

EL PAÍS

Puertas que no cierran, malos olores, ruidos y humedades: cuando la casa de mis sueños es una pesadilla

Muchos compradores se quejan de las deficiencias, tanto de acabado como de habitabilidad, que descubren al entrar a vivir en su vivienda nueva

Los defectos de construcción en viviendas de obra nueva acaban aguando la fiesta de muchos recién estrenados compradores, que plasman su malestar en los distintos foros vecinales disponibles en internet. Puertas que no cierran, rodapiés despegados, olores que se cuelan por los interruptores, humedades, deficiencias en el aislamiento térmico, filtraciones, ruidos, plazas de garaje infradimensionadas, fallos en la domótica o piscinas que pierden agua. La lista es inabarcable, tanto dentro de los pisos como en las zonas comunes de las urbanizaciones. En algunos casos son defectos de acabado, pero en otros afectan a la habitabilidad.

El número de incidencias en cada vivienda terminada es de 35 de media, según un informe del Clúster de la Edificación, formado por diversos agentes de la edificación, que ha analizado 2.000 viviendas y ha registrado 70.000 incidencias. Es una cifra muy alta, aunque “hace años había muchas más incidencias de media y más graves. Se producía mucha vivienda y con menos control. Todo ha cambiado desde aquellos años y, en general, ha cambiado a mejor. El sector promotor y sus agentes se han profesionalizado enormemente”, puntualiza Samuel Horche, portavoz del grupo de trabajo de Incidencias Posventa del Clúster de la Edificación.

La experiencia de los abogados que trabajan en estos asuntos es algo más sombría: “Muy pocas promociones se entregan en perfectas condiciones, y los procedimientos, ya sean judiciales o extrajudiciales, por defectos constructivos en obra nueva siguen siendo muy habituales”, indica Iván López, socio fundador de Iene Abogados y responsable del área de Derecho de la Construcción e Inmobiliario. A esto se añade “la falta de atención al cliente por parte de promotoras y constructoras, que se desentienden”, sostiene Luis Miguel Fernández, abogado y director del despacho Aestimatio Abogados.

Las quejas de los compradores no hacen distinción y van dirigidas tanto a pequeñas como a grandes promotoras. En los foros vecinales y entre los asuntos llevados por los letrados consultados se deslizan nombres como Neinor Homes, Aedas Homes, Habitat, Vía Célere, Grupo Roca, entre otras. “Las grandes promotoras no se libran de estas incidencias y algunas son bastante asiduas a los juzgados. Y tampoco está exento el sector de alto standing, si bien es menos común, dado que además en muchos casos suelen ser promociones más pequeñas o exclusivas donde sí se cuida más el detalle y la fase de posventa.”, indica López.

¿Por qué se siguen entregando las casas nuevas con tantos defectos de construcción? Luis Miguel Fernández es tajante: “Para ahorrar costes, porque la promotora subcontrata la construcción, por falta de diligencia de la dirección facultativa y por ausencia de vigilancia de la obra”. El letrado de Iene remata el argumento: “Hay demasiada prisa por terminar la obra, ya que deben respetarse los plazos de entrega acordados con el comprador. Y cuando se opta por

técnicas constructivas más novedosas puede que no haya una preparación suficiente por parte de los trabajadores para ejecutarlas de manera solvente". De hecho, la mayor parte de los fallos se dan en la fase de ejecución y no tanto en el proyecto. Sin olvidar algo importante. "Ahora, la gente es más exigente y menos conformista con la calidad de su vivienda. Van a exigir que esté perfecta y acorde con el precio que han pagado por ella", indica Francisco Moya, del departamento legal de DPCON.

Fuentes del sector de las grandes promotoras tratan de diferenciarse de las pequeñas. Dicen que las reclamaciones de desperfectos en su caso representan un porcentaje mínimo, que el número de incidencias por vivienda es de 20, que el tiempo de resolución ronda los 37 días, que los defectos de habitabilidad se atienden en 24 o 48 horas debido a su urgencia y que apenas el 0,1% de los casos acaban en demanda judicial. No obvian los defectos, pero aluden a que el proceso constructivo requiere del uso intensivo de mano de obra. Además, "faltan trabajadores con formación adecuada para atender los diferentes oficios, lo que hace que la calidad de la ejecución, en ocasiones, se resienta", cuenta Horche, que recuerda que hacer una casa no es igual que hacer un coche.

Para muchos compradores la posventa es la parte más agria del proceso. Según la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), "en el proceso de compra todo son buenas palabras, pero la atención posventa suele ser totalmente diferente". A veces se convierte en un viacrucis de llamadas y correos. "Hay que ser insistentes en las peticiones de reparación de materiales y servicios, dejando siempre constancia escrita de lo que pedimos", aconsejan en la OCU. El abogado de Aestimatio es partidario de enviar un burofax solicitando los arreglos a todos los agentes: promotora, constructora, arquitecto superior y arquitecto técnico.

Las promotoras cuentan con departamentos específicos que dan respuesta a estas demandas. El problema, dicen, son las prisas. "Los compradores esperan una respuesta inmediata en la resolución de las incidencias, pero primero se atienden las urgencias (roturas de tubos, humedades que impiden el uso del edificio, funcionamiento de instalaciones críticas...). Después, los repasos que afectan a la estética. Y todo esto lleva un tiempo que no suele coincidir con las expectativas o agenda de los compradores", dice Horche.

Una vez entregadas las llaves de la casa nueva, los compradores cuentan con unos plazos legales para reclamar. La Ley de Ordenación de la Edificación (LOE) estipula que la garantía para requerir defectos de acabado es de un año. Se trata de desconchones de pintura, fallos en tarimas y azulejos, tapajuntas... lo que se aprecia a simple vista. "Este plazo empieza a contar desde la fecha en la que los agentes de la edificación firman el acta de recepción de la obra, y no desde la firma de la escritura", indica Alejandra Parente, responsable del área de Vivienda de El Defensor de tu Vivienda. Esa fecha no figura en la escritura de compraventa, por lo que el cliente suele desconocerla.

Algo importante es no hacer caso a las cartas que, a veces, reciben los clientes indicando que tienen un mes para reclamar esos defectos de acabado. "Solamente se ha de hacer caso a los plazos establecidos por ley. Los que habitualmente dan las promotoras son plazos más breves que solamente tienen un carácter persuasivo", afirma Carmen Giménez, abogada titular del despacho G&G Abogados. La propia letrada compró una vivienda a Neinor Homes en una promoción en Alcobendas en 2021 por 521.000 euros sin IVA. "A lo largo de 15 meses se han ido reparando muchos defectos tras un goteo constante de correos electrónicos, pero hay una deficiencia de habitabilidad mucho más importante, que es el ruido o la contaminación acústica,

que habrá de ser reparada, también económicamente por los daños morales causados”. Afirma que ya está preparando la demanda judicial.

Paraguas legal

Para los defectos de habitabilidad el plazo legal es de tres años. Y las deficiencias estructurales (cimentación, forjados, muros de carga...) se pueden requerir durante 10 años, aunque este tipo de errores son minoritarios, cuenta Parente. Luego están los plazos prescriptivos, que otorgan dos años para reclamar desde que se conoce el defecto. “Se puede interrumpir mediante requerimientos extrajudiciales fehacientes, de tal manera que, cada vez que lo interrumpamos, volvemos a ganar dos años”, cuenta Fernández. Sin olvidar que la responsabilidad contractual del promotor es de cinco años desde la fecha de la compra de la casa. “Pero no hay que apurar los plazos, pues empezaremos a correr el riesgo de que, con razón o sin ella, se quiera imputar, por ejemplo, un déficit de mantenimiento de la vivienda”, afirma Iván López. En general, si en seis u ocho meses el promotor no ha resuelto los problemas, es conveniente ir asegurando los pasos iniciales para apoyar una eventual demanda, opina el abogado.

Para las promotoras, la posventa “es la prueba del algodón de todo el proceso de la promoción. Somos conscientes de que la valoración que tenemos en la resolución de las incidencias es mejorable, y trabajamos en ello”, indica Horche. Las promotoras afirman que en el momento en el que reciben las peticiones contactan con la constructora y ejercen un seguimiento de la resolución. “Pero en muchos casos la constructora lo acaba derivando a su seguro, que no mueve ficha sin una sentencia o sin un procedimiento jurídico en marcha”, indica Fernández. Desde el departamento legal de DPCON, que ha gestionado más de 1.000 reclamaciones judiciales de defectos constructivos en 30 años, indican que “solo en el 5% de los casos se alcanza una solución sin interponer la demanda”. Con el procedimiento en marcha, y antes del juicio, es frecuente que el cliente acepte el acuerdo, ya sea de reparación o indemnizatorio.

La organización OCU recuerda que “los folletos, la publicidad de la promoción y las memorias de calidades que nos entregan en el momento de la contratación tienen valor contractual y, por eso, hay que conservar siempre esos materiales hasta más allá de la entrega y la firma de la escritura de compra”. Si los defectos afectan a zonas comunes, es la comunidad de propietarios la que debe instar las acciones, aunque también podría reclamar en nombre de los comuneros deficiencias en elementos privativos junto con las deficiencias en elementos comunes.

<https://elpais.com/economia/negocios/2023-03-18/puertas-que-no-cierran-malos-olores-ruidos-y-humedades-cuando-la-casa-de-mis-suenos-es-una-pesadilla.html>