

defensa del consumidor



NADIE PONE FRENO A LA ESPECULACIÓN. Los malos comerciantes se siguen aprovechando de la falta de control para seguir encareciendo los precios en los mercados. Las amas de casa exigen sanciones.



CARRETERAS CON LLANTAS RECICLADAS. El Gobierno Español ha decidido, a partir de ahora, que las nuevas carreteras públicas se construyan utilizando polvo de neumáticos viejos. El polvo de caucho, unido al betún, les da más resistencia.

VULNERABILIDAD URBANA: MALAS CONSTRUCCIONES PROLIFERAN EN LIMA Y SON VERDADERAMENTE RIESGOSAS

FOTOS: FIDEL CARILLO/ARCHIVO



VICIOS OCULTOS. Una obra mal hecha no es el resultado de la aprobación de un expediente de licencia de construcción, sino de la falta de capacidad técnica y profesional de quien construye.

¿Quién gana? ¿Quién pierde?

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

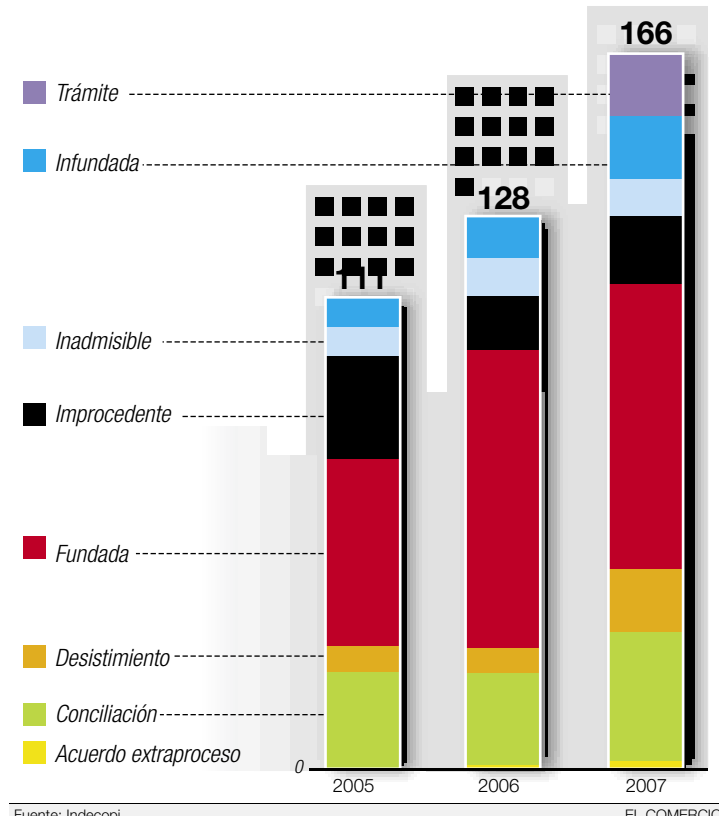
Denuncias ante el Indecopi

Crece el número de denuncias contra empresas inmobiliarias. El año pasado, la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundadas 68 y aplicó severas sanciones a los infractores.

La oferta inmobiliaria en el país sigue creciendo gracias a la participación de inversionistas y a las facilidades que existen para acceder a un crédito hipotecario en poco tiempo. Además, el plan nacional Vivienda para Todos establece, promueve y facilita mecanismos que permiten el acceso de los sectores populares a una vivienda.

Pero el sueño de la casa propia, aquella ilusión de tener un techo bajo el cual cobijarse y vivir dignamente con toda la familia, se ha convertido más bien en un sueño de opio para muchos, debido al incumplimiento de los contratos por parte de las empresas inmobiliarias, que entregan tardíamente el inmueble o lo hacen con una serie de desperfectos o vicios estructurales, que los tornan prácticamente inhabitables.

Lo más grave –y parece que nadie repara en ello– es que este tipo de construcciones mal diseñadas, mal hechas y, en algunos casos, hasta mal ubicadas, incrementa la vulnerabilidad urbana frente a un desastre, hecho que pone en riesgo la vida de todos sus ocupantes.



Fuente: Indecopi

EL COMERCIO

“¿Quién da la conformidad de obra? ¿Quién se hace responsable de los daños? ¿Quién indemniza a los afectados?”

¿Qué hacer en esos casos? Es importante precisar que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) tiene por función principal promover el respeto a los derechos de los consumidores. En tal sentido, todo consumidor que vea afectados sus derechos puede presentar su reclamo en aquellos casos en que el proveedor –en este caso, el constructor– no le brinda una solución directa al problema.

COMOPARALLORAR

Hace dos años, a Miguel Ramírez Reyna se le presentó la mejor oportunidad de su vida. Andaba en busca de un departamento y encontró, junto con su esposa, uno bien ubicado en



RESPONSABILIDAD. Errores siempre pueden presentarse en alguna construcción, pero lo que no debemos permitir es la negligencia.

ENFOQUE

Existe necesidad de justicia



JUAN CARLOS CUADROS GUEDES
Periodista

Los vicios ocultos o defectos constructivos es un tema previsto en nuestra legislación. Se señala en el Código Civil, por ejemplo. Pero al buscar más información sobre el tema para complementar esta nota, nos dimos con la sorpresa de que muy poco o casi nada se ha escrito en nuestro medio, a diferencia de otros países, como Argentina, Colombia, México y España, donde la bibliografía es vasta al respecto.

¿Pero qué es un vicio oculto? Es un error, que puede ser intelectual (cuando se presenta en el proyecto de una obra) o material (cuando se expresa a través de un defecto constructivo o de la errónea utilización de un material).

Los primeros pueden ser detectados y corregidos al presentarse el proyecto en la municipalidad. Los segundos, al

culminar la obra. Y en ellos centramos nuestra preocupación: en la recepción de la obra, un acto por el que se da conformidad a los trabajos ejecutados por el contratista.

Lamentablemente estamos acostumbrados en el país a ver cómo los edificios nuevos se rajan, se hunden, se enferman, y nadie responde por ello. Los reclamos se atienden, se sanciona a las constructoras, pero nadie saca la cara por los consumidores que ven afectados sus derechos. Nadie los indemniza si la compra que hicieron fue engañosa o si no se cumplieron los reglamentos de construcción.

En otros países funcionan tribunales arbitrales, que se integran a asociaciones de consumidores, organismos especializados y colegios profesionales en la solución de conflictos. ¿Por qué aquí no?

Surco, cerca de la avenida Tomás Marsano, rodeado de todas las comodidades.

Inmediatamente se puso en contacto con el dueño, Alejandro Jara Falcón. Este ofrecía los departamentos en casco y se comprometía a terminarlos mientras regularizaban el contrato en la notaría. Vendía seis departamentos y cada uno lo valorizaba en 36.800 dólares.

Miguel logró reunir entonces 21.500 dólares, fruto de varios años de ahorro y sacrificio, y pactó con Jara la venta de uno de los departamentos, a los que poco a poco les fueron instalando las redes eléctricas, los sanitarios, el piso, la cocina y empastando las paredes para que pudieran ser habitados.

Pero cuando se mudó, en enero del 2006, su sorpresa fue grande al descubrir que no se habían trabajado las paredes, no había conexiones de agua caliente, los tomacorrientes se desprendían solos, colgaban y representaban un serio peligro para sus hijos; el desagüe estaba atorado y cada vez que utilizaba la lavadora su sala y los dormitorios se inundaban.

Y eso no es todo. La tubería

del desagüe principal del edificio colapsó y filtró las estructuras del baño principal y del dormitorio de su menor hijo, que ahora duerme en un departamento vecino debido a la humedad de las paredes.

Pero no es solo él. Los otros ocupantes del edificio también tienen problemas, pues la cisterna con agua no funciona y encima el rebose de esta se conecta con el desagüe, que se afecta con el mal olor y los gases tóxicos que emanan de él.

COSAS DEL ORINOCO

Este es solo un caso emblemático de otros cientos que existen y no se denuncian por temor. En Surquillo, por ejemplo, casi dos manzanas de casas de la urbanización Limatambo se están hundiendo debido a la mala calidad del suelo. Algunas han sido declaradas inhabitables y deben ser demolidas. Y nadie se explica cómo la municipalidad autorizó y sigue dando permisos para nuevas construcciones.

¿Quién da la conformidad de obra? ¿Quién se hace responsable de los daños? ¿Quién indemniza a los afectados?

sección reclamos

Los lectores pueden enviar sus cartas a Defensa del Consumidor El Comercio, jirón Miró Quesada 300, Lima. Deberán incluir nombre completo, DNI, teléfono y dirección. El Diario se reserva el derecho de editarlas y asume que toda carta que recibe es para publicarse.

Cuestión de imagen

Señor Director:

La mañana del 8 de abril del 2008 sufrí la torcedura de un tobillo en las escaleras del hotel Las Américas Pardo (ubicado en la Av. Pardo, Miraflores). De inmediato fui atendida por personal del hotel, cuya gerencia dispuso mi traslado a la clínica Good Hope en Miraflores (elegí esta clínica por la cercanía, ya que sufría de un dolor terrible). Cuando estaba siendo atendida, recibí la llamada del señor Fernando Velasco, gerente del hotel, quien me manifestó que me enviaría una movilidad para trasladarme desde la clínica Good Hope a la clínica Angloamericana, pues –según me dijo– el hotel Las Américas Pardo mantiene un convenio con dicho centro de salud. Pero cuando estaba esperando la movilidad que me prometió, recibí otra llamada del gerente para decirme esta vez que el hotel no iba a asumir ningún costo por el accidente, pese a que ocurrió en sus instalaciones. Que ya me habían puesto hielo y se me había trasladado a la clínica. El monto de lo que pagué por el tratamiento no es importante, ya que lo he cubierto con facilidad. Lo que sí debo decir es que detesto esa criolla costumbre del incumplimiento, del cambio de timón, del cambio de opinión, de no respetar el compromiso, la política de ‘Pepe el Vivo’, de cambio de reglas que tanto daño le hace al país. He presentado mi reclamo al hotel Las Américas Pardo, pero no tengo respuesta hasta ahora.

GIANINA ORELLANA TARAZONA
DNI 10317945

“Hemos intentado también comunicarnos con el gerente del hotel Las Américas Pardo, pero comprendemos que por estos días ha estado ocupado viendo todo lo relacionado con la V Cumbre ALC-UE. No obstante, si bien no hay un tema de responsabilidad del hotel, hay un tema de imagen y de incumplimiento de las promesas que se hacen. Nada costaba con ser sinceros.”

La hacen larga

Señor Director:

Soy una de las ganadoras del concurso Carromanía que realizó Movistar en diciembre. El premio fue un auto Chevrolet Optra 1600, año 2007, el cual me debían haber entregado máximo en un plazo de 60 días, después de la finalización del concurso (el 7 de enero de este año). Han pasado casi cuatro meses y a la fecha no cumplen con darme el carro. Tampoco me dicen cuándo lo harán.

NILDA ARANDA HUERTA
DNI 42184283

“Recibida la carta, Telefónica Móviles se comunicó con la señora Aranda Huerta y le ofreció disculpas por los inconvenientes que ha tenido hasta ahora con la entrega de su premio. Uno de los representantes de la empresa de telefonía móvil se acercó a Chevrolet esta semana y averiguó que el problema se debe a que Registros Públicos ha observado la documentación entregada para su tramitación. Los abogados de Fastel (proveedor responsable de la promoción) ya hicieron el descargo de las observaciones en Registros Públicos, por lo que se espera que en los próximos días la señora Aranda tenga noticias sobre la entrega de su auto. Adicionalmente, el concesionario Chevrolet ha dado la opción a los clientes de retirar su automóvil con su SOAT, pero con las placas en trámite, lo cual la señora Aranda no aceptó.”