

Piura, 04 de agosto del 2023

Señora:

GOMEZ VALDIVIEZO CLAUDIA VANESSA.

Urb. Monteverde II Etapa 20 Mz. U Lote 38

Castilla - Piura

Presente. -

Asunto: Respuesta a su reclamo de fecha 30.06.2023

De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de Constructora Galilea S.A.C (en adelante, Galilea) y aprovechar la oportunidad para responder su reclamo de fecha 30 de junio del presente año, en el cual señaló indicó que su vivienda estaría presentado lo siguiente: (i) El interruptor de sala defectuoso; (ii) El mueble de cocina se encuentra "hinchado"; (iii) La trampa de desagüe de lavaplatos está goteando; (iv) Hay deterioro de capa de pintura en alfeizar de ventanas y (v) Los quíñes en "filo" de tarrajeo en distintos ambientes.

Con fecha 03 de julio de 2023, nuestro personal realizó una inspección técnica en el bien inmueble a fin de realizar las indagaciones necesarias con la finalidad de constatar y de ser posible, dar solución a los problemas reportados que se presentan en su vivienda; una vez concluida la visita se elaboró el Informe Técnico que adjuntamos a la presente.

Como fluye del Informe Técnico de fecha 10 de julio del 2023, debidamente suscrito por Luisin Higginson, respecto a los asuntos reportados se concluye lo siguiente:

- En la mencionada visita nuestro personal observó que el interruptor de la sala se encontraba "defectuoso", e incluso se encontró la pieza del interruptor doble de sala "fuera" de su lugar, lo cual es debido al desgaste del material producto de la mala manipulación por parte del propietario, cabe señalar que, el Manual de Propietarios oportunamente entregado a usted, especifica que Galilea reparará los acabados dentro de los siguientes seis (06) meses de entregado el bien inmueble, siendo ello así, es preciso tomar en cuenta que, conforme el acta de entrega de fecha 19 de octubre del 2022, suscrita por ambas partes han transcurrido más de seis (06) meses desde la entrega de su vivienda, en ese orden de ideas, el asunto materia del reclamo ha sido reportado fuera del plazo de la garantía aplicable, por tanto, le informamos que su reclamo no resulta procedente.
- Por su parte, se verifico que el tablero del mueble de la cocina efectivamente se encontraba hinchado, lo cual, se debe al contacto con la humedad o acumulación de agua, producto de la limpieza de los diversos utensilios de cocina, es preciso señalar, que, el apartado "M" del Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda, se describen las acciones que debe adoptar diligentemente el propietario a fin de mantener la condición óptima de los muebles pertenecientes a la cocina. Evidentemente, es el propietario quien se encuentra a cargo de los cuidados que deben ser brindados a dichos elementos a fin de preservarlos.

En tal sentido, es preciso señalar, en el acta de entrega de su vivienda suscrita por ambas partes, no consta observación alguna respecto al mueble materia de reclamo, y habiendo transcurrido más de ocho (08) meses desde la entrega de bien, y conforme lo indicado en el Manual de uso, se puede colegir que es responsabilidad del propietario reparar los daños que puedan ocurrir

durante o después de la mudanza, por lo tanto, dicho reclamo no podrá ser susceptibles de recibir servicio de postventa.

- Por otro lado, en cuanto a la Trampa de desagüe de lavaplatos, se verifico que la misma se encontraba goteando, lo cual es debido a la acumulación de objetos en los alrededores de la trampa de desagüe, cabe señalar, que, en el apartado “G” del Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda, se describen las acciones que debe adoptar el propietario a fin de mantener la condición óptima de los desagües o trampas, entre dichas acciones, hace referencia que cada propietario debe realizar el mantenimiento al menos cada tres meses de los desagües o trampas, tanto del lavatorio, como la del lavaplatos y lavarropa, ya que estos acumulan residuos que dificultan la evacuación de las aguas servidas. Evidentemente, es el propietario quien se encuentra a cargo de los cuidados que deben ser brindados a dichos elementos a fin de preservarlos adecuadamente lo cual, como se ha recabado en el informe técnico, serían cuidados que no han sido brindados, por tanto, no resulta procedente su pedido.
- Respecto del deterioro de la capa de pintura en alfeizar de las ventanas, se observó que la pintura en dicha zona ha perdido adherencia producto de la humedad constante causada por el contacto con el agua en épocas de lluvia, es preciso señalar, que conforme se indicó líneas arriba, Galilea reparará los acabados dentro de los siguientes seis (06) meses de entregado el bien inmueble, por lo tanto, el asunto materia del reclamo ha sido reportado fuera del plazo de la garantía aplicable para acabados, en consecuencia, es un tema que postventa no puede atender.
- Por último, en cuanto a los quiñes en “filo” de tarrajeo en distintos ambientes, se verifico el buen estado del tarrajeo en la vivienda, además no está cajoneado ni presenta otra patología, por lo tanto, se puede asumir que los quiñes presentados en los “filos” de los diferentes ambientes de su vivienda, se deben al roce con algún objeto por parte del usuario o propietario, en tal sentido lógicamente resulta imposible de atender y pronunciarnos sobre su pedido debido a que la garantía relacionada al tarrajeo no cubre los daños generados por el mal uso de su vivienda por parte del propietario, tal y como se puede advertir del Manual de Propietario, el mismo que señala lo siguiente:

EL DESCUIDO EN EL MANTENIMIENTO DE RUTINA ANULARÁ EL SERVICIO POST- VENTA QUE SE ESTABLECE PARA CASOS ESPECÍFICOS

Finalmente nos despedimos de usted con la seguridad de habernos pronunciado de manera plena y oportuna sobre cualquier observación o pedido remitido a nosotros.

Sin otro particular.

Atentamente,

PostVenta CONSTRUCTORA GALILEA SAC