

Reformas y reparaciones en el hogar: tus derechos al mejorar tu vivienda

Realizar una obra o reparación en casa es una decisión importante que transforma nuestro espacio de convivencia. Para evitar sorpresas desagradables durante el proceso, la normativa de consumo de la Comunidad de Madrid garantiza que dispongas de información clara, presupuestos transparentes y coberturas de garantía bien definidas.

Cualquier mejora en tu domicilio debe realizarse bajo un contrato por escrito que asegure la calidad del servicio.

Qué son las reformas y reparaciones en el hogar

Se entiende por reformas y reparaciones en el hogar cualquier trabajo, obra o intervención de albañilería, fontanería, pintura, electricidad, gas, carpintería o cerrajería realizado por una empresa o personal profesional en la vivienda de una persona consumidora.

Según el alcance de los trabajos y los permisos municipales que se requieren en la Comunidad de Madrid, estas intervenciones se dividen principalmente en:

- **Obras menores:** son aquellas reparaciones sencillas como la sustitución de suelos, alicatados de paredes, renovación de escayolas o pequeñas instalaciones de calefacción. Sólo exigen una comunicación previa o solicitud al Ayuntamiento y el pago de las tasas correspondientes.
- **Obras mayores:** engloban modificaciones estructurales sustanciales, cambios en la distribución de los tabiques de la vivienda o ampliaciones de superficie. Requieren obligatoriamente la presentación de un proyecto técnico visado por un colegio profesional y la obtención de una licencia urbanística municipal.

Información previa obligatoria para el usuario

Antes de iniciar cualquier trabajo o contratar un servicio, las empresas están obligadas a ofrecer total transparencia sobre sus costes económicos. Todos los establecimientos o páginas web de reformas deben exhibir de forma visible una hoja informativa a disposición del público.

Esta documentación previa debe detallar de manera obligatoria las siguientes tarifas:

- Los precios aplicables por el tiempo de trabajo o de mano de obra.
- Los gastos fijos por desplazamiento (que solo se pueden cobrar una vez, aunque hagan falta varios viajes para concretar el diagnóstico).
- El coste de elaboración del presupuesto si este finalmente no se acepta.
- El recargo económico por los servicios prestados con carácter de urgencia.
- Los precios de cualquier otro servicio complementario, especificando claramente la aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Presupuesto, orden de trabajo e imprevistos ocultos

Ninguna empresa o profesional puede iniciar las obras o reparaciones en tu domicilio sin que hayas recibido y firmado previamente un **presupuesto** detallado por escrito. Este documento es tu mayor salvaguarda jurídica y debe desglosar las operaciones a realizar, los materiales empleados con sus precios unitarios y la fecha de inicio junto al plazo estimado de finalización.

Si durante el transcurso de la reforma o reparación aparecen defectos ocultos o averías que no se podían detectar al principio, la empresa debe comunicártelo inmediatamente por escrito. En esta notificación se debe indicar de forma exacta el **incremento del importe** que suponen estos nuevos trabajos. Ambas partes deben firmar este anexo antes de que se inicie cualquier reparación complementaria.

Si no estás conforme, debes indicar "**no aceptado**". Al hacerlo, el presupuesto volverá a sus condiciones iniciales y no se realizarán los trabajos complementarios que hayan surgido posteriormente.

En el supuesto de que no aceptes el presupuesto ofertado, te podrán cobrar el importe de elaboración del mismo siempre que se acredite documentalmente que te han informado de la obligación de su pago, previamente a tu solicitud.

Si decides a la elaboración del presupuesto previo y realizar la reparación directamente, debes firmar una **orden de trabajo**. En ella debes escribir a mano la frase "*Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación*", acompañada de tu firma.

Este documento debe incluir obligatoriamente:

- los datos de identificación de la empresa (nombre, teléfono y registro industrial)
- tus datos personales
- la descripción de las tareas
- el precio total desglosado
- las fechas estimadas del servicio
- el periodo de garantía

Además, debe incorporar la siguiente advertencia en mayúsculas: *"La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia"*.

Por otra parte, es habitual que se acuerde un **calendario de pagos**. Por lo general, las empresas solicitan un adelanto inicial (de entre el 30% y el 40% para materiales o desplazamientos) y un abono final al concluir la obra. En ocasiones, también se puede pactar un pago intermedio a mitad del trabajo.

Factura y materiales aplicados

Una vez concluidos los trabajos, el profesional tiene la obligación de entregarte una **factura** firmada y sellada. Este documento debe contener los datos completos de la empresa, el desglose total de las tareas efectuadas, las horas de mano de obra, los materiales utilizados y el periodo de garantía.

Además, recuerda que está prohibido el uso de materiales de segunda mano o usados, a menos que lo hayas autorizado de forma expresa y por escrito.

En el dorso de la factura, deben constar las siguientes leyendas:

- *"Los precios presupuestados para los materiales, deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos".*
- *"La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial".*

Garantía de las obras y reparaciones

El tiempo de garantía del servicio de instalación o reparación prestado es **el que libremente ofrezca la empresa** en su publicidad, el cual debe venir reflejado de forma obligatoria en la factura y en el presupuesto previo.

Por otra parte, los materiales, electrodomésticos y piezas nuevas que incorpore la empresa cuentan con una garantía legal de **tres años** frente a cualquier falta de conformidad o defecto de fabricación. Si se hubiera acordado por escrito el uso de componentes usados, el periodo mínimo de garantía para dichos elementos será también de tres años, salvo si se pacta uno menor, nunca inferior a **un año**.

Cómo reclamar

Si surge una incidencia con la reforma de tu vivienda, el primer paso es presentar una reclamación por escrito directamente a la empresa. Se aconseja realizar este trámite a través de un canal que deje constancia fehaciente de su recepción, como un correo electrónico, una carta certificada o un burofax.

Si la empresa no responde a tu solicitud o no lográis alcanzar un acuerdo de forma amistosa, puedes acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana a tu domicilio donde te informaremos sobre tus derechos y te asistiremos para formalizar tu queja, la cual también puedes tramitar de manera telemática a través de internet.

Asimismo, si en el contrato consta que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, tienes derecho a solicitar un arbitraje para resolver el conflicto de manera rápida y gratuita.

Ejemplo práctico

Un propietario llama a una empresa de fontanería para solucionar una avería en su vivienda. Tras revisar la instalación, el técnico le indica de forma verbal que el coste del arreglo será de 200 euros, pero inicia los trabajos sin entregarle un presupuesto previo por escrito ni un documento de renuncia al mismo para su firma. Al finalizar la reparación, el fontanero le presenta una factura de 300 euros alegando que surgió un problema adicional que tuvo que solucionar sobre la marcha.

La actuación de la empresa es incorrecta. Las empresas de reparaciones en el hogar tienen la obligación legal de ofrecer siempre un presupuesto por escrito antes de realizar el servicio. Si durante la intervención aparece una nueva avería, el profesional debe paralizar los trabajos y emitir un presupuesto modificado con el nuevo importe para que el cliente lo autorice con su firma. Al no haberlo hecho, el usuario puede negarse a pagar el recargo de 100 euros y solicitar una hoja de reclamaciones.

Conviene tener en cuenta

- No permitas que comiencen las obras en tu domicilio hasta que hayas firmado el presupuesto por escrito.
 - Los gastos de desplazamiento para elaborar un presupuesto sólo te los pueden cobrar una vez.
 - Las averías o costes ocultos que surjan requieren un presupuesto adicional firmado por ambas partes.
-

- Se prohíbe el uso de componentes usados en la reforma salvo que lo autorices por escrito de forma clara.

Preguntas frecuentes aplicación

¿Qué puedo hacer si la empresa de reformas se retrasa y no cumple con los plazos de entrega?

Si la obra se prolonga de forma injustificada más allá del término fijado en el contrato, puedes presentar una reclamación. Tienes derecho a exigir el cumplimiento inmediato o a solicitar una indemnización económica por los daños y perjuicios que el retraso te haya ocasionado.

¿Pueden cobrarme un precio superior al que firmé en el presupuesto si suben los materiales?

No, los precios pactados en el presupuesto vinculan por completo a la empresa durante su periodo de validez. El profesional debe asumir las fluctuaciones del mercado y no puede trasladar incrementos del coste de los materiales de forma unilateral una vez aceptado el encargo.

¿Tengo derecho a reclamar si los muebles de la cocina no son del color que yo elegí?

Sí, por completo. La falta de conformidad con las calidades o acabados pactados en el presupuesto supone un incumplimiento de contrato. Puedes exigir a la empresa que sustituya los elementos incorrectos por los acordados sin que suponga ningún coste extra para ti.

Normativa de aplicación

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
 - **Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio en la Comunidad de Madrid.** Establece
-

las obligaciones de información de las empresas, los requisitos formales de los presupuestos y el régimen de las órdenes de trabajo.

- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.
- **Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Detalla el procedimiento para la presentación de quejas y el uso correcto de las hojas de reclamaciones.

Temas relacionados

- Los aparatos de uso doméstico: tus derechos ante los servicios de asistencia técnica
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El contrato y el presupuesto por escrito constituyen tus mejores herramientas para asegurar una reforma del hogar sin incidencias. Conocer las obligaciones informativas de las empresas prestadoras de servicios te permitirá coordinar las mejoras de tu vivienda con absoluta seguridad jurídica.

Fecha de publicación: mayo de 2026.
