

“LAS DOCE REGLAS PARA PROTEGER AL INSTALADOR”

- 1. De entrada, sin duda el mejor consejo es respetar las normas jurídicas de aplicación y la mejor técnica posible, precisamente para evitar cualquier tipo de problema. La diligencia profesional es el mejor “antídoto” frente a futuras contingencias.**
- 2. Si aun habiendo respetado la regla anterior surgen problemas, por mala fortuna o por enfrentarnos a un cliente que busca la disputa por motivos personales o económicos, el mejor consejo es obviar la vía judicial, en la medida de lo posible, habida cuenta su coste en dinero, tiempo y en ocasiones imagen.**

Una buena negociación, y un acuerdo satisfactorio, siempre resultará más beneficioso que un largo litigio. Los sistemas alternativos para la solución de conflictos (mediación, conciliación, arbitraje) pueden ser una vía interesante. Además, y en cualquier supuesto, como sea que la ley obliga hoy a la utilización de dichos medios como vía previa a la judicial, en realidad lo que haríamos es aprovechar esta vía obligatoria como posible solución al conflicto.

- 3. Muchas veces los intentos de solución amistosa no puedan fructificar en nada positivo. Es por ello que siempre hay que pensar en un futuro litigio, tan pronto aparecen los primeros conflictos. En estos casos es muy importante haber planificado bien nuestras “defensas” para un posible contencioso sobre la instalación.**

En este campo resulta consejo imprescindible que se formalice un contrato claro, con los anexos técnicos que correspondan, y un presupuesto económico detallado, razonado y adaptado a cada modificación que pueda producirse.

En este ámbito acordémonos de que en los contratos merece la pena establecer una cláusula de sumisión a los Tribunales que por proximidad nos pueden resultar más convenientes.

4. **Al margen de esos documentos iniciales, y su progresiva adaptación a posibles cambios, y tan pronto aparece el conflicto, también es muy importante preconstituir todo tipo de pruebas: documentar o grabar las conversaciones con el cliente, realizar fotografías e incluso levantar acta notarial o elaborar algún dictamen sobre cómo se encuentra el proceso de instalación para evitar posible falta de prueba en el futuro en supuestos como por ejemplo nuestra “expulsión” por el cliente tras contratar a un tercero para que finalice el proceso constructivo.**
5. **Tenemos que hacer hincapié en la importancia fundamental del dictamen pericial. En todo proceso, con un componente técnico protagonista como el de una instalación de pavimento, se necesita el mejor de los peritos, tanto desde el punto de vista de su titulación, como experiencia y preparación.**

En este sentido resulta fundamental potenciar las listas de peritos de las entidades profesionales al objeto de que los juzgados puedan disponer de la prerrogativa de nombrar a quién en definitiva es el mejor perito en estos supuestos: el propio profesional del ramo.

6. **De importancia vital es asegurarnos el futuro cobro del trabajo de instalación. Para ello es preciso comprobar quien es el titular último de inmueble o del negocio favorecido por la instalación para evitar que, por optimizaciones fiscales u otros motivos, se contrate y/o se facture a sociedades insolventes.**

Es inevitable que en ocasiones la contrata se realice por una compañía mercantil, pero siempre tenemos que comprobar su solvencia y en caso de dudas exigir el aval de los administradores o las personas que en última instancia resultan favorecidas por la instalación.

7. **En el caso de que finalmente se deba optar por la vía judicial también conviene un estudio previo de la solvencia del potencial demandado en ese momento previo a la demanda. Recordemos que no buscamos una Sentencia condenatoria sino hacer efectiva la misma.**

En este ámbito, dos consejos: cuando somos conscientes de que habrá oposición a la demanda no vale la pena optar por el juicio monitorio (más rápido y económico), pero en el caso de que creamos que no habrá oposición desde luego sí vale la pena utilizar esta vía.

Una variable de suma importancia, en cualquier proceso, deriva de la circunstancia de si nuestro cliente es consumidor o profesional. El ordenamiento jurídico de aplicación difiere por completo pues solo en el primer caso se aplican todas las normas de protección de la Ley de consumidores y usuarios. Siempre habrá que extremar el celo en el supuesto de contratar con ese consumidor pues a todos los niveles (interpretación de los contratos, nulidad de cláusulas que exoneren responsabilidad, etc.) la ley se orienta a una sobreprotección en contra del profesional.

- 8. Cuando se solicite una instalación en condiciones al margen de los estándares técnicos ordinarios, el consejo es en principio no aceptarlo si se trata de un consumidor, y en caso de tratar con un profesional tan solo ejecutarla si el ámbito del “desvío” no resulta extraordinario, que existan además condicionantes técnicos que de alguna manera justifiquen esa instalación (por ejemplo que esas condiciones especiales resulten insalvables para permitir una instalación conforme todos los estándares) y sobre todo formalizando por escrito que el cliente ha sido informado de los riesgos y los consiente de forma expresa.**
- 9. En el supuesto en que se nos contrate para realizar trabajos de subsanación, debería documentarse exactamente el alcance de las anomalías anteriores y los riesgos inherentes de la referida subsanación, y todo ello para garantizar una delimitación exacta de responsabilidades con el anterior instalador.**
- 10. Cuando hayamos especificado una “reserva de dominio” que afecte el material a instalar, debemos de ser conscientes de que es una cláusula válida y que podemos hacer efectiva en cualquier momento de la disputa, pero con una excepción muy importante: si el cliente impide por la fuerza el ejercicio de nuestro**

derecho a retirar el producto no nos quedará más opción que la vía judicial, con todos los problemas de coste y dilación que esta vía comporta.

- 11. En toda instalación de pavimento las normas generales del Derecho, y las específicas del arrendamiento de obra, configuran el marco legal. Pero también resulta sumamente importante el respeto a las normas profesionales, entre ellas el Código Técnico de la Edificación y las normas UNE, tanto las de obligada observancia (por ser recogidas en otras normas de rango superior), como también aquellas otras que en principio tan solo tienen naturaleza de “recomendaciones”, pero que cuando surge el conflicto, si han sido respetadas, su observancia sin duda favorece la posición del instalador litigante.**
- 12. Cuando nos encontremos ante una reclamación exagerada de daños y perjuicios pretendidamente derivados de una defectuosa instalación (precio del arriendo de una vivienda o de un hotel por el desalojo, daño moral,...) debemos de ser conscientes de que en ocasiones los Tribunales son generosos con este tipo de indemnizaciones sobre todo si afectan a consumidores, pero que desde luego podemos y debemos denunciar los supuestos de abuso, de mala fe y de lo que muchos jueces denominan “sueños de ganancia”.**