

# Proteja sus recuerdos, dinero, mudanza.

## ¿Listo para mudarse?

Consejos para una mudanza interestatal exitosa...

### ¿Listo para mudarse?

La Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA, por su sigla en inglés) del Departamento de Transporte (DOT, por su sigla en inglés) de los Estados Unidos desea asegurarse de que usted cuenta con la información necesaria para **“Proteger sus recuerdos. Su dinero. Su mudanza”**. Contra el fraude en la mudanza.

La mejor defensa contra el fraude en la mudanza es estar informado y conocer sus opciones al momento de elegir una empresa de buena reputación. Si bien la mayoría de las mudanzas de artículos domésticos no presenta problemas, existen empresas deshonestas o “tramposas” que debe conocer.

Para obtener más información sobre mudanzas interestatales, visite el sitio web de FMCSA en: [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov)

También puede usar este sitio para acceder a otras fuentes de información, como organismos gubernamentales, autoridades de aplicación de la ley y la industria de mudanzas. Esto es muy importante si busca información estatal y local detallada, por ejemplo, la tramitación de un reclamo.

## Conozca sus derechos y obligaciones antes de elegir una empresa de mudanzas

Antes de trasladar los artículos de su hogar, la empresa de mudanzas tiene la obligación de proporcionarle este folleto y un cuadernillo titulado *Sus derechos y obligaciones al mudarse*. Este material brinda información elemental para ayudarlo a entender los documentos que la empresa de mudanzas le pedirá que firme. Además, el cuadernillo le explica sus derechos en caso de que los artículos de su hogar se pierdan o sufran daños. Puede descargar copias del folleto y del cuadernillo desde el sitio web [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov), que ofrece información adicional de utilidad para el consumidor.

## Use únicamente empresas de mudanzas inscriptas

Averiguar de que la empresa que eligió posea un número de USDOT asignado, que esté inscripta en la FMCSA para realizar transporte interestatal de artículos domésticos y que cuente con el nivel adecuado de seguro.

Podrá averiguar si una empresa de mudanzas está inscripta en la FMCSA ingresando en [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov) o llamando a la FMCSA al (202) 366-9805 para consultar sobre licencias y al (202) 385-2423 para consultar sobre seguros.

## **Lea y entienda toda la información suministrada por la empresa de mudanzas**

*La empresa de mudanzas debe proporcionarle los siguientes documentos básicos como parte de la mudanza:*

### **Presupuesto de costos**

El presupuesto debe detallar claramente *y por escrito* todos los cargos por los servicios que efectuará la empresa de mudanzas. Asegúrese de que el presupuesto esté firmado por la empresa. *No acepte presupuestos en forma oral.*

### **Orden de servicio**

La orden de servicio es una lista de todos los servicios que realizará la empresa de mudanzas e indica las fechas en que los artículos de su hogar se recogerán y se entregarán.

### **Guía de carga**

La guía de carga es un contrato entre usted y la empresa de mudanzas y un recibo de sus pertenencias. Debe recibir una copia completada en forma parcial de la guía de carga *antes de que* la empresa de mudanza se retire de la residencia de origen.

### **Inventario**

El inventario es el recibo donde consta cada elemento que usted envió y el estado en que se encontraba. Asegúrese de recibir una copia escrita del inventario después de que los artículos de su hogar estén cargados y de que está de acuerdo con la descripción del estado de sus pertenencias.

## **¿Qué debe hacerse en caso de existir algún problema?**

### **Programa de resolución de conflictos**

Antes de trasladar sus artículos domésticos, la empresa de mudanzas interestatales tiene la obligación de brindarle información acerca del programa de resolución de conflictos. Las empresas de mudanzas deben ofrecer un programa neutral de resolución de conflictos como instrumento para resolver las disputas que puedan surgir en torno a pérdidas o daños en los artículos de su hogar.

### **Pérdida o daño de artículos**

Si sus artículos sufren daños o pérdidas al momento de la entrega, solicite a la empresa de mudanzas un formulario de reclamos de la compañía. Complete el formulario de reclamos de la mejor forma posible. La empresa le dirá dónde enviar el formulario que completó. Usted debe tramitar el reclamo por escrito en la empresa de mudanzas dentro de los 9 meses posteriores a la entrega. Debe presentar su reclamo por escrito pero no es necesario que lo envíe en un formulario de reclamos de la empresa de mudanzas. Se recomienda que envíe la información de reclamos a la empresa de mudanzas por correo certificado.

Si no está satisfecho con el ofrecimiento de resolución realizado por la empresa, tiene la opción de presentar un reclamo por pérdida o daño según el programa de resolución de conflictos de la empresa o buscar otros recursos legales.

### **Cargos de transporte aplicables**

Los cargos que la empresa de mudanzas cobra por sus servicios deben estar incluidos en una lista de aranceles publicada, que se le debe entregar cuando usted la solicite. Si considera que la empresa de mudanzas le ha cobrado de más, puede comunicarse con la Comisión de Transporte Terrestre al 1-866-254-1792 para obtener más ayuda.

### **Cómo tramitar una queja**

La FMCSA no tiene la autoridad para resolver reclamos contra una empresa de mudanzas. Sin embargo, usted puede tramitar una queja contra una empresa de mudanzas visitando [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov) o llamando al 1-888-DOT-SAFT (1-888-368-7238) de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 9:00 p.m., hora estándar del este. Su reclamo puede dar inicio a una investigación policial federal contra la empresa de mudanzas.

### **Definiciones clave**

#### **Agente:**

Compañía que realiza los arreglos para el transporte en camión del cargamento que pertenece a otros, mediante la utilización de transportistas contratados para proporcionar el transporte en camión propiamente dicho. El agente no asume la responsabilidad del cargamento y por lo general no toma posesión del mismo.

#### **Arancel:**

Lista de tarifas, reglas, normativas y servicios disponibles. Cada empresa de mudanzas publica sus propios aranceles y debe facilitárselos a usted cuando los solicite.

## **Lista de verificación para mudanzas**

### **Antes de mudarse**

1. Solicite a la empresa de mudanzas el folleto *¿Listo para mudarse?* y el *cuadernillo Sus derechos y obligaciones al mudarse*.
2. Consulte a vecinos, amigos y familiares recomendaciones acerca de una empresa de mudanzas.
3. Consulte a Better Business Bureau acerca de la empresa de mudanzas.
4. Averigüe cuál es la responsabilidad de la empresa de mudanzas en lo que respecta a los daños que puedan sufrir sus pertenencias.

5. Pregunte si la empresa de mudanzas cuenta con un programa de resolución de conflictos.
6. Obtenga presupuestos de costos de tres empresas como mínimo y compare precios y los demás servicios que brindan.
7. Realice consultas para saber si la empresa de mudanzas interestatal está inscrita en la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA, por su sigla en inglés) y si tiene un número de USDOT.
8. Averigüe cómo y cuándo se llevará a cabo la recolección y entrega de los artículos de su hogar.
9. Pregunte a la empresa de mudanzas de qué manera puede comunicarse con ellos antes, durante y después de la mudanza.
10. Asegure sus pertenencias adecuadamente.

### **El día de la mudanza**

1. Esté presente a fin de responder preguntas y dar instrucciones al personal a cargo de la mudanza. Quédese hasta que terminen.
2. Acompañe a los empleados de la empresa de mudanzas mientras realizan el inventario de los artículos en su hogar y tome decisiones respecto del estado de los materiales a trasladar.
3. Antes de firmar algún documento, lea con atención la información incluida en el presupuesto, la orden de servicio, la guía de carga, el inventario y todos los demás documentos que se completen.
4. Conserve la guía de carga hasta que se hayan entregados todos sus bienes, se hayan pagado los cargos y los reclamos se hayan resuelto.
5. Antes de que se retire la camioneta de la mudanza, eche un vistazo final a toda la casa para asegurarse de no dejar nada olvidado.
6. Dígale al conductor cómo llegar a su nueva casa.
7. Informe al conductor y a la empresa de mudanzas dónde lo pueden localizar durante la mudanza.

### **El día de la entrega**

1. Esté presente para responder preguntas y dar instrucciones.

2. Pague al conductor, según los términos del contrato, antes de que descarguen sus bienes.
3. Supervise la descarga y el desembalaje de sus bienes.
4. Registre en el inventario todas las cajas u otros elementos que estén dañados antes de firmar cualquier documento.

## **Preguntas**

**P.** ¿Dónde puedo obtener una copia de “Sus derechos y obligaciones al mudarse” y otra información útil para el consumidor?

**R.** Visite [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov)

**P.** ¿Dónde puedo averiguar si la empresa de mudanzas está inscrita en la FMCSA?

**R.** Visite [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov)

**P.** ¿Dónde puedo obtener información sobre el seguro de una empresa de mudanzas, agente o agente de transporte y el agente procesador?

**R.** Visite <http://li-public.fmcsa.dot.gov> o llame al (202) 385-2423.

**P.** ¿Cómo puedo obtener ayuda para determinar si una empresa de mudanzas ha calculado los cargos del transporte correctamente?

**R.** Visite <http://www.stb.dot.gov> o llame a la Comisión de Transporte Terrestre al 1-866-254-1792.

**P.** ¿Dónde puedo presentar un reclamo en contra de una empresa de mudanzas?

**R.** Visite [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov) o llame al 1-888-DOT-SAFT (1-888-368-7238) de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 9:00 p.m., hora estándar del este.

**P.** Además de la FMCSA, ¿existen otras autoridades con quienes deba comunicarme para denunciar a una empresa de mudanzas?

**R.** Sí. Las fiscalías y las oficinas del consumidor estatales son los responsables de perseguir judicialmente a empresas de mudanzas sospechadas de fraude.

**P.** ¿Cómo puedo conocer más acerca de empresas de mudanzas y transporte de artículos domésticos?

**R.** Visite [www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov) y [www.moving.org](http://www.moving.org).

FMCSA desarrolla, mantiene y hace cumplir las normativas federales que establecen los requisitos operativos de seguridad para conductores de vehículos comerciales, transportistas, vehículos y equipos de vehículos. La FMCSA regula a las empresas de mudanzas interestatales de artículos domésticos y las obliga a inscribirse en el organismo. Sus normativas ayudan al consumidor en las mudanzas interestatales y define los derechos y obligaciones de los consumidores y de los transportistas de los artículos domésticos.

Administración Federal de Seguridad de Autotransportes  
1-800-832-5660, TTY: 1-800-877-8339  
[www.protectyourmove.gov](http://www.protectyourmove.gov)

FMCSA-ESA-03-005  
Revisado en abril de 2006