

Bienes Domésticos – Folleto

Antes de la Mudanza

- Cuando se cambie, obtenga de la compañía de mudanzas el folleto Sus Derechos y Responsabilidades Durante la Mudanza.
- Pida recomendaciones de vecinos, amigos, y parientes con respecto a la compañía de mudanzas.
- Haga averiguaciones con la Oficina para Mejores Negocios (BBB por sus siglas en inglés) a cerca de la compañía de mudanzas.
- Descubra cuáles son las responsabilidades de la compañía de mudanzas en relación a los daños que le puedan ocurrir a sus pertenencias.
- Pregunte si la compañía de mudanzas tiene un programa para resolver disputas.
- Obtenga presupuestos por lo menos de tres compañías de mudanzas y compare los costos y todos los otros servicios que serán proporcionados por la compañía.
- Haga averiguaciones para determinar si la compañía de mudanzas interestatal está registrada con la FMCSA y tiene un número del USDOT.
- Averigüe cómo y cuando ocurrirá la recolección y entrega de sus bienes domésticos.
- Pregúntele a la compañía de mudanzas cómo puede usted ponerse en contacto con ellos antes, durante, y después de la mudanza.

El día de la Mudanza

- Esté presente para contestar las preguntas y darle direcciones al personal de la compañía de mudanzas. Quédese allí hasta que terminen.
- Acompañe al personal de la compañía de mudanzas mientras toman inventario de su bien doméstico y conteste cualquier pregunta con respecto a la condición de los artículos que serán transportados.
- Lea cuidadosamente la información en el presupuesto, la orden de servicio, el conocimiento de embarque, el inventario, y todos los otros documentos antes de que los firme.
- Guarde el conocimiento de embarque hasta que sus bienes domésticos sean entregados, el costo pagado, y cualquier demanda o disputa solucionada.
- Antes de que el camión de mudanzas se vaya, revise la casa para asegurarse de que no se les haya olvidado nada.
- Déle al chofer direcciones de cómo llegar a su nuevo hogar.
- Infórmele al chofer y a la compañía de mudanzas en donde usted puede ser localizado (a) durante la mudanza.

El día de la Entrega

- Esté presente para contestar cualquier pregunta y dar direcciones.
- Pague el costo de la mudanza al chofer antes de que descarguen sus pertenencias.
- Supervise la descarga y el desempaque de sus pertenencias.
- Escriba en la lista de inventario todas las cajas u otros artículos que estén dañados antes de firmar cualquier documento.

Sitos de Internet y Números de Teléfonos Útiles

¿Cual es la página oficial de la FMCSA?

<http://www.fmcsa.dot.gov>

<http://www.fmcsa.dot.gov/español> (español)

¿Donde puedo obtener una copia del folleto Sus Derechos y Responsabilidades Durante la Mudanza?

<http://www.fmcsa.dot.gov/factsfigs/moving.htm>

¿Como puedo saber si la compañía de mudanzas está registrada con la FMCSA?

<http://fmcsa-li.volpe.dot.gov>, o llame al (202) 366-9805

¿Dónde puedo obtener información sobre una compañía de mudanzas, un agente, seguro para Agentes de embarques y Agentes de proceso?

<http://fmcsa-li.volpe.dot.gov>, o llame al (202) 385-2423

¿Como puedo obtener asistencia para determinar si un autotransportista ha calculado correctamente los cargos de transportación?

Llame al *Surface Transportation Board* al (866) 254-1792

¿Donde puedo poner una queja en contra de una compañía de mudanzas?

<http://www.1-888-dot-saft.com>, o llame a la línea directa para quejas del consumidor al (888) 368-7238.

¿Cómo puedo aprender más sobre las compañías de mudanza y transportación?

<http://www.moving.org/>

Este folleto ha sido desarrollado por el Departamento de Transporte de los EE.UU. (U.S. DOT por sus siglas en inglés), la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA por sus siglas en inglés) para que su mudanza de un estado a otro sea un éxito. Aunque la mayoría de las mudanzas ocurren sin incidentes, la FMCSA se preocupa a cerca de los consumidores que tienen dificultades en resolver sus disputas con las compañías de mudanzas, o quizás peor, que son defraudados por compañías de mudanzas que son deshonestas. Queremos que estén informados y enterados de las opciones que tienen cuando seleccione a una compañía de mudanzas de buena reputación.

La FMCSA regula las compañías de mudanzas interestatales y les exige que se registren con agencia. Estas compañías de mudanzas deben de proveerle a cada cliente con los nombres de agentes de proceso en cada estado en el cual operan, para que así se le puedan entregar a la compañía de mudanzas, los documentos legales si es que es necesario. Para la protección de sus bienes domésticos, la FMCSA también les exige a las compañías de mudanzas que tengan comprobante de seguro para las mercancías.

Conozca Sus Derechos y Responsabilidades Antes de seleccionar una Compañía de Mudanzas

A las compañías de mudanzas se les exige que le entreguen al cliente, antes de mover sus pertenencias, el panfleto llamado Sus Derechos y Responsabilidades Durante las Mudanzas. Este panfleto provee la información básica que le ayudara a entender los documentos que la compañía de mudanzas le pedirá a usted que firme. El panfleto también le explica sus derechos en caso de que sus pertenencias sean perdidas o dañadas por la compañía de mudanzas. Usted puede imprimir una copia del panfleto en la página de Internet de la FMCSA.

Utilice solo Compañías de Mudanzas que estén Registradas

Asegúrese de que a la compañía de mudanzas que seleccione se le haya asignado un número USDOT, de que esté autorizada por la FMCSA para realizar la transportación interestatal de bienes domésticos, y de que tenga el seguro adecuado. En la página de Internet de la FMCSA en la sección de Permisos y Seguros (L & I por sus siglas en inglés) <http://fmcsa-li.volpe.dot.gov>, usted puede determinar si una compañía de mudanzas está registrada con la FMCSA, o usted puede llamar a la FMCSA al (202) 366-9805 para permisos y al (202) 385-2423 para el seguro.

Lea y Entienda Toda la Información que la Compañía de Mudanzas le Provea

La compañía de mudanzas deberá proveerle como parte de su mudanza, los siguientes documentos básicos:

Presupuestos

Los presupuestos deberán describir claramente por escrito, todos los cargos por los servicios que la compañía de mudanzas realizará. Asegúrese de que el presupuesto esté firmado por (un representante) la compañía de mudanzas. No acepte presupuestos verbales.

Orden de Servicio

La orden de servicio es una lista de todos los servicios que el autotransportista realizará y tiene las fechas en que sus bienes domésticos serán recogidos y entregados.

Conocimiento de Embarque

El conocimiento de embarque es un contrato entre usted y el autotransportista y un recibo de sus pertenencias. A usted se le deberá de entregar una copia completa del Conocimiento de Embarque antes de que sus pertenencias sean cargadas en el vehículo.

Lista de Inventario

La lista de inventario es el recibo que demuestra cada artículo que usted mando y la condición del mismo. Asegúrese de que reciba una copia por escrito del inventario después de que sus bienes domésticos hayan sido cargados y de que usted está de acuerdo con la descripción de la condición de los mismos.

¿Qué Pasa Si Hay Algún Problema?

Programa Para Resolver Disputas

Antes de que la compañía de mudanzas mueva sus bienes domésticos, se les exige a las compañías de mudanzas interestatales que le provean con la información concerniente al Programa Para Resolver Disputas. Las compañías deben de proveer un programa de arbitraje neutral como el medio para resolver las disputas que puedan presentarse con respecto a la perdida o daño de sus pertenencias.

Artículos Perdidos o Dañados

Si sus pertenencias son dañadas o perdidas durante la entrega, solicítele a la compañía de mudanzas la forma de reclamos. Llene la forma de reclamos lo mejor que pueda. La compañía de mudanzas le dirá a donde mandar la forma una vez que haya sido completada. Usted debe de presentar un reclamo por escrito con la compañía de mudanzas dentro (antes) de 9 meses de la entrega. Su reclamo debe de ser por escrito, pero no tiene que ser presentada en una forma de reclamo de la compañía de mudanzas. Se le sugiere que le mande la información sobre el reclamo a la compañía de mudanzas, por correo certificado.

Si usted no está satisfecho con la oferta hecha por la compañía de mudanzas para resolver el conflicto, usted tiene la opción de presentar un reclamo de pérdidas y daños con el Programa para Resolver Disputas de la compañía o buscar otras soluciones legales.

Cargos de Transportación Aplicables

Los cargos determinados por sus servicios de una compañía de mudanzas, deben de ser los cargos establecidos por una tarifa publicada, la cual debe estar disponible cuando usted la solicite. Si usted cree que una compañía de mudanzas le ha cobrado de más, usted puede llamar al *Surface Transportation Board* al (866) 254-1792 y obtener más ayuda.

Para Poner una Queja

La Administración Federal de Seguridad de Autotransportes no tiene la autoridad para resolver reclamos en contra de las compañías de mudanzas. Sin embargo, usted puede presentar una queja en contra de la compañía de mudanzas si habla a la línea directa disponible 24 horas al día y totalmente gratis al (888) 368-7238, o visitando la página de Internet de la FMCSA. Su queja puede desencadenar una investigación federal en contra de la compañía de mudanzas.

Recuerde

¡NO FIRME NINGÚN DOCUMENTO EN BLANCO O DOCUMENTOS QUE NO ENTIENDE!

La mejor manera de evitar problemas es estar informado (a) y planear por adelantado.