

ESQUEMA DE GARANTÍA PARA EL HOGAR DE QUEENSLAND

INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO



OCTUBRE DE 2021

La información sobre el producto del Esquema de garantía para el hogar de Queensland es un resumen traducido de la cobertura aplicable a contratos que se firmaron a partir del 28 octubre del 2016.

Todas las condiciones de cobertura están estipuladas en la *Ley de la Comisión de Edificación y Construcción de Queensland de 1991*, parte 5, y en el Reglamento de la Comisión de Edificación y Construcción de Queensland de 2018, anexo 6.

ÍNDICE

¿Quiénes somos?.....	3
¿Qué hacemos?.....	3
El esquema de garantía para el hogar.....	3
¿Qué cobertura ofrecemos?	3
Incumplimiento del contrato.....	3
¿En qué consiste una reclamación por incumplimiento del contrato?.....	3
Requisitos.....	3
Otras consideraciones.....	3
Plazos.....	3
Extensión de la cobertura.....	3
Defectos.....	4
¿Qué es un defecto?.....	4
Requisitos.....	4
Plazos.....	4
Extensión de la cobertura.....	4
Exclusiones.....	5
Una vez que la cobertura entre en vigor.....	5
Plazos.....	5
Exclusiones y limitaciones.....	5
Exclusiones.....	5
Limitaciones.....	6
Indemnización máxima.....	6
Como presentar una reclamación.....	7
Quizá pidamos información adicional conforme sea necesario.....	7

¿Quiénes somos?

Somos la Comisión de la Construcción y Edificación en Queensland (QBCC), una autoridad reglamentaria establecida bajo la *Ley de 1991 sobre la Comisión de la Construcción y Edificación de Queensland*.

Somos la autoridad regulatoria de la industria de la construcción en Queensland y existimos desde la década de 1970 (bajo diferentes nombres).

¿Qué hacemos?

Como la autoridad reguladora de la industria de la construcción, contamos con un modelo de “ventanilla única” integrada, que incorpora las siguientes funciones:

- Emitimos licencias a los/as contratistas autorizados/as, quienes cuentan con las calificaciones adecuadas y los recursos económicos necesarios para operar una empresa en la industria de la construcción.
- Ofrecemos un servicio gratuito de resolución de disputas para intentar resolver disputas entre los propietarios y los/as contratistas autorizados/as.
- Administramos un esquema de garantía para el hogar que ofrece una cobertura de seguro para proteger los hogares en Queensland.

El esquema de garantía para el hogar

Bajo el Esquema de garantía para el hogar de Queensland (el Esquema), los/as contratistas autorizados/as deben recibir las primas en nombre del consumidor y pagar la prima a la QBCC en relación con el trabajo residencial específico que estén llevando a cabo.

El Esquema no tiene fines lucrativos y es autofinanciado a través del pago de primas.

¿Qué cobertura ofrecemos?

El Esquema cubre a los consumidores por las pérdidas sufridas en caso de que un/a contratista (o una persona que comete un fraude o que lleva a cabo ciertas representaciones) no cumpla con un contrato de trabajo residencial o no rectifique el trabajo defectuoso. Los términos de cobertura, sin embargo, incluyen ciertas limitaciones y restricciones.

También ofrecemos asistencia en situaciones específicas en caso de pérdidas debido a un trabajo incompleto, que ha sido dañado por un incendio, una tormenta, vandalismo o un robo.

Incumplimiento del contrato

¿En qué consiste una reclamación por incumplimiento del contrato?

Una reclamación por incumplimiento del contrato surge cuando un/a contratista autorizado/a no cumple con el trabajo para el cual se le contrató.

El Esquema se encarga de pagar las pérdidas que surjan debido al incumplimiento del trabajo.

Requisitos

El contrato debe ser un contrato a precio fijo (es decir, debe quedar claro en el contrato cuánto costará el trabajo).

El contrato con el/la contratista autorizado/a debe haber terminado de una de las siguientes maneras:

- Usted cancela el contrato con el/la contratista autorizado/a debido al incumplimiento del/la mismo/a.
- El/la contratista autorizado/a ha fallecido.
- El/la contratista autorizado/a es una empresa que ya no existe (por ejemplo, ya no está registrada).
- El/la contratista autorizado/a está en bancarrota y se ha cancelado su licencia.

Otras consideraciones

Cualquier aprobación de una cantidad potencial por parte de la QBCC se verá reducida si usted paga por un trabajo que ya aún no se ha llevado a cabo.

De igual manera, la aprobación de su reclamación se verá reducida si el valor del trabajo excede el precio del contrato en más del 30 % (por ejemplo, si el precio del contrato es de \$200 000, pero el valor real del trabajo es de \$270 000, la reclamación se reducirá en \$70 000).

Plazos

El contrato debe terminar dentro de los siguientes dos años a partir del día que inicia el trabajo. Debe presentar su reclamación con la QBCC dentro de los tres meses siguientes a la finalización de la fecha del contrato.

Extensión de la cobertura

Si los trabajos han iniciado (es decir, han comenzado físicamente en el lugar), la QBCC pagará la diferencia entre los fondos que usted aún tiene bajo su contrato y el costo real para finalizar la vivienda.

Si no se ha iniciado ningún trabajo, la QBCC le reembolsará el depósito que le pagó al/la contratista autorizado/a.

También hay una provisión para la rectificación del trabajo incompleto dañado por un incendio, una tormenta, o como consecuencia de vandalismo, o robo, debido a los trabajos incompletos. No obstante, para reunir los requisitos para esta cobertura, la QBCC debe aceptar la reclamación por incumplimiento de contrato, y usted debe presentar su reclamación dentro de los 14 días de haber sucedido el evento. Adicionalmente, los daños deben haberse producido como consecuencia de que el trabajo esté incompleto.

Además, en relación con los actos de vandalismo o robos, la QBCC solo pagará por pérdidas superiores a los \$2500, y deberá ser reportado a la policía.

Si la QBCC aprueba su reclamación por incumplimiento del contrato, usted podrá solicitar el reembolso de los gastos de alojamiento. En general, puede solicitar el reembolso de los gastos de alojamiento incurridos desde la fecha en la que presentó su reclamación, hasta siete días después de que se haya aprobado su reclamación por incumplimiento del contrato. Debe solicitar estos gastos de alojamiento en un plazo de 28 días a partir de la aprobación de su reclamación por incumplimiento.

No hay derecho a que se finalicen los trabajos incompletos para lo siguiente:

- Contratos de gestión de construcción o de costo más reembolso (cost-plus contract): cuando se han utilizado estos tipos de contratos, no existe ningún derecho a hacer una reclamación por incumplimiento del contrato. Cuenta con una cobertura por defectos que se hicieron evidentes durante la construcción, o posterior a la finalización.

Defectos

Ofrecemos cobertura para la rectificación de defectos de la construcción en el trabajo de viviendas.

¿Qué es un defecto?

Hay dos tipos de defectos. El primer tipo de defecto es un defecto estructural e incluye el movimiento en las cimentaciones del edificio, o el incumplimiento de ciertas partes del código de construcción, o cualquier defecto que haga que la residencia no sea segura o inhabitable. Otros ejemplos incluyen una piscina con fugas, o filtración de agua en una residencia (por ejemplo, de una regadera con fugas o techo con goteras).

El segundo tipo es un defecto no estructural. Este tipo de defecto es estético en naturaleza y no se categoriza como un defecto estructural.

Requisitos

Antes de presentar su reclamación ante la QBCC, debe notificarle al/a contratista autorizado/a sobre los defectos, dándole una oportunidad razonable para poder corregirlos.

Evaluaremos su reclamación, y decidiremos si es necesario solicitar oficialmente al/a contratista autorizado/a que rectifique su trabajo.

Plazos

Los defectos estructurales cuentan con una cobertura de seis años y seis meses a partir de la fecha de pago de la prima, y usted debe presentar la reclamación dentro de los tres meses de haber notado el defecto.

Los defectos no estructurales están cubiertos si el consumidor tiene conocimiento del defecto, o se da cuenta del mismo de forma razonable, en un plazo de seis meses a partir del día de finalización de las obras. Usted debe presentar la reclamación en el plazo de siete meses a partir de la fecha de finalización.

Extensión de la cobertura

El esquema provee la cobertura para una residencia y algunas otras construcciones en el mismo sitio (por ejemplo, un cobertizo).

Una residencia es una construcción que se fija a un terreno en el cual vive una persona. Incluye una vivienda independiente, un dúplex, una unidad en una construcción de varios pisos que no tenga más de tres niveles, y una casa prefabricada.

No se considera como residencia un barco, una caravana, un vehículo, una tienda, un tráiler, un tren, o una construcción temporal, como por ejemplo un desmontable.

Pagaremos para rectificar los defectos en la residencia u otra construcción en el sitio. También pagaremos para rectificar los defectos en cualquiera de estas construcciones que involucran cualquiera de los siguientes:

- Cualquier cosa anexa a estas construcciones que requiera la aprobación de la construcción o la fontanería.
- Cualquier cosa anexa a estas construcciones y que no están soportadas por nada más (por ejemplo, toldo o pasamanos).
- Cualquier cosa anexa a estas construcciones que se utiliza para el abastecimiento de agua, alcantarillado, drenaje o agua lluvia.
- Un balcón principal o terraza anexa a estas construcciones.
- Las escaleras o una rampa que faciliten el acceso a estas construcciones.
- Trabajos para apoyar estas construcciones (por ejemplo; remplazo de postes).

También pagaremos para rectificar los defectos en el montaje, la construcción o la instalación de una piscina.

Los siguientes trabajos no están cubiertos en caso de presentar defectos:

- Sistema de alarma contra incendios, andamios, cortinas, persianas, compuertas internas, alfombras, pisos flotantes, vinilo, movimiento de tierra y excavación, colocación de asfalto o betún, asilamiento, o mosqueteras.
- Aparatos electrónicos.
- Cubículo, casa de perro, vela de sombra, cables de teléfono o de datos, medidor de agua, tanque de agua no utilizado para el abastecimiento de agua primario.
- Construcción de una losa que no incluye colocar la construcción encima de la misma.
- Cualquier otra cosa asociada con la construcción primaria de la residencia.

Si se acepta su reclamación por defectos, podrá reclamar los gastos de alojamiento en los que incurrió mientras se lleva a cabo la rectificación. Puede reclamar lo anterior si su hogar es inhabitable porque el trabajo es defectuoso o se está llevando a cabo el trabajo de rectificación.

Exclusiones

Si el defecto no es significativo y el trabajo cumple con el código de construcción, pero no con los planos o las especificaciones, entonces pagaremos por la pérdida de valor del trabajo (por ejemplo, si el techo tiene 2.9 m de alto, pero según los planos, debería medir 3 m).

No hay reclamaciones por defectos si:

- Usted se rehúsa de manera no razonable a que el/la contratista autorizado/a (quien llevó a cabo el trabajo defectuoso) regrese a corregir el defecto.
- Bajo su contrato con el/la contratista autorizado/a, este/a tiene la obligación de finalizar el trabajo.
- En relación con una piscina, no hay cobertura por defectos por:
 - defectos no son estructurales;
 - defectos que se encuentran fuera del borde de la piscina;
 - todo el trabajo relacionado con la piscina (por ejemplo, pavimentación, correderas, trampolines);
 - escalones que no están fijados.
- En relación con un cobertizo: si la construcción de la losa se lleva a cabo bajo un contrato diferente, entonces no existe cobertura para el cobertizo por el daño causado por la losa.
- No hay cobertura por daño a la residencia o el cobertizo que no se haya sido causado directamente por el trabajo.

Una vez que la cobertura entre en vigor

El/la contratista autorizado/a pagará, a su nombre, la prima relevante. Evidentemente, el precio de la prima se tomará en cuenta en el contrato, de modo que, en realidad, el/la contratista autorizado/a recibe la prima directamente de usted y se la paga a la QBCC.

La prima se debe pagar previo a que comience el trabajo, y dentro de los 10 días de haber firmado el contrato. Una vez que se haya pagado la prima, emitiremos una notificación de cobertura por el trabajo. La cobertura bajo el Esquema comienza tan pronto como el/la contratista autorizado/a paga la prima, se firma el contrato, o comienzan los trabajos (lo que suceda primero).

En caso de que el/la contratista autorizado/a ya haya pagado la prima estándar con relación al trabajo, usted puede incrementar la cobertura estándar (es decir \$200 000) a \$300 000 al pagar la prima adicional para incrementar la cobertura a \$300 000. Con el fin de obtener esta cobertura extra, usted debe pagar la prima adicional dentro de los 30 días de la fecha del contrato, o antes de que comience el trabajo (lo que suceda primero).

Plazos

En relación con una reclamación por incumplimiento, el contrato debe finalizar dentro de dos años a partir del día que comienzan los trabajos, y la reclamación debe presentarse dentro de los tres meses siguientes a la finalización del contrato.

Los defectos estructurales cuentan con una cobertura de seis años y seis meses a partir de la fecha de pago de la prima, y usted debe presentar la reclamación dentro de los tres meses de haber notado el defecto.

Los defectos no estructurales están cubiertos si el consumidor nota el defecto, o se da cuenta del mismo de forma razonable, dentro de los seis meses siguientes a la fecha de finalización de las obras. Usted debe presentar la reclamación en el plazo de siete meses a partir de la fecha de finalización.

Exclusiones y limitaciones

Al igual que con cualquier póliza de seguro, hay algunos aspectos que se excluyen de la cobertura, y existen algunas limitaciones en cuanto a la extensión de la cubierta provista bajo el Esquema.

Exclusiones

Los siguientes **trabajos de construcción** no están cubiertos por el Esquema:

- hospedaje para mochileros, pensión, parque de caravanas, casa de huéspedes, alojamiento de vacaciones, hostel, hotel, posada o motel;
- prisiones o reformatorios;
- hospitales;
- un orfanato o casa hogar para menores;
- una villa de retiro;
- una institución educativa;
- hospedaje para personas con discapacidades;
- instalaciones comerciales o industriales;
- trabajo de dueño-constructor;
- carga, descarga o transportación de una construcción;
- carga, descarga o transportación o prefabricación fuera de obra de toda una construcción;
- una vivienda múltiple de más de 3 pisos;
- una construcción de un estacionamiento o un cobertizo para un dúplex o vivienda múltiple de más de 3 pisos;
- trabajo que tiene que ver con oficinas o tiendas;
- trabajo para un estacionamiento, a menos de que sea para un edificio que contiene dos o más unidades;
- una piscina que no se utiliza para propósitos residenciales;
- construcción o instalación de algo que no está fijo, por ejemplo un spa portátil.

Las siguientes **personas** no están cubiertas por el esquema de garantía del hogar:

- Un/a contratista autorizado/a que construya una residencia para si mismo/a en su terreno.
- Un promotor inmobiliario que contrata a un/a contratista autorizado/a para construir tres o más residencias.
- Sin embargo, un comprador subsecuente de cualquiera de las anteriores residencias puede reclamar (por ejemplo, si un constructor construye un bloque de seis unidades no está cubierto por la finalización o defectos. Sin embargo, el comprador subsecuente de una unidad está cubierto por los defectos en su unidad).
- Una persona que sea socia de un/a contratista autorizado/a no puede reclamar, por ejemplo, la esposa o hijo del/la contratista autorizado/a o funcionario ejecutivo de un/a contratista autorizado/a que sea una empresa.

Los siguientes **defectos** no están cubiertos por el Esquema; es decir, los defectos:

- causados por un diseño defectuoso. Sin embargo, podría tener cobertura si el diseño lo preparó una persona adecuadamente calificada, por ejemplo, un ingeniero, arquitecto o diseñador de construcción;
- causados por el deterioro debido al desgaste razonable;
- causados por la falta de mantenimiento, inspecciones y tratamiento de la propiedad;
- causados por las ondas de presión de una aeronave;
- causados por un terremoto, erosión, inundación, desmoronamiento;
- causados por daño accidental;
- causados por un producto defectuoso;
- causados por un acto o una omisión de cualquier otra persona diferente al/a contratista autorizada (o el/la subcontratista o invitado del/a contratista autorizado/a);
- causados por un acto terrorista;
- en datos electrónicos;
- en aparatos electrónicos;
- que están cubiertos por otra póliza de seguros.

Las siguientes **acciones** evitarán que usted sea elegible para un reclamación bajo el esquema:

- Si libera o exime al contratista responsable de la responsabilidad de su trabajo.
- Si no autoriza a la QBCC a evaluar su reclamación.
- Si tenía conocimiento, o debió haber tenido razonablemente conocimiento del defecto antes de que se finalizara el trabajo.
- Si tenía conocimiento, o debió haber tenido razonablemente conocimiento del defecto antes de haber comprado la propiedad.
- Si demuele el trabajo o rectifica el defecto sin el consentimiento previo por escrito de la QBCC.

Limitaciones

Se aplican las siguientes limitaciones a todas las reclamaciones:

- Siempre que sea razonablemente posible, intentaremos proveer los mismos materiales al momento de finalizar o rectificar el trabajo, pero no pagaremos para reemplazar el trabajo anexo para lograr lo anterior.
- Ofreceremos la certificación para la rectificación o que se complete el trabajo que se está llevando a cabo bajo el esquema, pero no pagaremos el costo de obtener los certificados en relación con el trabajo que el/la contratista autorizada original ya realizó.
- Cubrimos ciertos trabajos (por, ejemplo, la construcción de una residencia) para ambas reclamaciones por defectos y por incumplimiento. No obstante, en relación con otro trabajo relacionado con la construcción de la residencia (por ejemplo, cercado, entrada de vehículos) sólo cubrimos el trabajo de finalización, no por defectos.

Indemnización máxima

En términos generales, la cantidad máxima a pagar bajo el Esquema es la siguiente:

- Previo a la finalización práctica:
 - Por incumplimiento, defectos, vandalismo y robo:
 - \$300 000 si está vigente la cobertura adicional opcional,
 - \$200 000 para la cobertura estándar,
 - ambas cantidades incluyen los costos de alojamiento y almacenamiento provisional.
 - Por incendio o tormenta:
 - \$300 000 si está vigente la cobertura adicional opcional,
 - \$200 000 para la cobertura estándar,

Nota: esto está sujeto a que la reclamación por incumplimiento del contrato sea aceptada por la QBCC.

Nota: previo a la finalización práctica, la cobertura disponible en relación con la construcción de un dúplex es limitada. Un dúplex es una construcción que contiene dos unidades de vivienda independientes.

La indemnización máxima disponible para un dúplex con cobertura estándar es la siguiente:

- Antes de la finalización:
 - \$100 000 por cada unidad (por no finalización, defectos previos a la finalización, vandalismo y robo),
 - \$100 000 por cada unidad (por daño por incendio o tormenta).
- Posterior a la finalización:
 - \$200 000 por cada unidad (por defectos posteriores a la finalización).

Si contrata la cobertura adicional opcional, la indemnización máxima para un dúplex aumenta a:

- Antes de la finalización:
 - \$150 000 por cada unidad (por no finalización, defectos previos a la finalización, vandalismo y robo),
 - \$150 000 por cada unidad (por daño por incendio o tormenta).
- Posterior a la finalización:
 - \$300 000 por cada unidad (por defectos posteriores a la finalización).

Nota: previo a la finalización práctica, no se ofrece ninguna asistencia a ninguna persona que tenga uno o más contratos, que estén en vigor al mismo tiempo, para construir tres o más unidades de vivienda. Hay asistencia disponible para un comprador subsecuente de una unidad.

- Después de la finalización práctica; sólo para defectos:
 - Si está vigente la cobertura adicional opcional: \$300 000.
 - Si está vigente la cobertura estándar: \$200 000.
 - Ambas cantidades incluyen los costos de alojamiento y almacenamiento provisional.

Existen limitaciones específicas con relación a la propiedad común para las propiedades de unidades múltiples; si necesita más detalles sobre este tipo de propiedad, contacte a la QBCC. Básicamente, cada unidad tiene su propia indemnización máxima y todos los propietarios de unidades contribuirán en partes iguales al costo de la rectificación de las obras de la propiedad común.

La cobertura bajo el Esquema incluye los costos de alojamiento de la siguiente manera:

- \$10 000 si tiene una cobertura adicional opcional,
- \$50 00 si tiene una cobertura estándar.
- Usted tiene el derecho a recibir los costos de alojamiento si aceptamos su reclamación por incumplimiento del contrato o defectos, o si su hogar no es habitable.

Como presentar una reclamación

Si desea presentar una reclamación de una póliza bajo el Esquema, debe presentar una notificación por escrito de su reclamación ante la QBCC. Esta notificación debe incluir todos los documentos relevantes para su reclamación (por ejemplo, contrato, planos).

Quizá pidamos información adicional conforme sea necesario.

En relación con una reclamación por defectos, debe en primer lugar notificar al contratista responsable de los defectos, y debe darle una oportunidad razonable de rectificar los defectos. No obstante, no requiere hacer lo anterior si el/la contratista ha fallecido, la empresa ya no existe, o el/la contratista autorizado/a no tiene solvencia y se ha cancelado su licencia,

Una vez que haya presentado su reclamación, la QBCC decidirá si ordena al/a contratista autorizado/a a rectificar o finalizar el trabajo. Una orden es una notificación formal que la QBCC envía al/a contratista autorizado/a exigiéndole que rectifique o complete el trabajo.

En nuestro sitio web encontrará un formulario que puede llenar para presentar su reclamación.

Nota: tiene la obligación de actuar de buena fe en relación con una reclamación de asistencia bajo el Esquema. Lo anterior significa que debe notificarnos cualquier asunto que usted sepa que sea relevante para que nosotros tomemos una decisión sobre su reclamación. Si usted no actúa de buena fe, podremos reclamarle el dinero que hayamos pagado en relación con su reclamación.

¿Necesita más información?

Visite qbcc.qld.gov.au, llámenos al 139 333
o escríbanos al GPO Box 5099, Brisbane Qld 4001.

