

Alerta para Consumidores

Federal Trade Commission ■ Bureau of Consumer Protection ■ Office of Consumer and Business Education

Cómo Reparar su Casa Después de un Desastre

After a Disaster: Repairing Your Home

Si su casa ha sido dañada por un desastre natural — inundación, fuego, nieve, hielo, tornado o terremoto — seguramente usted esté a la búsqueda de un contratista con una buena reputación para ayudarlo con reparaciones y restauración. Inevitablemente la demanda de contratistas calificados después de un desastre en general excede la disponibilidad de los mismos. Ésta es la oportunidad esperada para los expertos de las estafas de las reparaciones de viviendas, los cuales pueden cobrarle de más, realizar un trabajo de baja calidad o marcharse de la ciudad sin terminar su trabajo.

Debido a que muchas de las compañías de reparaciones de casas con licencias legítimas pueden estar comprometidas con otros trabajos por varios meses, los frustrados y ansiosos propietarios y caseros de viviendas, deseosos de poner otra vez en buenas condiciones sus propiedades, pueden descuidarse y no tomar en cuenta las precauciones usuales para contratar a los reparadores. Como resultado, algunos consumidores descubren que han contratado a contratistas que trabajan a tiempo parcial, y por lo tanto puede que no terminen sus trabajos en un tiempo razonable; contratistas de áreas alejadas, los cuales hacen difícil un seguimiento; contratistas inexpertos, quienes quizá no hagan un buen trabajo; y sobre todo, a menudo, simplemente ladrones que están esperando la oportunidad para hacer dinero fácil.

Muchas comunidades cuentan con ordenanzas o reglamentos de emergencia para mantener alejados a los contratistas estafadores. Pero para muchos consumidores desesperados por conseguir quien les haga el trabajo, reconocer a un estafador puede ser un desafío.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) y la agencia llamada *Federal Emergency Management Agency* o *FEMA* ofrecen los siguientes consejos para los consumidores que puedan enfrentar grandes reparaciones luego de que un desastre natural dañe sus casas:

- Trate únicamente con contratistas que tengan licencia y se encuentren asegurados. Verifique los antecedentes de cualquier techador, constructor o contratista que usted esté pensando en contratar. Pídales una lista de los clientes recientes y llámelos.
- Obtenga recomendaciones de amigos, familiares, vecinos, colegas de trabajo, agentes de seguros o ajustadores de reclamaciones. También verifique con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (*Better Business Bureau, BBB*) y la Asociación de Constructores de Viviendas (*Home Builders Association*) para ver si se presentaron quejas contra algún contratista que usted esté considerando.

- Tómese su tiempo para firmar el contrato. Obtenga un presupuesto escrito que incluya cada promesa verbal hecha por el contratista. Pero recuerde preguntar si se le cobrará por hacer un presupuesto antes de permitir que alguien venga a su casa. Pida explicaciones de las variaciones de precio y no opte automáticamente por aquel que ofrezca el precio más bajo. Obtenga una copia del contrato final firmado antes de que comience el trabajo.
- Resístase a tratar con contratistas que pidan el pago total del trabajo por adelantado. El procedimiento estándar es el de pagar un depósito de un tercio del precio total. Pague únicamente con cheque o tarjeta de crédito — y pague el monto final solamente cuando el trabajo haya sido terminado a su entera satisfacción. No pague en efectivo.
- Sea escéptico con los contratistas que lo alientan a gastar mucho dinero en reparaciones temporarias. Asegúrese de que se asigne suficiente dinero para las reparaciones permanentes.
- Pídale a un amigo de confianza, familiar o abogado que revise el contrato de reparación de su casa antes de que usted lo firme. Si usted obtiene un crédito para pagar por el trabajo, sea cauto respecto de utilizar su casa como garantía de seguridad: si usted no repaga el préstamo tal como acordado, usted podría perder su casa. Considere asimismo consultar a un abogado para la revisión de los documentos de préstamo.

Si usted sospecha una estafa de reparación, llame a la división de consumidores del Fiscal General de su Estado. Si usted sospecha un fraude, malgasto o abuso involucrando los programas de asistencia en caso de desastre de la Federal Emergency Management Agency repórtelo a la Oficina del Inspector General de FEMA.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una segura base de datos en línea llamada Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de aplicación de la ley civil y penal en los Estados Unidos y en el exterior del país.

mayo 2002

Producido en cooperación con la Federal Emergency Management Agency