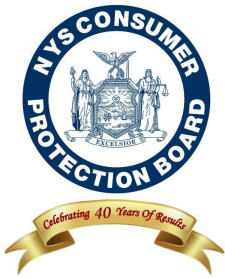


# Consejos Sobre Cómo Elegir Un Contratista Para Mejoramiento De Vivienda



Todos los años, miles de residentes del Estado de Nueva York requieren los servicios de un contratista para reparar, mejorar o remodelar sus viviendas. Muchos de estos consumidores finalmente quedan satisfechos con el trabajo del contratista que ha prestado los servicios. Sin embargo, algunos consumidores se quejan de la mala calidad del trabajo realizado, de los precios excesivos, del incumplimiento de plazos o de que el contratista dejó el trabajo incompleto. Otros se quejan de que el contratista recibió un adelanto de pago pero ni siquiera comenzó el trabajo.

Al elegir un contratista para mejoramiento de vivienda es importante ser prudente, saber lo que se debe hacer y lo que se debe evitar en estos casos, y conocer los derechos del consumidor. La presente información, cortesía de la Junta de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York (CPB), le puede guiar en este proceso.

## ¿Qué es el Mejoramiento de Vivienda?

Los contratistas que se dedican a mejoramiento de vivienda realizan una variedad de trabajos en el interior y exterior de las viviendas, tales como carpintería, renovación de cocinas y baños, acabado de sótanos, construcción de habitaciones adicionales, reemplazo de ventanas, pintura de exteriores, impermeabilización, mampostería, mantenimiento de chimeneas, reparación de techos, reparación e instalación de piscinas, instalación de cercas, paisajismo y jardinería, repavimentación e instalación de entradas de garaje, reparación de revestimiento exterior, aislamiento, canaletas, puertas de garaje, cubiertas, sistemas de energía solar, etc.

## Los Primeros Pasos

Piense cuál es el trabajo que desea hacer. Averigüe cuáles son los materiales que desea utilizar y determine cuál es el monto máximo que usted puede gastar.

Elabore un presupuesto factible y realista que tenga en cuenta los distintos costos del proyecto, entre los que se incluyen materiales, insumos, mano de obra, permisos y financiación.

## Cómo Elegir un Contratista

Elegir al primer contratista que se cruce ante su vista no es una buena idea. Busque otras opciones. Pida recomendaciones a las personas que conoce: sus amigos, vecinos y colegas. Hágales preguntas sobre los contratistas que han trabajado para ellos y el tipo de trabajo que han realizado, incluyendo calidad y plazos. En general, los buenos contratistas se consiguen por recomendación.

---

**La Junta de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York**

Protejiendo y Educando al Consumidor

[www.nysconsumer.gov](http://www.nysconsumer.gov)

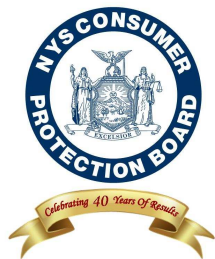
Línea directa gratuita de atención bilingüe:

1-800-697-1220

Twitter: [@NYSConsumer](https://twitter.com/NYSConsumer)

Created: 7-2010

## Solicite Presupuestos Por Escrito



Pida por lo menos tres presupuestos distintos por escrito, especialmente si necesita hacer un trabajo de grandes dimensiones. Asegúrese de que estos presupuestos estén preparados en base a las mismas especificaciones, los mismos materiales y la misma cantidad de trabajo. De lo contrario, será difícil comparar presupuestos y determinar cuál es el más conveniente.

Asegúrese de que los presupuestos sean detallados y específicos, y de que incluyan datos como la fecha de inicio, el costo de cualquier orden de modificación, la fecha de finalización estimada, los datos de las personas que trabajarán en el proyecto además del contratista, el tipo de acceso necesario para trabajar en su propiedad, quién se hará cargo de la limpieza, y cuándo se deberá realizar el pago inicial y cuál será su monto.

No acepte siempre la oferta más baja. Es probable que valga la pena pagarle más a un contratista con más experiencia, ya que utilizará materiales de más calidad, hará un mejor trabajo y respetará los plazos.

Tenga cuidado con los presupuestos extremadamente bajos. Pueden ser un indicio de que el contratista cometió un error al elaborarlos y por lo tanto no incluyen todo lo que incluyen los demás presupuestos, o pueden indicar que el contratista no tiene intenciones serias de completar el trabajo presupuestado.



## Pida Referencias

Pida referencias locales del contratista y pregunte a los referentes si quedaron satisfechos con su trabajo. Pregunte. ¿El contratista respetó los plazos establecidos en el contrato? ¿Hubo costos imprevistos? ¿El contratista se ocupó de la limpieza después de terminar el trabajo? ¿Hubo algún problema? ¿El contratista prestó atención a sus inquietudes? ¿Volvería a elegir a este contratista?

Además de pedir referencias, pregunte a los referentes si puede pasar por la vivienda y ver usted mismo el trabajo realizado.

Trate de obtener referencias de trabajos que aún están en curso y de trabajos completos.

Pídale al contratista una lista de proveedores de materiales y subcontratistas y contáctelos para averiguar si el contratista paga sus facturas a tiempo.

## Requisitos de Certificación

Los contratistas que trabajan en la [Ciudad de Nueva York](#) y en los condados de [Nassau](#), [Suffolk](#), [Putnam](#), [Rockland](#) y [Westchester](#) deben estar certificados por las autoridades locales. Hay muchas otras localidades que tienen requisitos de certificación.

Averigüe cuáles son los requisitos de certificación de su localidad. Si usted vive en una jurisdicción que tiene legislación relativa a la certificación de contratistas, asegúrese de elegir a un contratista que esté debidamente autorizado. Elegir a un contratista certificado le ofrece muchos beneficios al propietario, especialmente si se presenta algún problema con el trabajo.

---

**La Junta de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York**

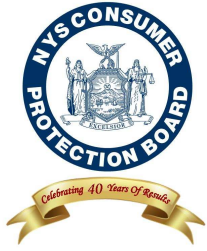
Protejiendo y Educando al Consumidor

[www.nysconsumer.gov](http://www.nysconsumer.gov)

Línea directa gratuita de atención bilingüe:

1-800-697-1220

Twitter: [@NYSConsumer](https://twitter.com/NYSConsumer)



## Pida Comprobante de Seguro

Si se lesiona un trabajador o se produce algún daño en su propiedad y el contratista no tiene el seguro correspondiente, es posible que usted sea considerado responsable. Pídale al contratista que le entregue un comprobante de seguro. No confíe sólo en su palabra si dice que está asegurado.

## ¿Qué Debo Preguntarle al Contratista?

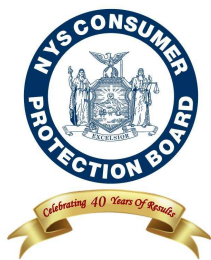
- ♦ ¿Hace cuánto que trabaja en este rubro? Como principio general, a mayor experiencia, mejor será su trabajo.
- ♦ ¿Ha realizado trabajos similares al que le pido? ¿Cuántas veces? ¿Cuándo?
- ♦ ¿Cuál es su domicilio a fines laborales y cuál es el número de teléfono de dicho domicilio? Si un contratista le da solamente una casilla de correo postal o un teléfono celular, posiblemente se le dificulte contactarlo cuando lo necesite.
- ♦ ¿Mi proyecto requiere un permiso? Si la respuesta es sí, ¿usted se encargará de obtener los permisos necesarios?
- ♦ ¿Cuál es su volumen de trabajo actualmente? Si un contratista trabaja en diversos proyectos al mismo tiempo es posible que se presenten demoras u otros problemas.
- ♦ ¿Sus empleados harán el trabajo o subcontratará a otra persona?
- ♦ ¿Usted estará personalmente en la propiedad mientras se realice el trabajo? ¿Con qué frecuencia?



## Averigüe Si Se Han Registrado Quejas en Contra del Contratista

Antes de elegir a un contratista, contáctese con la CPB, la oficina local de defensa del consumidor y la Oficina de Prácticas Superiores de Comercio (Better Business Bureau) para averiguar si ha habido quejas sobre el contratista, y si las hubo, pregunte si se resolvieron satisfactoriamente. También puede consultar la [base de datos](#) de opiniones y quejas sobre contratistas del Procurador General del Estado de Nueva York (New York State Office of the Attorney General).

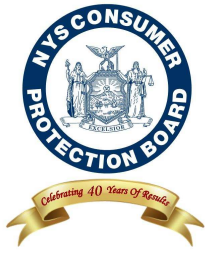




## ¿A Qué Debo Prestar Mayor Atención?

- Evite elegir a contratistas que no están certificados en las áreas del Estado en las que se requiere una licencia de trabajo. Los contratistas que no están certificados trabajan ilegalmente en dichas áreas.
- Evite a los contratistas que se presentan en su hogar sin anunciar su visita o se contactan con usted por ventas telefónicas.
- Evite a los contratistas que utilizan argumentos de venta muy agresivos o cuyas promesas parecen "demasiado buenas para ser ciertas."
- Evite a los contratistas que no proporcionan referencias o cuyos referentes son imposibles de contactar.
- Evite a los contratistas que le dicen que no es necesario firmar un contrato escrito. Por ley, todos los contratos por \$500 o más deben celebrarse por escrito, pero aunque el proyecto sea por menos dinero siempre es buena idea cerrar el contrato por escrito.
- Evite a los contratistas que sólo le dan una casilla de correo postal o un número de teléfono celular.
- Evite a los contratistas que no le proporcionan un comprobante de seguro.
- Evite a los contratistas que le piden que usted obtenga los permisos de construcción necesarios. Esto puede significar que el contratista no está certificado o tiene malos antecedentes, y por lo tanto se niega a lidiar con el inspector local de construcciones. No obstante, usted debe verificar en el departamento local de construcciones si el contratista ha obtenido todos los permisos requeridos.
- No confíe en los contratistas que le piden dinero para comprar materiales antes de comenzar el trabajo. Los contratistas confiables y reconocidos pueden comprar materiales a crédito.
- Evite a los contratistas que exigen pagos en efectivo o el pago total antes de haber comenzado el trabajo. En su lugar, elija a un contratista que esté dispuesto a respetar un cronograma de pagos que incluya un pago inicial y pagos subsiguientes en aumento hasta que esté completado el trabajo.
- Siempre retenga el último pago hasta que usted haya visto y aprobado el trabajo terminado, se hayan realizado todas las inspecciones y le hayan enviado todos los certificados de ocupación correspondientes.

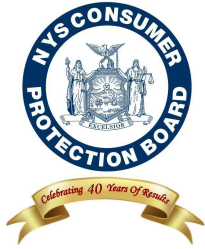




## Qué Debe Incluir el Contrato Escrito

- Siempre insista en celebrar un contrato por escrito, y asegúrese de obtener una copia del contrato. NO acceda a efectuar un contrato verbal.
- El contrato debe incluir:
  - El nombre completo del contratista, su domicilio y su número de teléfono.
  - El número de licencia del contratista (si corresponde).
  - Una nota del consumidor en letra negrita que indique que el cliente tiene un derecho incondicional a cancelar el contrato hasta la medianoche del tercer día hábil siguiente a la suscripción del contrato. La cancelación se debe realizar por escrito.
  - Los plazos estipulados del proyecto, incluyendo la fecha de inicio y la fecha de finalización del trabajo, y cualquier contingencia a la que estén sujetos los plazos.
  - Una descripción específica del trabajo y los materiales, incluyendo las marcas, los números de modelo y cualquier otra información identificatoria.
  - Una cláusula que establezca que el contratista tiene la obligación legal de depositar todos los pagos recibidos antes de finalizar el trabajo en una cuenta bajo custodia o que contratará un seguro de caución o garantía para respaldar estos pagos.
  - Una cláusula que indique que si el contratista o el subcontratista no reciben los pagos correspondientes tendrán derecho sobre la propiedad de la parte contratante de acuerdo con la Ley de Embargos.
  - Una cláusula de "protección contra embargos" que le permita retener el pago final hasta que el contratista pueda dar prueba de que les ha pagado a todos los subcontratistas y proveedores. Esto puede servir para evitar que los subcontratistas y proveedores impagos tengan derecho a embargar su propiedad.
  - Una cláusula que establezca quién se ocupará de obtener y pagar los permisos.
  - Una cláusula que establezca que el contratista respetará toda la legislación, las normas y los códigos aplicables, y que no se iniciará el trabajo hasta que el contratista haya obtenido todos los permisos necesarios.
  - Cualquier tipo de garantía sobre la mano de obra y los materiales. A menos que consten por escrito, será difícil exigir que se cumplan las pautas acordadas.
  - Una cláusula que establezca que el contratista debe ocuparse de sacar y acarrear los escombros de la construcción, y que especifique la frecuencia y las condiciones bajo las cuales se debe realizar este procedimiento (por ejemplo, cada vez que se llene el contenedor).
  - El precio total, incluyendo los materiales, cualquier orden de modificación, la mano de obra y los cargos adicionales.
  - El cronograma de pagos. Si el cronograma de pagos contempla pagos en aumento, los aumentos deben ser proporcionales al trabajo realizado y los materiales utilizados.

## Qué Hacer Una Vez Que Se Ha Puesto En Marcha el Proyecto



- Si es posible, esté presente y controle los trabajos realizados. Si usted no puede estar presente, pídale a alguien de su confianza que controle el trabajo.
- No deje al contratista a cargo del proyecto ni le deje una llave de su vivienda para usar mientras usted esté ausente.
- Tome fotografías del trabajo en curso. Las fotografías pueden servir de respaldo para sus reclamos si se presenta una controversia sobre los plazos o la calidad del trabajo realizado.
- Diga lo que piensa. Haga preguntas si algo no le parece correcto.
- Lleve un “archivo del proyecto” y guarde allí todos los documentos importantes como el contrato, los planos y especificaciones, las garantías, las facturas y recibos, los cheques cancelados (copia del frente y el dorso), las promesas de subcontratistas de no efectuar embargos, la correspondencia y fotografías del trabajo en curso.
- No ignore las notificaciones de subcontratistas o proveedores sobre incumplimiento de pago.
- Tómese su tiempo para realizar la inspección final del trabajo y firmar el Certificado de Cumplimiento. Inspeccione el trabajo sin el contratista presente.
- No firme un Certificado de Cumplimiento hasta que esté seguro de que se ha completado todo el trabajo en forma satisfactoria y de la manera acordada en el contrato.
- Si lo considera necesario, solicite a los subcontratistas que le entreguen documentos de renuncia a efectuar embargos antes de cancelar el pago final.
- Si es posible, pague con tarjeta de crédito, ya que esto le proporcionará mayor protección si se presenta algún inconveniente.
- Planifique con anticipación y compre materiales de más, como tejas, revestimiento, pintura y papel tapiz. De esa manera, no tendrá que preocuparse por conseguir el mismo material más adelante si necesita realizar reparaciones.

## Qué Hacer Si Se Presenta Un Problema

Si tiene un problema con un contratista empleado para mejoramiento de vivienda y no puede resolverlo usted mismo, puede presentar una queja a la CPB [a través de Internet](#) o llamando al 1-800-697-1220. También puede presentar una queja ante la oficina local de protección del consumidor. En muchos casos, la intervención de un organismo gubernamental de protección del consumidor puede ayudar a resolver el problema.

Para más información, consulte el modelo de contrato de mejoramiento de vivienda en el [sitio web](#) de la CPB.

**David A. Paterson**  
Gobernador



**Mindy A. Bockstein**  
Presidenta y Directora Ejecutiva

**La Junta de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York**  
Protejiendo y Educando al Consumidor  
[www.nysconsumer.gov](http://www.nysconsumer.gov)

Línea directa gratuita de atención bilingüe:  
1-800-697-1220  
Twitter: [@NYSConsumer](https://twitter.com/NYSConsumer)