de materiales... La lista es larga.

- Cuando se detecta un desperfecto, además de notificarlo al promotor, es conveniente reclamar también ante el profesional responsable del fallo: si el problema está en los cristales, hay que cursar una queja ante la empresa que se encargó de ponerlos. En

caso de duda, el promotor de la obra puede informar de modo detallado acerca de quién se encargó de qué.

Clases de problemas

No todos los defectos son iguales. Algunos son más graves que otros y las propias garantías varían en función de esta premisa. Cuanto más se comprometa la estabilidad de la obra y la seguridad de sus habitantes, mayor es el plazo de cobertura previsto. La ley distingue tres grupos de fallos:

- Tienen 1 año de garantía: los defectos en elementos de terminación o acabado de las obras.

- Tienen 3 años de garantía: los defectos que impiden alcanzar condiciones aceptables de salubridad y estanqueidad en el interior de la vivienda o en el edificio y los defectos que causan deterioro del medio ambiente en su entorno inmediato por impedir una gestión adecuada de toda clase de residuos.

- Tienen 10 años de garantía: los defectos que afectan a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales y que comprometen de modo directo la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio.

Las garantías comienzan a regir cuando el constructor entrega de manera oficial la obra al promotor y ambos firman el acta correspondiente. En general, este acuerdo se gestiona un mes después de haberse firmado el certificado final de obra. Estos papeles, con sus fechas, forman parte de la carpeta de documentos relacionados con el edificio.

El propietario dispone de un plazo de 24 meses para reclamar, aunque el periodo de la garantía haya vencido

A diferencia de las garantías, que varían, las reclamaciones tienen un plazo único. No importa cuál sea el tipo de avería. En todos los casos, el propietario de la vivienda dispone de dos años para reclamar por ella. De esta manera, si al año y medio de estrenar el piso descubre una filtración de agua desde el exterior, tendrá un plazo de 24 meses para reclamar la reparación, aunque el plazo de la garantía haya vencido.

Opinión imparcial

Contar con la opinión y el asesoramiento de un experto independiente, ajeno a la obra, es crucial. Aunque los peritos industriales y los ingenieros ofrecen estos servicios, los profesionales idóneos son los arquitectos. Sólo ellos pueden evaluar con rigor la complejidad del defecto y su alcance, e informar de qué ocurre al propietario. Las grietas en una pared, la insonorización deficiente o las filtraciones de humedad pueden ser indicio de un problema más grave.

Una vez que se descubren los defectos en la construcción y se contrata a un arquitecto para evaluarlos, la consideración del profesional deberá registrarse en un informe, por escrito. Este documento que recoge su opinión es el dictamen y en él debe constar:

- Una enumeración de los fallos.
- Las causas de esos defectos.
- Las posibles soluciones técnicas.
- Un presupuesto orientativo para llevarlas a cabo.

Es preferible que el arquitecto determine, si es posible, quién o quiénes son los profesionales responsables directos del problema.

Hay que solicitar que el Colegio de Arquitectos avale el dictamen. Además de figurar la opinión del experto, debe haber una instancia superior que la refrende. Este procedimiento, denominado visado, actúa como un visto bueno y da mayor peso al informe. Además de tranquilizar al propietario, "que sabrá con exactitud qué falla en su casa", la entidad del documento le impedirá caer en discusiones estériles con el promotor o que éste maquille el problema con una solución barata y poco eficaz.

En orden y por escrito

Lejos de ser engorrosos, los pasos que se deben seguir tras la detección de un defecto son sencillos. Es fundamental que, al reclamar, todas las instancias se registren por escrito. Como en cualquier otro procedimiento de reclamación, los documentos probatorios son cruciales, tanto si hay buena disposición de la otra parte como si no. Las acciones que se deben seguir son:

- Definir en cuál de los tres grupos de daños se clasifica el desperfecto de la vivienda.

- Con los documentos de la obra en mano, comprobar si el fallo aún está cubierto por la garantía correspondiente.

- Controlar que no venza el plazo de reclamación, de dos años.

- Solicitar los servicios de un arquitecto para que estudie el caso y redacte un informe.

- Determinar con el experto independiente quiénes son los responsables del desperfecto, además del promotor.

- Una vez que se tiene el dictamen del profesional visado por el Colegio de Arquitectos, presentar la reclamación ante el promotor y las demás personas responsables del defecto.

- La reclamación debe hacerse por escrito (ya sea con una carta o con un formulario específico). Hay que adjuntar una copia del dictamen del arquitecto y debe quedar constancia del envío (y la recepción) de los documentos. Para ello, el mecanismo ideal es el burofax, que tiene valor probatorio, incluso, en el ámbito judicial.

- Los juzgados son la última instancia de reclamación. Antes de llegar a ella, si el promotor no responde, es aconsejable hacer un segundo intento de notificación. En caso de que siga sin responder o desestime la queja, el problema se resolverá ante la ley y habrá que contratar los servicios de un abogado. Por esta razón, es imprescindible conservar todos los documentos relacionados con el caso.