

*CÓDIGO DE BOAS PRÁCTICAS DA CONTRATACIÓN*



Asociación Autónoma de Empresarios Instaladores de Fontanería,  
Saneamento, Gases Combustibles, Calefacción en Xeral, Aire  
Acondicionado, Instalacións Contraincendios, Electricidad e Afíns

# INDICE

## CÓDIGO DE BOAS PRÁCTICAS DA CONTRATACIÓN

1- INTRODUCCIÓN

2- CUESTIONS PREVIAS A CONTRATACIÓN.

3.-OS DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN.

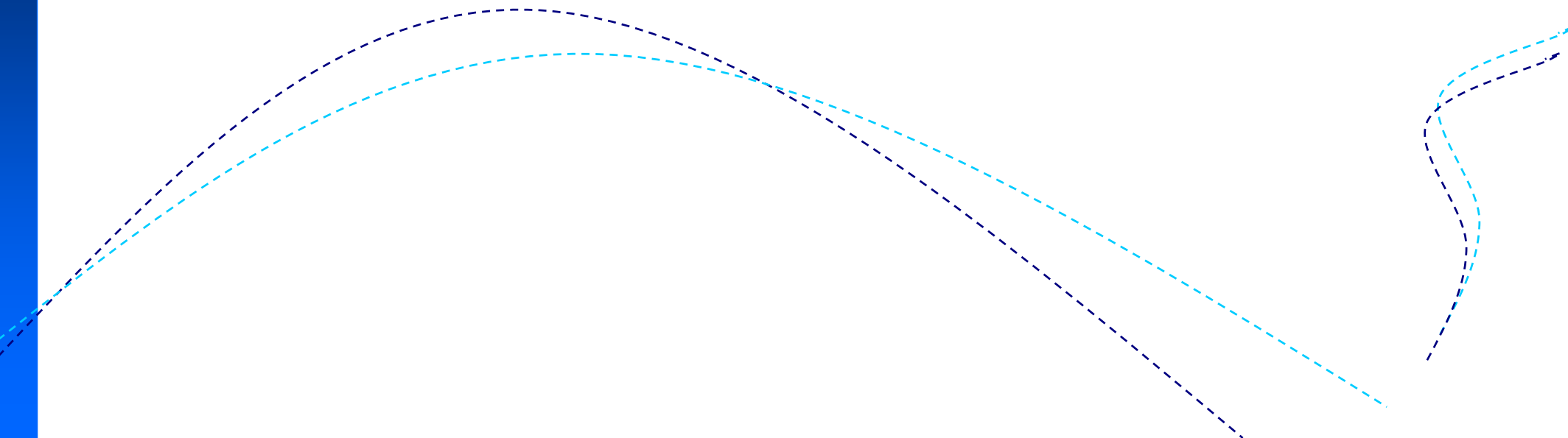
4.- O PROBLEMA DAS GARANTÍAS.

5.- O COBRO DO PREZO PACTADO

6.- AS DISCREPANCIAS: ACCIÓNS DE CONSUMO E AS RECLAMACIÓNS  
XUDICIAIS

7.- LEXISLACIÓN APLICABLE

# 1. INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

- ❑ Afrontar a problemática da contratación para as empresas instaladoras non deberá supoñer un maior esforzo que realizalo para outros sectores da actividade.
- ❑ As cuestións xurídicas propias dos contratos de instalación e mantemento non son tan importantes a hora de aportar seguridade a execución da obra e en ultima instancia o cobro do traballo.

## ❑CASO PRÁCTICO

## INTRODUCCIÓN



¿Podería vostede reclamar esta débeda polos traballos realizados na instalación...?.



Como non , pero  
¿Ten vostede algún documento no que se describa a execución do traballo?



Non, porque é un veciño de certa confianza.



¿Prepararíalle polo menos un orzamento?



Non, porque prepareino “ a ollo de bo cubeiro”, e dinlle o prezo por teléfono



¿Entregoulle algunha factua polo ó seu cliente?

## INTRODUCCIÓN



Esta obra non é oficial, e o cliente non  
Quería pagarme o IVE

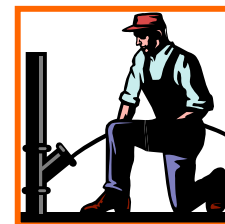


Debe emitir a  
factura, enviarlla  
ao cliente, e  
mandarme copia  
para facer a  
reclamación.

¿Intentou cobrar a  
factura  
amistosamente?



Si, pero pon moitas  
excusas..



**DAQUELA VEREMOS  
O QUE PODEMOS  
FACER DENDE A  
ASOCIACIÓN PARA  
COBRAR O SEU  
CRÉDITO**



## INTRODUCCIÓN



Obxectivo de FONCALOR: **RECLAMAR A DÉBEDA.**

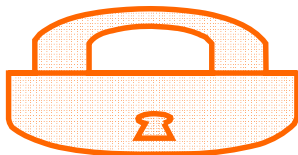
O cliente poderá opoñer con un certo éxito unha serie de argumentos:

- Estar descontento co contido das obras realizadas, calidades de materiais ou resultado final.
- Estar descontento coas obras realizadas a maiores sobre a instalación orixinalmente ofertada, tanto en prezo, coma no contido da ampliación, o resultado final das obras ou as condicións técnicas da instalación.
- Estar descontento prezo
- Defender as formas de pago pactadas orixinalmente non son as que o instalador pretende aplicar .

## SOLUCIÓN

**ORGANIZAR A FORMA DE TRABALLAR DOS NÓS ASOCIADOS  
DE MANEIRA QUE SE AXUSTE A UNHOS DETERMINADOS  
PROTOCOLOS**

## INTRODUCCIÓN



### ¿QUE É A SEGURIDADE XURÍDICA?

É unha situación na que as **dúas partes que contratan** –instalador e cliente- teñen claro o que **se obrigan** o un e o outro, o traballo que hai que facer, os prazos para executalos, o prezo, a forma de pago, etc., e o expoñen por escrito.

**ESTA CLARIDADE SÓ SE CONSEGUE CON CONTRATOS ESCRITOS.**

**O CONTRATO VERBAL É UN CONTRATO VÁLIDO PERO E MOI DIFÍCIL PROBAR.**

## INTRODUCCIÓN

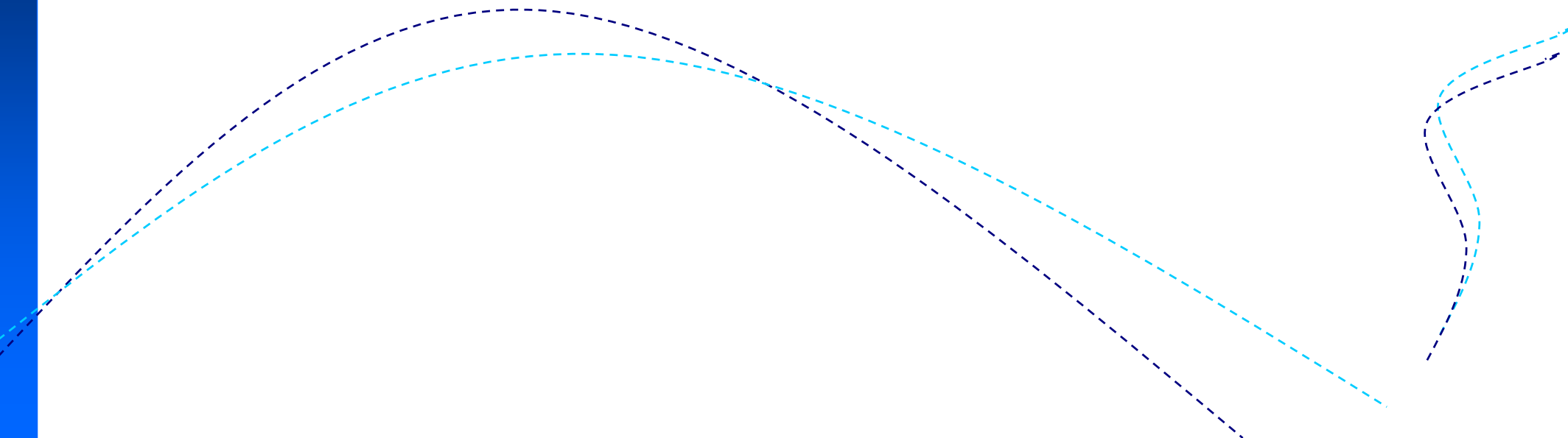
### CÓDIGO DE BOAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN



3 FERRAMENTAS

1. O PROTOCOLO DE CONTRATACIÓN DA EMPRESA.
2. APORTACIÓN DOS COÑECEMENTOS XURÍDICOS E FERRAMENTAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA AFRONTAR OS CONTRATOS.
3. DESGLOSE DE OBRUGAS LEGAIS.

## 2. CUESTIONES PREVIAS A CONTRATACIÓN



## 2.1. O PROTOCOLO DE CONTRATACIÓN DA EMPRESA

## PROTOCOLO DE CONTRATACIÓN DA EMPRESA

Un protocolo de contratación consiste nunha serie de normas de actuación, de cumprimento obrigatorio, impostas pola empresa para si mesma, onde se regula a forma na que debe documentarse os orzamentos, as ordes de traballo ou contratos, a facturación e a xestión dos cobros da empresa:

### REQUISITOS:

1º Debe ser coñecido por todo o persoal da empresa.

2º A súa aplicación ha de ser obligatoria POR TÓDOLOS membros da empresa, sen excepción.

3º Tódolos documentos han de ser conservados pola empresa.

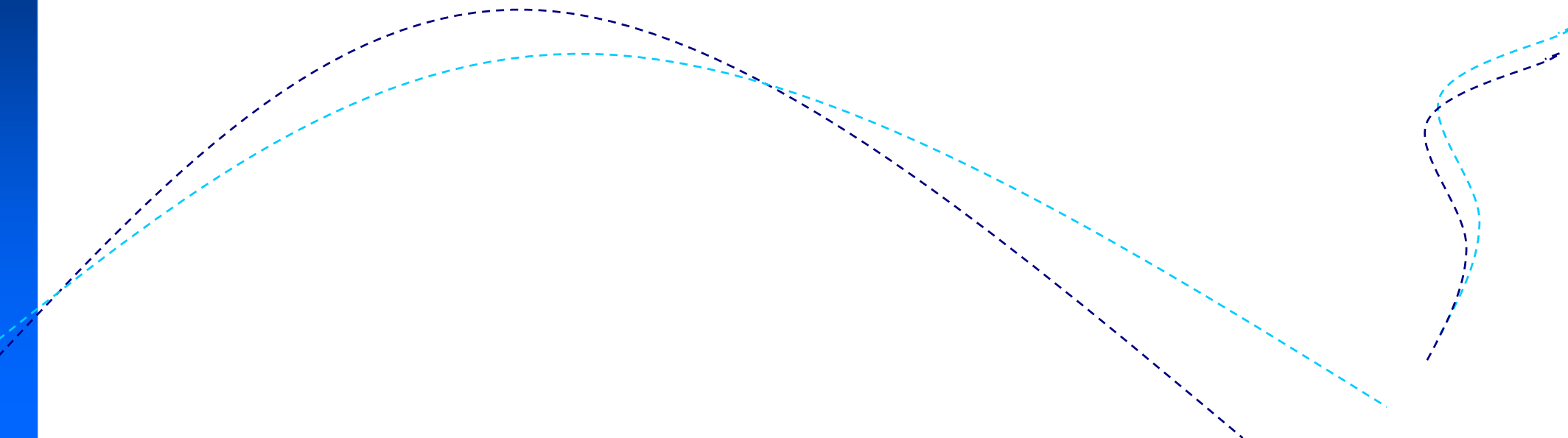
4º Calquera modificación debe ser documentado.

5º Calquera documento é susceptible de recibir anotacions manuscritas.

6º “As palabras lévaas o vento”

7º FONCALOR está aberto tódolos días

## 2.2. PROPOSTA DUN PROTOCOLO



## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### PROPOSTA DE PROTOCOLO DE NORMAS DENDE FONCALOR

#### 1. ¿Quién debe coñecer as normas de contratación e por qué?

- ❖ Todo o persoal da empresa,.
- ❖ O persoal que realice labor comercial ou que teña trato directo co cliente.

#### RAZÓNS:

1º O persoal en PEMES soe desenrolar funcións amplas na súa actividade laboral. As veces deberán levar a cabo accións nas que normalmente non soen desenvolverlas.

Coñecer a fondo as condicións de contratación permitirá o persoal que realice a actividade comercial, ou os encargados con facultade para elo, deixar sen efecto as cláusulas conflitivas ou modificalas o necesario para que a discusión do clausulado non implique a perda do traballo. Igualmente lles permitirá saber qué cláusulas son innegociables.

## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

A empresa debe determinar expresamente qué persoas poden modificar o clausulado de contratación, asegurándose que estas coñecen o procedemento para modifica-lo e as consecuencias que esas modificacións supoñen para a empresa.

### EXEMPLO:

SOLICITO UN PAGO  
CON TRES  
PAGARES A 30-60-90

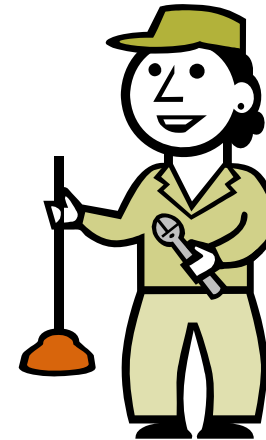


ANALIZAR:  
CUSTO  
RISCOS



## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

NO CASO DE QUE O EMPREGADO TEÑA **DÚBIDAS** DEBERÁ SEMPRE:



### **2. As condicións de contratación son política económica da empresa**

É necesario coñecer cales son os custos financeiros que afectan as condicións de cobro, antes de aceptar unha forma ou outra.

Algunhas cláusulas teñen consecuencias económicas difíciles de valorar, como poden ser as propias das garantías e a súa xestión.

## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### 3. ¿Sabemos con quen contratamos?

É habitual a existencia de **subcontratas**.

É habitual que un instalador solicite de FONCALOR a **xestión de cobro dunha débeda** fronte o propietario dun inmoible onde realizou un traballo, resultando que, ese propietario nin coñece o instalador nin recoñece haber contratado con ninguén que non sexa o fabricante de cociñas.

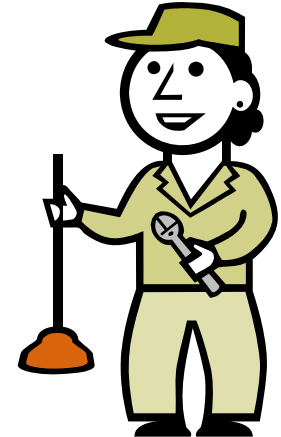
O certo é que a **acción de cobro** só se ten fronte a **quen contrata o instalador**, sen estenderse a propietarios ou “contratantes do contratante”. E **esta circunstancia fai que coñecer as calidades de seriedade e solvencia daquelas persoas que nos contratan cobren unha gran importancia**.

O máis **recomendable** a hora de contratar e, asegurarse da **solvencia económica do cliente**, de tal maneira que **garantamos o pago** dos traballos sen asumir riscos derivados dos impagos que lle poidan afectar. O que a nosa empresa pode facer de cara a asegurar a solvencia do cliente son varias actuacións: Informarse da solvencia económica, introducir cláusulas de garantía de terceiros nos contratos, xestionar os seus cobros mediante contratos de factoring e créditos o consumo asumidos polo cliente.

## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### ¿ QUE SE PODE FACER DE CARA A ASEGURAR A SOLVENCIA DO CLIENTE?

- ❖ Informarse da solvencia económica.
- ❖ Introducir cláusulas de garantía de terceiros nos contratos.
- ❖ Xestionar os seus cobros mediante contratos de factoring
- ❖ Créditos o consumo asumidos polo cliente.



### ¿ ONDE PODEMOS OBTER A INFORMACIÓN SOBRE A SOLVENCIA ECONÓMICA DO CLIENTE?

- ❖ Rexistro de morosos
- ❖ Solicitando as contas no Rexistro Mercantil
- ❖ A través de entidades bancarias ( que depende da negociación do empresario co seu banco)



## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### CONTRATOS DE FACTORING

Os contratos de factoring supoñen a cesión de todos ou parte dos créditos da empresa a unha entidade de xestión de cobro, normalmente vinculada a un banco ou caixa de aforros, asegurándose o empresario o cobro da débeda e asumindo os riscos do mesmo a empresa de factoring.

### INCONVENIENTES:

- A entidade pode obrigarnos a facer **selección de clientes** en función da súas avaliacións de riscos, non cubrindo a súa xestión a débeda xerada polos clientes que foron considerados como de “alto risco”.
- A xestión e o aseguramento do risco teñen un **custe**, con algúns casos pode considerarse demasiado elevado para os marxes da empresa



## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### FACTORING DESCONTO

Existen compañías financeiras solventes non identificables coa banca nacional tradicional, que aceptan a maior parte das letras de cambio, asumindo integramente os riscos de cobro o cambio dunha comisión que oscila entre o 5 e o 10 por cento do importe da letra.

### OUTROS CONTRATOS

Contratos de seguro de impagos con determinadas compañías aseguradoras –tipo Crédito e Caución ou outras-, aforrándonos o custe de xestión, pero os ***inconvenientes seguen*** sendo parecidos os do factoring tradicional.



## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

**CONFIRMIG:** Garanten o cobro da débeda

**CRÉDITOS AO CONSUMO :** É o cliente o que aparece como deudor fronte a entidade financeira, e supón unha das mellores opcións de garantir cobros.



### INCONVENIENTES:

- ✓ Que non poderán ser empregados sempre.
- ✓ Custe da comisión de apertura e o interese da financiación, que encarece a obra.
- ✓ O banco pode rexeitar a concesión do crédito o noso cliente.
- ✓ FONCALOR ten convenios por medio da Confederación Nacional de Instaladores (CONAIF) con varias entidades financeiras entre as que se pode destacar a BSCH, Finconsum o BBVA .

**Tódalas opcións plantexadas non son excluíntes entre si, polo que tamén poden buscarse solucións mixtas.**

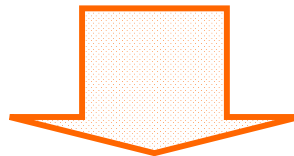
## PROPOSTA DUN PROTOCOLO

### 3. ¿Conservamos a documentación que podemos precisar para solventar un conflicto?

É necesario **conservar toda a documentación.**

#### VENTAXAS:

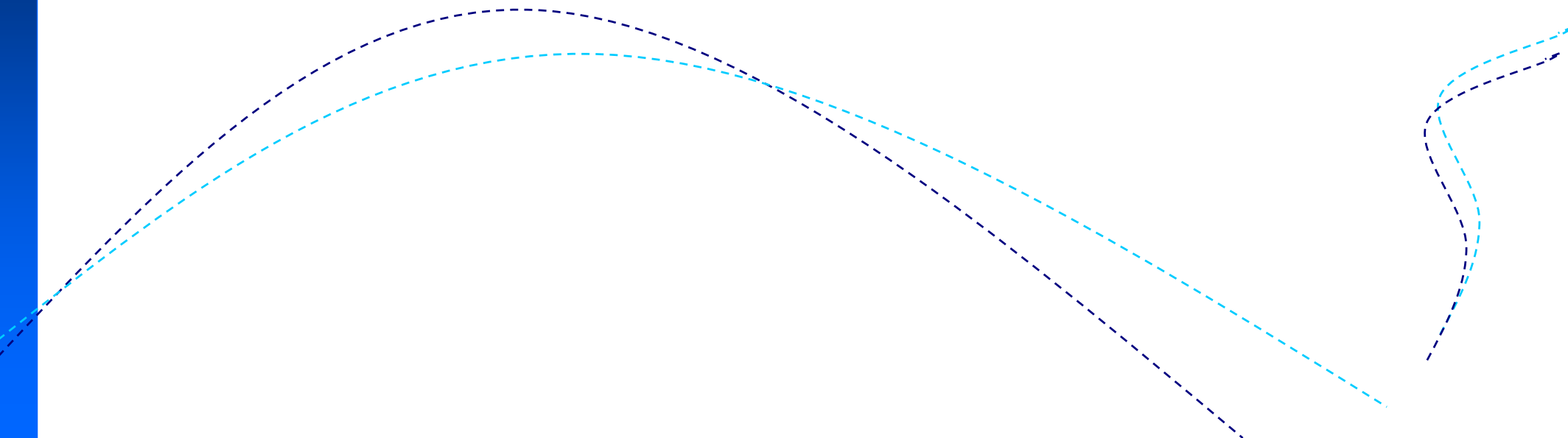
✓ É práctico referenciar orzamentos e facturas ou ordes de traballo a facturas, conservando os uns e as outras xunto coa documentación que supuxo os ingresos da empresa.



SIMPLIFICA A IDENTIFICACIÓN DO NOSO CLIENTE, O ESTADO DO PAGOS E A TRAMITACIÓN DUN CONFLICTO EN CASO DE QUE SE PRODUZCA.

**A DIFERENCIA ENTRE TER OU NON A DOCUMENTACION RESÚMESE EN SI QUE TEREMOS QUE FACERNOS CARGO NOS DA GARANTIA**

### 3. OS DOCUMENTOS DA CONTRATAÇÃO



## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

A documentación que ha de xestionarse pola empresa para lograr o obxectivo de seguridade xurídica perseguido, varía en función do tipo de cliente das condicións nas que os nosos servizos sexan ofertados ou requiridos.

E necesario que todos os documentos que se emitan teñan **DÚAS COPIAS IDÉNTICAS**.

### **SITUACIÓNS DE CONTRATACIÓN:**

**A. O instalador vai a realizar un traballo a unha empresa ou particular que requiriu os seus servizos de forma previa, sen pedir un orzamento antes de personarse a empresa instaladora.**

Trátase do habitual caso do cliente cunha avaría que chama para que se lle realice urxentemente a reparación

.

DOCUMENTACIÓN: **ORDEN DE TRABALLO**

DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

**ORDEN DE TRABALO**

Data	Número de Orden
------	-----------------

**DATOS DEL CLIENTE:**

Nome ou razón social:

D.N.I./C.I.F

Domicilio:

**LUGAR DE EXECUCIÓN DO TRABALO (SE E DISTINTO DO ANTERIOR)**

--

**DESCRUCIÓN DOS TRABALLOS A REALIZAR:**

--

**CUSTE PRESUPOSTADO DOS TRABALLOS**

--

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

## ORDEN DE TRABAJO

## CONDICIÓNS PACTADAS PARA O PAGO

PLAZO DE EXECUCIÓN DA OBRA OU REPARACIÓN:  DIAS

## OBSERVACIONES

Fdo. O Cliente

Fdo. A Empresa Instaladora

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### CLÁUSULAS XERAIS

Primeira. O cliente encomenda a execución da instalación ou reparación, asumindo ca mesma ha de cumprir as condicións de seguridade impostas na normativa que lle e propia, comprometéndose a respectar e non modificar de forma algunha as medidas de seguridade ca empresa instaladora executa ou recomenda. No caso de tratarse de reparacións sobre aparellos que funcionen en base a combustión de gas, e por razóns de seguridade persoal, recomendase o cliente que contrate xunto coa reparación un análise dos gases da combustión, que evite eventuais intoxicacións ou accidentes. A empresa instaladora declina Calquera responsabilidade sobre a seguridade da instalación ou reparación cando esta sexa modificada polo cliente ou por Calquera terceiro axeo a empresa.

Segunda. O cliente autoriza neste acto o ( instalador) a tramitar no seu nome cantas autorizacións sexan necesarias para a correcta legalización industrial da instalación ou reparación encomendada, outorgándolle para elo a condición de representante legal fronte a Administración na xestión do expediente. Salvo que nas condicións particulares establézase outra cousa, o prezo da instalación ou reparación non incluírá os importes das taxas de tramitación administrativa, que correrán por conta do cliente.

Terceira. O Instalador executará as obras aportando a súa organización e medios, tanto persoais como materiais, requiridos segundo as necesidades da obra encomendada. O cliente comprometése a non entorpecer a execución da obra encomendada, facilitando o desenrolo dos horarios de traballo da forma máis continuada posible. Salvo cas condicións particulares establezan outra cousa, os custes correspondentes a execucións de obras de albanelería, electricidade ou Calquera outro distinto da instalación, a reparación ou mantemento, non se entenderán incluídos no prezo orzamentado.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

Carta. O prazo de execución da instalación ou reparación establecido nas condicións particulares, consideraranse automaticamente prorrogado cando xurdan dificultades técnicas que obriguen a elo, e que non puideran ser previstas pola empresa instaladora no momento de ofertar a instalación ou reparación.

Quinta. Garantías das reparacións, instalacións e equipos instalados. As reparacións de instalacións e aparellos teñen unha garantía legal de tres meses, que afectará unicamente a aquelas partes do aparello ou a instalación sobre as que recaia a reparación. No suposto de que dentro do prazo de garantía, avaríense pezas ou partes do aparello ou instalación sobre os que non recaeu a anterior reparación, estas non se entenderán en ningún caso cubertas pola garantía.

Os aparellos novos que sexan entregados o cliente teñen un prazo de garantía de dous anos, que e responsabilidade do fabricante dos equipos. A empresa instaladora comprométese a facilitar o cliente a xestión destas garantías, poñéndoo en contacto co el fabricante ou distribuidor o que lle adquiriu os equipos, e facilitando canta documentación sexa necesaria para a xustificación da adquisición dos equipos, a data da instalación os períodos de garantía.

As instalacións novas –canalizacións, tuberías etc- que afectan o cumprimento dos requisitos de habitabilidade, teñen un prazo de garantía de tres anos e serán responsabilidade da empresa instaladora.

Sexta. O prezo final poderá sufrir modificacións a alza ou a baixa, nos casos nos que, polas condicións da obra ou reparación, non sexa posible estimar un orzamento pechado antes de comezar os traballos. En todo caso, o cliente deberá ser informado das variacións máis no custe antes de incorrer no mesmo.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

Séptima. Responsabilidade do instalador. A empresa instaladora ten contratado un seguro de responsabilidade civil para responder dos danos que poidan causarse os bens e persoas a raíz do exercicio da actividade que lle e propia.

Octava. Establecese a reserva de dominio sobre tódolos materiais e equipos entregados para a instalación ou reparación, en tanto non se produza o pago completo do prezo fixado coma contraprestación. A estes efectos, ditos materiais terán a consideración de “entregados en depósito” o cliente

Novena. Discrepancias. Se na interpretación ou cumprimento das condicións establecidas no presente contrato, xurdisen discrepancias ou conflitos co cliente queira someter a arbitrxes de consumo, e sen perxuízo do dereito do instalador a non someterse a os mesmos, ambas partes acordan cun dos árbitros nomeados o efecto sexa un letrado da Asociación Autónoma de Empresarios Instaladores de Fontanería, Saneamento, Gases Combustibles, Calefacción en xeral, Aire Acondicionado, Instalacións Contra incendios, Electricidade e Afíns de Pontevedra, “FONCALOR”.

En todo caso, con renuncia a Calquera outro foro que puidera corresponderlles, as partes acordan somete-la interpretación e cumprimento do presente contrato os Xulgados e Tribunais da localidade na que se executen as obras obxecto do mesmo.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### B. Obras realizadas en virtude da acción comercial da empresa.

Supoñen a xeración dun documento similar a Orde de Traballo.

O cliente recibira un orzamento ou oferta que permita o consumidor consultar en ausencia do representante da empresa instaladora a conveniencia ou non de contratar, que se haxa previsto unha continuidade do contacto entre o instalador ou o cliente (contratos de mantemento), e co contrato prevea o dereito do consumidor a rescindir libremente o contrato durante un prazo mínimo de sete días, ou a devolver as mercancías en igual prazo a partir da data da recepción.

O dereito que a Lei de Contratos Celebrados Fora do Establecemento Mercantil confire o consumidor e o de revocación unilateral do contrato, podendo **rescindir o contrato no prazo mínimo de 7 días** ou devolver os materiais en igual prazo dende o momento da entrega da instalación.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### PROBLEMAS.

- ❖ Se non existiu contrato, este poderá ser rescindido unilateralmente en calquera momento a instancias do consumidor.
- ❖ Si existiu contrato, este debe de conte-los prazos de rescisión unilateral para o cliente, que non poderán ser inferiores os 7 días dende a data de contratación ou de recepción da mercancía

**O INSTALADOR PODE CHEGAR A TER A OBRIGA DE RETILA-LO INSTALADO  
DEVOLVENDO O DIÑEIRO**

O cliente posúe o dereito de revocación unilateral do presente contrato no prazo de sete días contados a partir da firma do mesmo, ou no seu caso a devolución dos materiais entregados en idéntico prazo dende a data da súa recepción.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### C. Os orzamentos e o su Clausulado Xeral.

O orzamento e o documento contractual máis adecuado para a contratación, o **máis completo** e o que **máis garantías** outorga tanto o cliente coma o instalador, porque permite ol cliente estudar con calma a proposta de instalación ou reparación que se está facendo, porque permitelle comparar máis dun prezo (se quere), e por que garante en todo caso a non aplicación da Lei de Contratos Celebrados Fora do Establecemento Mercantil, que sen dúbida xera unha grande inseguridade o instalador.

**COMO NORMA: O CLIENTE DEBE FIRMAR O ORZAMENTO, XA QUE ESTO EQUIVALE A UN CONTRATO EN SI MESMO.**

1. É obrigatorio entregar unha copia do orzamento ao cliente.
2. E importante conservar o orzamento aceptado polo cliente, ao menos durante 1 ano mais do que duren as garantías vivas do instalado.
3. Se hai cambios no primeiro orzamento establecido, é necesario documentar os novos costes do traballo que se van a realizar presentando un novo orzamento ou orde de traballo.

**DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN**

A ELABORACIÓN DUN ORZMANETO SUPÓN UN GASTO PARA EMPRESA. CANDO A POLÍTICA DA EMPRESA CONSISTA EN COBRAR O CUSTE DA ELABORACIÓN DOS ORZAMENTOS , PODERA FACELO SEMPRE QUE SE ADVIRTA DE ISO AO CLIENTE NO MOMENTO NO QUE SE SOLICITE O ORZAMENTO, E QUE ESTA ADVERTENCIA QUEDE DOCUMENTADA POR ESCRITO E ASINADA POLO CLIENTE.

SEGUNDO A NORMATIVA VIXENTE PARA A ELABORACIÓN DUN ORZAMENTO E NECESARIO REALIZAR MAIS DUN DESPRAZAMENTO, SOLO SE PODERA **COBRAR UN AO CLIENTE**

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### ORZAMENTO DA INSTALACIÓN

<b>Data</b>	<b>Número de Orzamento</b>
-------------	----------------------------

#### **DATOS DO CLIENTE:**

Nome ou razón social:

D.N.I./C.I.F

Domicilio:

#### **LUGAR DE EXECUCIÓN DO TRABALLO (SI E DISTINTO DO ANTERIOR).**

--

#### **DESCRIPCIÓN DOS MATERIAIS A EMPREGAR E MAN DE OBRA**

Corpo do documento. Incluir o desglose dos materiais e os conceptos polos que se presuposta, incluíndo a man de obra.  
Pode ser tan extenso como sexa necesario, incluíndo varias páxinas, que deberán estar numeradas. A última páxina deberá referenciar o número de páxinas xunto a sinatura do cliente.

--

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

## ORZAMENTO DA INSTALACIÓN

**CONDICIÓNS PACTADAS PARA O PAGO**PRAZO DE EXECUCIÓN DA OBRA OU REPARACIÓN:  DIAS/ MESES

Data prevista de inicio

Data prevista de remate

**OBSERVACIONES**Asinado:  Cliente. Data.Asinado.  Empresa Instaladora

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### **D. Os contratos de mantemento e de tratamentos específicos nas instalacións.**

As normas propias do sector das instalacións esixe a existencia de contratos entre o instalador ou mantedor e o cliente para a realización de determinados traballos. E o caso dos mantedores de calefacción ou de climatización, ou o dos supostos nos que realízanse tratamentos contra a propagación da Legionelosis.

O compromiso que asume o instalador ou mantedor neste caso, e o que ven reflectido na norma que establece os requisitos mínimos que teranse que cumprir no servizo obxecto do contrato, sen que unha pretendida exención de funcións ou responsabilidades establecidas en contrato poida evita-las responsabilidades que recaen –por lei- sobre o prestador do servizo.

Nestes contratos xenéricos de mantemento, bastaría con facer referencia a norma ou conxunto de normas as que debe dárselle cumprimento.

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

**ÚNICAMENTE DEBERAN ESPECIFICARSE SE VAN A INCORPORAR PROTOCOLOS A MÁIS SOBRE OS QUE XA VEÑEN ESTABLECIDOS NA NORMA, OU PERIODICIDADES DE REVISIÓN OU TRATAMENTOS INFERIORES**

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

### **E. A EXECUCIÓN DE CONTRATOS DE OBRA DE MAIOR ENTIDADE SUPÓN A INCLUSIÓN DE NOVAS REGULACIÓNS NA RELACIÓNS CONTRACTUAL.**

Xa que existen técnicos ( arquitectos, enxeñeiros...), é necesario redactar un clausulado totalmente independente.

Estes contratos soen realizarse na execución da obra nova, por esixencia da promotora ou da contratista.

Tamén se regulan aquí as garantías que afectan a edificación nova, que temos que ter en conta por diferir das que se establecen nas leis tradicionais de consumo.



#### **LEI DE ORDENACIÓN DA EDIFICACIÓN:**

1. O responsable do deseño e planificación das instalacións –segundo a Lei- e o arquitecto proxectista da obra e non o instalador, aspecto que rara vez se axusta a realidade. No seu caso o deseño das instalacións pode ser realizado por outros técnicos, sempre coordinados polo proxectista.
2. O responsable de autoriza-las modificacións no proxecto da obra e o arquitecto director da obra, será este ou un técnico designado por el que deberá autoriza-la modificación

## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

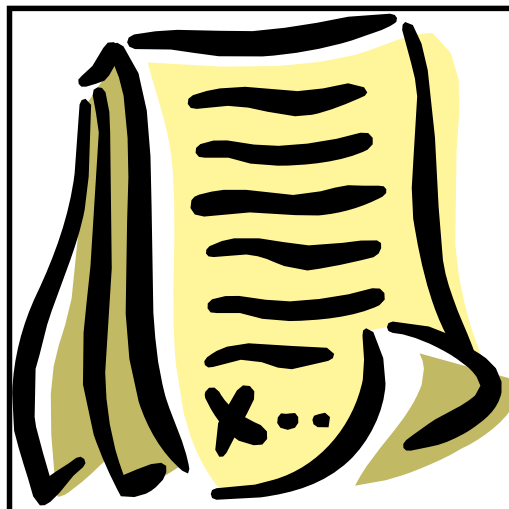
Si o ir a executar unha obra, imos a cambiar de forma substancial a instalación inicialmente programada, debemos solicitar autorización sempre o arquitecto director da obra, ou aternos as consecuencias .

3. O encargado de controla-la construción e a calidade do edificado e o director da execución da obra e normalmente o aparellador/arquitecto técnico, ou enxeñeiro técnico. E o encargado de comproba-los replantexos, os materiais, a correcta execución das construcións e as instalacións. **CALQUERA CAMBIO QUE FAGAMOS TEMOS QUE COMUNICARLLO A ÉL.**
4. Debe deixarse constancia escrita de tódalas comunicacións de modificacións respecto do proxecto orixinal, para o cal o fax e unha ferramenta altamente eficaz.
5. Cando un construtor subcontrátanos a execución das instalacións para un edificio, e non nos aporta o proxecto orixinal para presupostar a execución do mesmo, o orzamento que nos acepte para as instalacións non coincidirá co proxecto.

**DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN**

NO CASO NO QUE O INSTALADOR EXECUTARA UNHA INSTALACIÓN CONFORME AS INSTRUCCUÓNS TÉCNICAS DO PROXECTO, SE CON POSTERIORIDADE EXISTE ALGÚN PROBLEMA PARA TRAMITAR AS ALTAS DA INSTLACIÓN POR DEFECTOS ANTE A ADMINISTRACIÓN DE INDUSTRIA, A RESPONSABILIDADE NUNCA PODERÁ SER ADXUDICADA O INSTALADOR SENÓN AO TÉCNICO PROXECTISTA OU DIRECTOR DE OBRA, POLO QUE NUNCA PODERASE CONDICIONALO PAGO DO PREZO PACTADO A OBTENCIÓN DE PERMISOS.

O clausulado será aberto



## DOCUMENTOS DA CONTRATACIÓN

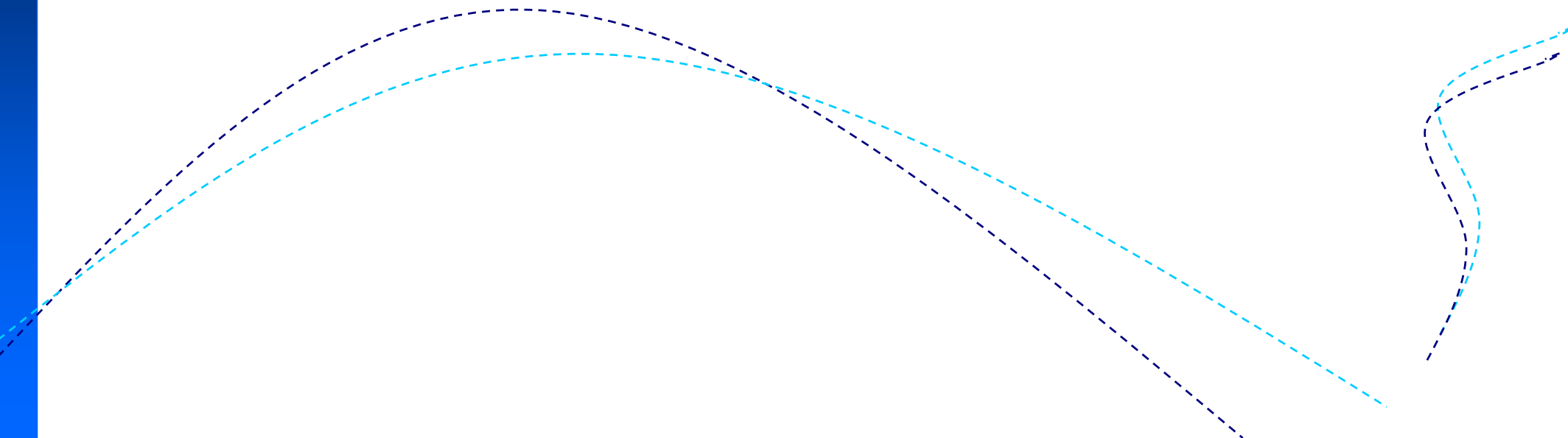
### F. A OBRIGA DE EMISIÓN DE FACTURA

A factura e o **xustificante da existencia dun crédito**, ademais de ser un documento de existencia obrigatoria por cuestións fiscais e mercantís. Sempre e obrigatorio emitir factura o finalizar un traballo, con independencia da existencia dun contrato ou documento contractual previo.

#### OBSERVACIÓNS A CONSIDERAR:

1. Sempre que se pacten pagos parciais, cada uns dos cobros deberán ir seguidos dunha factura.
2. Sempre que pretendamos cobrar sen ter un documento contractual previo firmado polo cliente  
Deberemos emitir unha factura.
3. Na factura deben identificarse coa maior concreción posible os materiais, as marcas, prezo...

## 4. O PROBLEMA DAS GARANTÍAS



## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

### GARANTÍAS E RESPONSABILIDADES



IMPLICA

1. Ser conscientes de ca actividade propia das instalacións pode xerar danos a terceiros. (*Lei 26/1984 Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios*), na que se establece co fabricante, importador, vendedor ou subministrador de produtos ou sevizos os consumidores ou usuarios, responde do orixe, identidade e idoneidade dos mesmos, dacordo coa súa natureza e finalidade e coas normas cos regulan.
2. Cal é o periodo de garantía das instalacións, aparellos ou reparacións que realizamos, topando neste caso cunha multiplicidade de normas que se solapan e que fan difícil concretar exactamente cal e o período durante o que se responde do bo funcionamento dos bens ou servizos obxecto da instalación.



DIFENCIAR:  
GARANTÍAS  
LEGAIS E COMERCIAL

## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

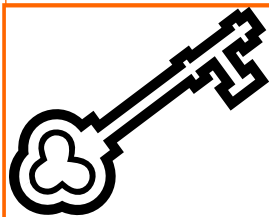
### GARANTÍAS LEGAIS

E aquela que ven imposta a un produto ou servizo por imposición dunha norma específica. A súa principal característica é o feito de que impón un mínimo de prazo, e que este mínimo nunca poderá ser reducido por acordo entre as partes, ou considerarse coma un dereito irrenunciable do consumidor .

### GARANTÍAS COMERCIAL

E aquela que da un fabricante, un distribuidor ou un instalador, de forma voluntaria e por riba das esixencias mínimas legais. Desta forma, unha caldeira pode ter un período de garantía legal de dous anos, e sen embargo o fabricante pode ofrecer garantías de hasta cinco anos sobre todo o conxunto ou sobre parte dos materiais ca integran. .

As **normas** que afectan os prazos das garantías establecen tamén o **alcance** do que implica a garantía: o **dereito a reparación do ben, a súa substitución, a rebaixa** do prezo e eventualmente a resolución do contrato.



## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS



### PRAZOS DE GARANTÍAS

1. **Construción de obra nova e rehabilitación de edificacións**
2. **Instalacións novas ou equipos instalados en edificación existente.**
3. **Servizos de Reparación de Instalacións ou Aparellos de uso doméstico que forman parte das mesas**

## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

### 1. Construción de obra nova e rehabilitación de edificacións

Na (Lei 38/1999 de Ordenación da Edificación) impón unha garantía de **3 anos**, para os elementos constructivos ou das INSTALACIÓNS que ocasionen incumprimento dos requisitos de habilidades no inmovble.

RESPOSTA ANTE O COMPRADOR FINAL: **3 ANOS**

**A RESPONSABILIDADE EN NINGÚN CASO PODE SER INCLUÍDA NO SUPOSTO DE RESPONSABILIDADE DECENAL.**



A garantía de **10 anos** afecta **únicamente** a cimentación, soportes, vigas, forxados, muros de carga ou outros elementos estruturais que comprometan a estabilidade do edificio.

**A GARANTÍA DE TRES ANOS SUPÓN UN PROBLEMA RESPECTO OS ELECTRODOMÉSTICOS POR ISO É IMPORTANTE INSTALAR PRODUTOS QUE APORTEN GARANTÍAS COMERCIAIS SUPERIORES AS LEGAIS.**

## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

### 2. Instalacións novas ou equipos instalados en edificación existente

Na (Lei 23/2003 de Garantías na Venda de Bens De Consumo, artigo 9) o o vendedor responderá dos defectos ou faltas de conformidade que se manifesten no prazo de **DOUS ANOS** dende o momento da entrega. En todo caso, o vendedor e o consumidor poderían pactar un prazo menor, que **nunca poderá ser inferior a un ano** dende a entrega.

FONCALOR PROPÓN A SEGUINTE CLÁUSULA RELATIVA AS GARANTÍAS:

*Quinta. Garantías das reparacións, instalacións e equipos instalados. As reparacións das instalacións e aparellos teñen unha garantía legal de tres meses, que afectará unicamente a aquelas partes do aparello ou a instalación sobre as que recaía a reparación. No suposto de que dentro do prazo de garantía, avariáense pezas ou partes do aparello ou instalación sobre os que non recaeu a anterior reparación, estas non se entenderán en ningún caso cubertas pola garantía.*

*Os aparellos novos que sexan entregados o cliente teñen un prazo de garantía de dous anos, que e responsabilidade do fabricante dos equipos. A empresa instaladora comprométese a facilitar o cliente a xestión destas garantías, poñéndoo en contacto co fabricante ou distribuidor ou que adquiriu os equipos, e facilitando canta documentación sexa necesaria para a xustificación da adquisición dos equipos, a data da instalación os períodos de garantía.*

*As instalacións novas –canalizacións, tuberías etc- que afectan o cumprimento dos requisitos de habitabilidade, teñen un prazo de garantía de tres anos e serán responsabilidade da empresa instaladora.*

## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

### **OBXETIVO:**

Non ter que responder por un defecto de fabricación dun ben instalado sen ter posteriormente unha acción contra o fabricante.

**PRAZO DE PRESCRIPCIÓN: 3 ANOS DENDE O MOMENTO DE ENTREGA**

### **3. Servizos de reparación de Instalacións ou Aparellos de Uso doméstico que forman parte das mesas.**

*Real Decreto 58/1988 do 29 de Xaneiro sobre a Protección dos Dereitos do Consumidor no Servizo de Reparación de Aparellos de Uso Doméstico.*

**PERIODO DE GARANTÍA DUNHA REPARACIÓN: validez mínima 3 MESES**

*Esta garantía só permanecerá viva sempre co aparello reparado non sexa manipulado ou reparado por terceiros. Esta garantía entenderse sobre o total reparación efectuada e afecta a tódolos gastos que se poidan ocasionar, incluíndo transporte e man de obra.*

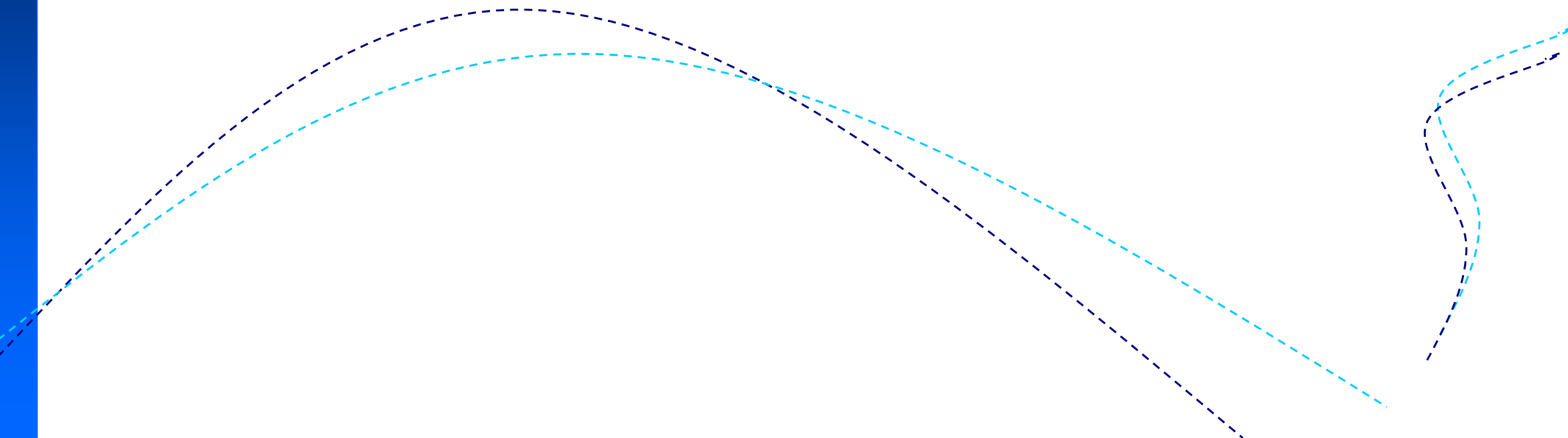
## O PROBLEMA DAS GARANTÍAS

**MOI IMPORTANTE**

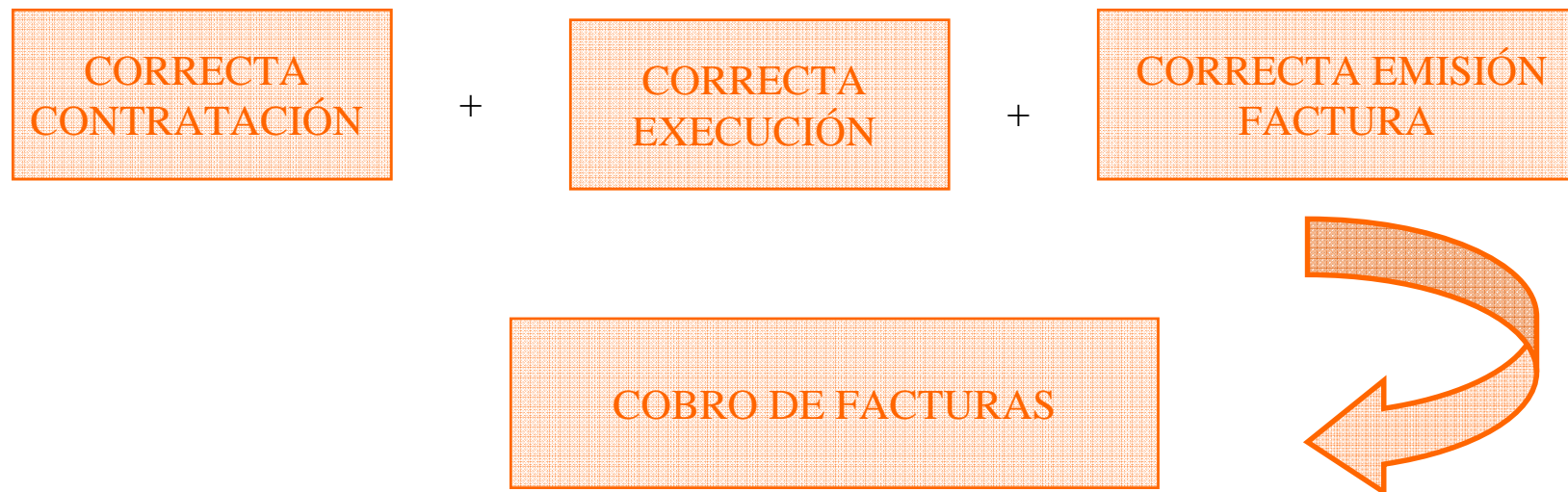
**E PRECISO TER A DISPOSICIÓN DOS CLIENTES FOLLAS DE RECLAMACIÓN DO ORGANISMO DE CONSUMO COMPETENTE E APORTÁRSELLAS O CLIENTE NO CASO DE QUE O SOLICITE**

*INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO OU NA PROPIA ASOCIACIÓN*

## 5. O COBRO DO PREZO PACTADO



## O COBRO DO PREZO PACTADO



LEI APLICABLE: Lei 3/2004 de Medidas de loita contra a Morosidade nas Operacións Comerciais.

Quedan **excluídas** da aplicación desta norma as relacións comerciais con consumidores finais, os que lle aplican as normas relativas o cobro no Código Civil.

## O COBRO DO PREZO PACTADO



### CONTIDOS DA LEI

#### CRITERIOS PARA DETERMINAR A

##### 1. DATA DE VENCEMENTO DOS COBROS:

1. O prazo de pago que debe cumprir o deudor será o que se pactara entre as partes dentro do marco legal aplicable.
2. O prazo de pago, a falta de pacto entre as partes, será o seguinte:
  - 2.1 Trinta días despois da data na co deudor recibira a factura ou unha solicitude de pago equivalente.
  - 2.2 Se a data de recibo da factura ou a solicitude de pago equivalente prestase a dúbida, trinta días despois da data de recepción das mercancías ou prestacións dos servizos.
  - 2.3 Se o deudor recibe a factura ou a solicitude de pago equivalente antes cos bens ou servizos, trinta días despois da entrega dos bens ou da prestación dos servizos.
  - 2.4 Se legalmente no contrato se dispúxo un procedemento de aceptación ou de comprobación mediante o cal deba verificarse a conformidade dos bens ou os servizos co disposto no contrato e si o deudor recibe a factura ou a solicitude de pago equivalente antes ou na data na que ten lugar dita aceptación ou verificación, trinta días despois desta última data.

## O COBRO DO PREZO PACTADO



### CONTIDOS DA LEI

#### CRITERIOS PARA DETERMINAR

#### 2. PRESCRIPCIÓN DA ENTRADA EN MORA OU RETRASO DO PAGO UNHA VEZ TRANSCORRIDO O PRAZO FIXADO:

Implica o devengo dos intereses de demora fixados na Lei, que pasan a engrosar a débeda co cliente ten coa empresa instaladora.

O interese de demora que deberá pagar o deudor será o cas partes fixaran en contrato, si e que este aspecto foi pactado.

De non terse establecido nada en contrato, o tipo legal de interese de demora co deudor estará obrigado a pagar será a suma do tipo de interese aplicado polo Banco Central Europeo (EURIBOR) máis sete puntos porcentuais.

O último aspecto reseñable da Lei reside no dereito a reclamación de Tódolos custes de cobro debidamente acreditados que sufra a causa da mora do deudor. Na determinación destes custes de cobro aplicaranse os principios de transparencia e proporcionalidade respecto a débeda principal.

## O COBRO DO PREZO PACTADO



### CONTIDOS DA LEI

A norma tamén fixa límites na reclamación dos custes de cobro, establecendo ca indemnización non poderá superar, en ningún caso, o 15 por cento da cantía da débeda, excepto nos casos nos que a débeda non supere os 30.000 euros nos co límite da indemnización estará constituído polo importe da débeda da que se trate. Temos que ter en conta que dentro desta indemnización poderemos incluír os gastos de devolución de recibos ou letras que nos cobre o banco, honorarios de avogados ou empresas de xestión de cobros, e eventualmente, os custes da reclamación xudicial necesaria para o cobro.

## O COBRO DO PREZO PACTADO



### CONTIDOS DA LEI

#### CRITERIOS PARA DETERMINAR

##### 3. COBRO:

3.1. Aplicación da Lei de Loita Contra a Morosidade: ningún cliente que se retrasa no pago soe aceptar de bo grado a imposición dos intereses de demora nin as indemnizacións por xestión do cobro.

3.2 Afecta a práctica comercial d desconto do papel como medio de financiación das súas operacións, xa cas empresas soen empregar letras ou pagares para documentar os créditos e poder anticipar mediante as entidades financeiras o cobro das súas facturas.

**É RECOMENDABLE QUE CANDO SE FIRME UN CONTRATO NO COS PRAZOS DE PAGO SE RETRASEN, SE INTRODUCZA UNHA CLÁUSULA NA Que SE FIXE UN PRAZO PARA ENTREGA E O TEMPO.**

## AS DISCREPANCIAS: ACCIÓNS DE CONSUMO E AS RECLAMACIÓNS XUDICIAIS.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:



#### A. ARBITRAXE

Trátase dun sometemento voluntario das partes a un estudio das discrepancias por parte de terceiros independentes, obrigándose a acatar a decisión que adopten os árbitros no seu laudo ou resolución

O arbitraje pode resolverse por principios de equidade ou no seu caso por aplicación das normas propias que regulan a materia de que se trate.

#### TIPOS DE ARBITRAXES:

**1. ARBITRAXES VOLUNTARIO:** poden ser pactados en contrato de forma previa a xeración de conflitos ou como acordo de resolución de conflito xa xurdido.

#### VANTAXES

- ❖ CELERIDADE DE RESOLUCIÓN
- ❖ REDUCCIÓN DE CUSTES DE LITIXIO

## AS DISCREPANCIAS: ACCIÓNS DE CONSUMO E AS RECLAMACIÓNS XUDICIAIS.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

#### A. ARBITRAXE

**2. ARBITRAXE DE CONSUMO** : que atente con carácter vinculante e executivo para ambas partes as queixas e reclamacións de consumidores e usuarios, quedando fora deste sistema os conflitos entre empresas.

#### DESVANTAXES

- ❖ COMPOSICIÓN DA CORTE ARBITRAL
- ❖ A TENDENCIA A FALLAR A FAVOR DA PARTE QUE CONSIDERAN MAIS DÉBIL
- ❖ A NON PARTICIPACIÓN DE TODOS OS ARBITRIOS NA REDACCIÓN DO LAUDO ARBITRAL DEBIDO OS USOS QUE TENDEN A ADOPTAR.

#### VANTAXA

- ❖ FORMA DE SAÍR AIROSOS DO LANCE

Un dos Árbitros debería ser un representante da Asociación de Instaladores de FONCALOR que en todo caso será un letrado coa formación suficiente como para defender os intereses do seu asociado.

## AS DISCREPANCIAS: ACCIÓNS DE CONSUMO E AS RECLAMACIÓNS XUDICIAIS.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

#### B. AS ACTUACIÓNS XUDICIAIS

TRES SITUACIÓNS DE CONFLICTO:



**1. O LITIXIO** : refírese os termos do contrato, as características ou execución da instalación, o cumprimento dos prazos, ou a calquera outro asunto distinto do mero impago. O procedemento xudicial esixe a existencia dun xuízo declarativo no que se falle sobre o fondo do asunto e, unha vez que teñamos a sentenza, se o “vencido en xuízo” non cumpre de forma voluntaria coa obriga, deberá procederse a un novo xuízo de execución da sentenza, cuxo obxecto é dar cumprimento a Primeira sentenza.

Necesítase sempre avogado e por norma xeral procurador.

**2. RECLAMACIÓN MONITORIA:** Non existe disconformidade coa obra ou os importes pero non se efectuou o pago da débeda. So se pode pedir esta reclamación cando o importe non sexa superior aos 30.050,61 euros.

Trátase de aportar o Xulgado un escrito coa documentación que xustifica os créditos, solicitando que se proceda o requirimento xudicial de pago o deudor.

## AS DISCREPANCIAS: ACCIÓNS DE CONSUMO E AS RECLAMACIÓNS XUDICIAIS.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

O deudor ten a opción de oporse o importe da débeda, en cuxo caso o procedemento ha de reconvertirse nun xuízo declarativo da débeda, pode consigna-lo diñeiro no Xulgado pagando a débeda ou pode non facer nada.

É un procedemento que pode ser instado polo propio empresario servíndose dun modelo de formulario. É un procedemento rápido.

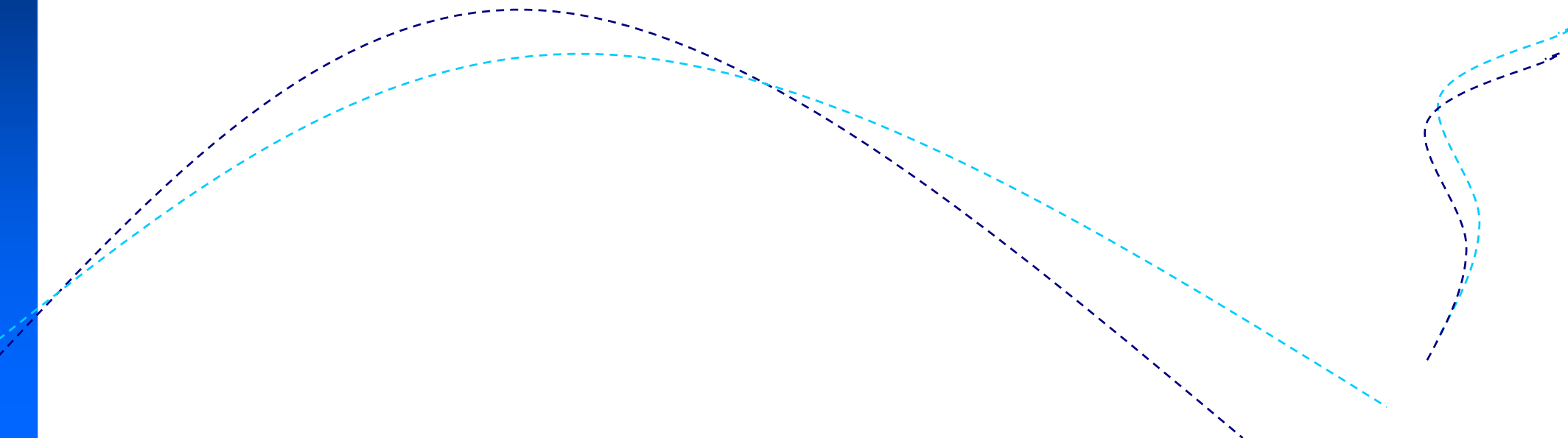
### 3. PRODUCIUSE UN IMPAGO E OS CRÉDITOS ESTÁN DOCUMENTADOS EN CHEQUES, PAGARES OU LETRAS DE CAMBIO, OU NO SEU CASO, TEMOS UN TÍTULO EXECUTIVO PROCEDENTE DUNHA RECLAMACIÓN MONITORIA.



Esta situación da lugar a un procedemento executivo, que esencialmente busca a localización de bens e dereitos do deudor para proceder o seu embargo o adxudicación en pago de débedas.

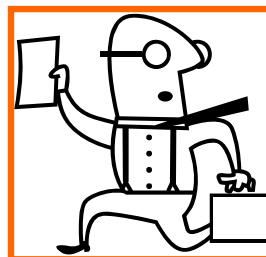
Entre os dereitos embargables están os **salarios do deudor, créditos de todo tipo da empresa deudora, bens mobles e inmobles.**

## 7. LEGISLACIÓN APLICABLE



## LEXISLACIÓN APLICABLE.

- Lei 26/1984 de 19 de Xulio Xeneral para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
- Lei 23/2003 de 10 de Xullo de Garantías en la Venta de Bens de Consumo
- Lei 22/1994 de 6 de Xullo de Responsabilidade Civil por los Danos Causados por Productos Defectuosos
- Real Decreto 58/1988 de 29 de Xaneiro sobre Protección de los Dereitos del Consumidor en el Servizo de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico.
- Lei 26/1991 de 21 de Novembro sobre Contratos celebrados fora de los Establecimientos Mercantiles
- Lei 38/1999 de 5 de novembro de Ordenación de la Edificación
- Lei 3/2004, de 29 de decembro, por la que se establecen medidas de loita contra la morosidade en las operacións comerciais.



FIN

