

Sus derechos y obligaciones al mudarse



Entregado por la empresa de mudanzas, según lo exigido por la ley federal



Departamento de Transporte de los Estados Unidos
Administración Federal de Seguridad de Autotransportes

Administrador
Departamento de Transporte de los Estados Unidos
Administración Federal de Seguridad de Autotransportes
400 Seventh St., SW
Washington, DC 20590

Estimado cliente:

Bienvenido al cuadernillo “Sus derechos y obligaciones al mudarse” publicado por la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (Federal Motor Carrier Safety Administration, FMCSA).

Diversos motivos nos han llevado a preparar este cuadernillo, que la empresa de mudanzas está obligada a entregar a sus clientes. En primer lugar, sabemos que confiar sus posesiones a otra persona puede resultar una experiencia estresante. Este cuadernillo le explica qué proceder tiene usted derecho a esperar por parte de la empresa de mudanzas y qué debería hacer para asegurarse que su mudanza se lleve a cabo sin inconvenientes.

En segundo lugar, hemos modificado este cuadernillo para que refleje los cambios recientes incorporados en las normativas federales a fin de ayudar al consumidor que necesita los servicios de una empresa de mudanzas.

Asimismo, puede obtener más información sobre cómo elegir una empresa de mudanzas y conocer más sobre ella visitando la página en Internet de la FMCSA en www.protectyourmove.gov. Esta página le ofrece las últimas novedades sobre la planificación de mudanzas y las entidades donde puede presentar un reclamo en contra de una empresa de mudanzas o de un chofer. También incluye enlaces a información útil a nivel estatal. Si no puede acceder a nuestra página web y tiene preguntas acerca de su mudanza o necesita presentar un reclamo, también puede llamar al: 1-888-DOT-SAFT (1-888-368-7238).

Si bien la mayoría de las empresas de mudanzas son honestas y confiables, no dude en comunicarse con nosotros si llegara a tener algún problema. Queremos ayudarlo.

Apéndice A a la Parte 275—Sus derechos y obligaciones al mudarse

Debe entregar este documento a los posibles consignadores (*shippers*) individuales según lo exigido por el Título 49 del Código de Normativas Federales, Parte 375.213 (49 CFR 375.213). El texto que figura en este apéndice puede reimprimirse en la forma que usted elija, siempre que cumpla con § 375.213(b)(2) y (b)(3). No se exige poner en cursiva los títulos de las secciones.

SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES AL MUDARSE

OMB No. 2126–0025

Entregado por la empresa de mudanzas, según lo exigido por la ley federal

Autoridad: 49 U.S.C. 13301, 13704, 13707 y 14104; 49 CFR 1.73.

¿Qué incluye este cuadernillo?	1
¿Por qué me entregaron este cuadernillo?	4
¿Cuáles son los puntos más importantes que debo recordar de este cuadernillo?	4
¿Qué debo hacer si tengo más preguntas?	6
Subparte A—Requisitos generales	6
Subparte B—Antes de solicitar los servicios de una empresa de mudanzas	14
Subparte C—Opciones de servicio ofrecidas	28
Subparte D—Cálculo de los cargos	31
Subparte E—Recolección de mi carga de artículos domésticos	39
Subparte F—Transporte de mi carga	53
Subparte G—Entrega de mi carga	57
Subparte H—Cobro de cargos	60
Subparte I—Resolución de conflictos con la empresa de mudanzas	66

¿Qué incluye este cuadernillo?

Este cuadernillo le brindará información sobre los siguientes temas:

¿Por qué me entregaron este cuadernillo?

¿Cuáles son los puntos más importantes que debo recordar de este cuadernillo?

¿Qué debo hacer si tengo más preguntas?

Subparte A—Requisitos generales

- *¿Quién debe cumplir con las normativas?*
- *¿Qué definiciones se utilizan en este cuadernillo?*
- *¿Dónde puedo encontrar definiciones de los demás términos utilizados en este cuadernillo?*

Subparte B—Antes de solicitar los servicios de una empresa de mudanzas

- *¿Qué responsabilidad asume la empresa de mudanzas por las pérdidas o daños ocasionados una vez que recibe mis pertenencias?*
- *¿Qué acciones que yo efectúe pueden limitar o disminuir la responsabilidad normal de la empresa de mudanzas?*
- *¿Cuáles son los materiales peligrosos o tóxicos que pueden limitar o disminuir la responsabilidad normal de la empresa de mudanzas?*
- *¿Es conveniente que la empresa de mudanzas tenga agentes?*
- *¿Qué elementos deben figurar en los anuncios publicitarios de la empresa de mudanzas?*
- *¿De qué forma la empresa de mudanzas debe manejar los reclamos y las averiguaciones?*
- *¿Tengo el derecho de examinar las listas de aranceles de la empresa de mudanzas (cuadros de tarifas o cargos) pertinentes a mi mudanza?*
- *¿La empresa de mudanzas debe tener un programa de arbitraje?*

- ¿La empresa de mudanzas tiene la obligación de informarme sobre mis derechos y obligaciones estipulados por la ley Federal?
- ¿Qué otra información debe brindarme la empresa de mudanzas?
- ¿De qué manera la empresa de mudanzas debe cobrar los cargos?
- ¿Puede la empresa de mudanzas cobrar los cargos al momento de la entrega?
- ¿Puede la empresa de mudanzas otorgarme crédito?
- ¿Puede la empresa de mudanzas aceptar tarjetas de cargo o de crédito como forma de pago?

Subparte C—Opciones de servicio ofrecidas

- ¿Qué opciones de servicio puede ofrecer la empresa de mudanzas?
- Si la empresa de mudanzas ofrece cobertura de seguro de responsabilidad civil, ¿qué obligaciones tiene?

Subparte D—Cálculo de los cargos

- ¿Debe la empresa de mudanzas realizar un presupuesto de los costos de transporte y demás cargos accesorios de la mudanza?
- ¿De qué manera la empresa de mudanzas debe presupuestar los cargos estipulados por las normativas?
- ¿Qué métodos de pago debe utilizar la empresa de mudanzas para asegurar la entrega de mi envío de artículos domésticos?

Subparte E—Recolección de mi carga de artículos domésticos

- ¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar una orden de servicio?
- ¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar un inventario de la carga?
- ¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar una guía de carga?
- ¿Debo acordar con la empresa de mudanzas respecto de cuándo realizar la recolección y entrega de la carga?
- ¿Debe la empresa de mudanzas determinar el peso de la carga?
- ¿De qué forma debe la empresa de mudanzas determinar el peso de la carga?
- ¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si deseo saber el peso real y los costos de mi envío antes de la entrega?

Subparte F—Transporte de mi carga

- ¿Es obligación de la empresa de mudanzas transportar mi carga sin retrasos?
- ¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si puede entregar mi carga más de 24 horas antes de que yo pueda recibir la entrega?
- ¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si necesito que guarden los artículos domésticos en tránsito?

Subparte G—Entrega de mi carga

- ¿Puede la empresa de mudanzas pedirme que firme un acuse de recibo que le exima de toda responsabilidad?
- ¿Cuál es el monto máximo de pago a la entrega que la empresa de mudanzas puede exigirme?
- Si mi carga se transporta en más de un vehículo, ¿qué cargos podría cobrarme la empresa al momento de la entrega?
- Si mi carga sufre pérdidas o daños totales o parciales, ¿qué cargos podría cobrarme la empresa al momento de la entrega?
- ¿De qué manera la empresa de mudanzas debe calcular los cargos aplicables al envío al momento de la entrega?

Subparte H—Cobro de cargos

- ¿Esta subparte se aplica a la mayoría de los envíos?
- ¿De qué manera la empresa de mudanzas debe entregarme una factura de gastos o de flete?
- Si le exijo a la empresa de mudanzas que no efectúe un envío de pago a la entrega antes de haber abonado TODOS los cargos, ¿de qué manera la empresa de mudanzas debe cobrar el saldo?
- ¿Qué medidas puede tomar la empresa de mudanzas para cobrar los cargos de su factura de flete?
- ¿Tengo derecho a presentar un reclamo para que me reembolsen el dinero por pertenencias dañadas o perdidas por la empresa de mudanzas?

Subparte I—Resolución de conflictos con la empresa de mudanzas

- ¿Qué puedo hacer para resolver los conflictos con la empresa de mudanzas?

¿Por qué me entregaron este cuadernillo?

Las normativas de la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA, por su sigla en inglés) protegen al consumidor en mudanzas interestatales y definen los derechos y obligaciones de los consumidores y de los transportistas de artículos domésticos.

El transportista de artículos domésticos (empresa de mudanzas) le entregó este cuadernillo para brindarle información sobre sus derechos y obligaciones como consignador (*shipper*, en inglés) de artículos domésticos. Su principal responsabilidad es escoger un transportista de artículos domésticos de buena reputación, entender correctamente los términos y condiciones del contrato y conocer los recursos legales disponibles en caso de que surja algún inconveniente. Consulte con la empresa de mudanzas si tiene otras inquietudes. Además, la empresa de mudanzas le entregará información adicional por escrito donde se detallarán los procedimientos para responder sus consultas y reclamos. También le dará un número de teléfono para que usted llame si desea más información sobre la mudanza.

¿Cuáles son los puntos más importantes que debo recordar de este cuadernillo?

1. Las empresas de mudanzas deben entregarle un presupuesto por escrito.
2. Las empresas de mudanzas pueden entregarle presupuestos vinculantes.
3. Los presupuestos no vinculantes no siempre son precisos; los costos reales pueden exceder los costos calculados en el presupuesto.
4. Si su empresa de mudanzas le entrega a usted (o a alguien que lo represente) un documento completado en forma parcial para que lo firme,

antes de hacerlo debe verificar que el documento contenga toda la información posible. Asegúrese de que incluya toda la información pertinente sobre el envío, a excepción del peso real de la carga y demás información necesaria para determinar los cargos finales por los servicios brindados.

5. Usted puede solicitarle a la empresa de mudanzas la disponibilidad de fechas de recolección y entrega garantizadas.
6. Es necesario que conozca cuáles son las obligaciones de la empresa de mudanzas por la pérdida o daño de sus pertenencias y que solicite una explicación de la diferencia entre la tasación y el seguro real.
7. Usted tiene derecho a estar presente cada vez que se pesa su carga.
8. Usted puede solicitar un segundo pesaje de su carga.
9. Si acepta realizar la mudanza con un presupuesto no vinculante, deberá confirmar por escrito el método de pago contra entrega (dinero en efectivo, cheque certificado, giro, cheque de caja o tarjeta de crédito).
10. Las empresas de mudanzas deben ofrecer un programa de resolución de conflictos como medio alternativo de solucionar los reclamos por pérdida o daño. Solicita más detalles a la empresa de mudanzas.
11. Usted debe preguntarle a la persona que lo atiende si trabaja para la empresa de mudanzas propiamente dicha o para un agente (o corredor) de artículos domésticos. Los agentes de artículos domésticos simplemente gestionan el transporte. Los agentes de artículos domésticos no deben presentarse como una empresa de mudanzas. Los agentes de artículos domésticos no disponen de camiones propios. Los agentes deben contratar a una empresa de mudanzas autorizada que proporcione el transporte. Debe saber que, por lo general, los agentes de artículos domésticos no pueden suministrarle un presupuesto en nombre de la empresa de mudanzas. Si el agente de artículos domésticos le ofrece un presupuesto, es posible que no sea vinculante para la empresa de mudanzas y que usted deba abonar los cargos reales que cobre la empresa de mudanzas. Los agentes de artículos domésticos no son responsables por la pérdida o daño de sus pertenencias.

12. Usted puede comunicarse con la FMCSA y solicitar información de reclamos sobre las empresas de mudanzas, según lo establece la Ley de Libertad de Información (FOIA, por su sigla en inglés). Es posible que debe abonar una tarifa para obtener esta información. Para conocer el cuadro de tarifas, consulte la Parte 7 del título 49 del Código de Normativas Federales (49 CFR).
13. Es conveniente que solicite presupuestos de tres empresas de mudanzas diferentes como mínimo. No debe revelar información a las empresas de mudanzas sobre las demás empresas, debido a que puede afectar la exactitud de sus presupuestos.

¿Qué debo hacer si tengo más preguntas?

Si este cuadernillo no responde todas sus inquietudes respecto a la mudanza, comuníquese con el representante de la empresa y obtenga toda la información que necesite (quién es la persona que coordina la mudanza, quién se encarga de transportar su carga o cuál es la oficina central de la empresa de mudanzas).

Subparte A—Requisitos generales

Respecto a su seguridad, su principal responsabilidad es escoger un transportista de artículos domésticos de buena reputación, entender correctamente los términos y condiciones del contrato y conocer los recursos legales disponibles en caso de que surja algún inconveniente.

¿Quién debe cumplir con las normativas?

Las normativas establecen las normas que deben cumplir los autotransportistas interestatales de artículos domésticos (empresas de mudanzas) cuando ofrecen sus servicios. Usted, como consignador individual, no está afectado por estas normativas en forma directa. Sin embargo, las normativas establecen que la empresa de mudanzas puede exigirle que pague a término. Las reglas sólo se aplican a la empresa de mudanzas cuando

transporta artículos domésticos a través del comercio interestatal; es decir, cuando efectúa mudanzas de un estado a otro. Las normativas no son aplicables cuando la mudanza se efectúa dentro de una misma zona comercial. La zona comercial es equivalente, en líneas generales, al área metropolitana local de una ciudad. Por ejemplo, una mudanza entre Brooklyn, Nueva York, y Hackensack, Nueva Jersey, estaría dentro de una misma zona comercial de la ciudad de Nueva York y no estaría regida por estas normativas. Las zonas comerciales están detalladas en 49 CFR Parte 372.

¿Qué definiciones se utilizan en este cuadernillo?

Agente: empresa de mudanzas local autorizada para actuar en representación de una empresa nacional más grande.

Almacenamiento en tránsito (SIT, por su sigla en inglés): almacenamiento temporario de la carga en un depósito, que requiere de otra fase de transporte, con o sin que se le notifique a usted. Si usted (o alguien en su nombre) no puede aceptar la entrega en la fecha acordada o dentro del plazo acordado (por ejemplo, en caso de que su casa no esté en condiciones de ser ocupada), la empresa de mudanzas puede colocar su carga en un SIT sin notificarle a usted. En dicho caso, usted deberá abonar los cargos adicionales por el servicio de SIT, así como también de los cargos de manipulación en depósito y de la entrega final. Sin embargo, la empresa de mudanzas también puede colocar la carga en un SIT si efectuó la entrega antes de la fecha acordada (o antes del primer día del plazo de entrega acordado) y usted no estuvo presente para recibirla. En dicho caso, la empresa de mudanzas deberá notificarle de inmediato respecto del SIT, y deberá abonar los costos de efectuar la entrega nuevamente así como también de los cargos de manipulación y de almacenamiento.

Anuncios publicitarios: toda comunicación con el público relacionada con la oferta o venta de servicios de transporte interestatal de artículos domésticos. Entre ellos se incluyen los listados de bases de datos escritas o electrónicas

del nombre, dirección y teléfono de la empresa de mudanzas que figuren en una base de datos en línea. Esto excluye los listados del nombre, dirección y teléfono de la empresa de mudanzas que aparezcan en una guía telefónica u otro tipo de publicación similar. Sin embargo, esta definición incluye a la publicidad de la Páginas Amarillas.

Artículo de gran valor: elementos incluidos en un envío valuados en más de \$100 por libra (\$220 por kilo).

Artículos domésticos: según su uso con relación al transporte, hace referencia a los efectos personales o mercadería utilizada o que debe utilizarse, en una casa, cuando sean parte del equipo o suministros de la casa. El transporte de los artículos domésticos debe ser tramitado y pagado por usted o por otra persona en su nombre. Entre ellos también podemos mencionar los elementos que se trasladan desde una fábrica o depósito cuando usted los adquiere para utilizarlos en su lugar de residencia. Puede solicitar el traslado de estos elementos y usted (o alguien en su nombre) deberá abonar los costos de transporte a la empresa de mudanzas.

Autotransportista de artículos domésticos: autotransportista que, en el desarrollo normal de su actividad de transportar artículos domésticos, ofrece algunos o todos estos servicios adicionales: (1) Presupuestos vinculantes y no vinculantes, (2) Inventario, (3) Embalaje protector y desembalaje de objetos individuales en residencias particulares, y (4) Carga y descarga en residencias particulares. El término no incluye un autotransportista que transporte artículos domésticos en contenedores o remolques que sean completamente cargados o descargados por una persona (que no sea un empleado o un agente del transportista).

Balanza certificada: balanza preparada para pesar automóviles, incluidos los remolques o semirremolques que no estén acoplados a un tractor, y certificada por inspección autorizada de balanzas y la autoridad que otorga las licencias. Una balanza certificada también puede ser una balanza tipo plataforma o de almacén que esté debidamente inspeccionada y certificada.

Cargo por escaleras: cargo por subir o bajar objetos por tramos de escaleras. Los cargos de estos servicios pueden ser adicionales a los cargos de acarreo directo.

Cargos anticipados: cargos por servicios prestados por una persona ajena a la empresa de mudanzas. Estos servicios pueden ser suministrados por un profesional, un artesano o un tercero si usted así lo solicita. La empresa de mudanzas abona los cargos de estos servicios y los agrega a la guía de carga.

Cargos de acarreo directo: cargos específicos del transporte en vehículo de la mudanza. Estos cargos, si se especifican por separado, se aplican además de los cargos por los servicios accesorios.

Cargos de recolección y entrega: cargos aparte de transporte que se aplican por transportar el envío entre el depósito de almacenamiento en tránsito y su residencia.

Comisión de Transporte Terrestre (Surface Transportation Board): organismo del Departamento de Transporte de los EE.UU. que regula las lista de aranceles para transporte de artículos domésticos, entre otras funciones. La dirección de la Comisión de Transporte Terrestre es:
1925 K Street, NW, Washington, DC 20423–0001, Teléfono 202–565–1674.

Consignador individual: persona que:

1. es el expedidor, remitente o consignatario de un envío de artículos domésticos;
2. se identifica como el consignador, expedidor, remitente o consignatario en el frente de la guía de carga;
3. es propietario de los bienes transportados; y
4. paga los costos de transporte.

Deber: obligación legal. Usted o la empresa de mudanzas deben hacer algo.

Debería; es conveniente: recomendación. Usted o la empresa de mudanzas deberían hacer algo, pero no es un requisito.

Despacho razonable: ejecución del transporte en las fechas o los plazos acordados por usted y la empresa de mudanzas y que figuran en la Orden de servicio o la Guía de carga. Por ejemplo, si la empresa de mudanzas retiene un envío deliberadamente aún después de que usted haya aceptado abonar el presupuesto vinculante, o 110 por ciento de un presupuesto no vinculante, más los cargos de servicios adicionales solicitados, o los cargos permisibles por operaciones impracticables no incluidos en el presupuesto, la empresa de mudanzas no habrá efectuado un despacho razonable. El término “despacho razonable” excluye el transporte contemplado en las disposiciones de la lista de aranceles de la empresa de mudanzas que exigen fechas de servicio garantizadas. La empresa de mudanzas cuenta con la defensa de fuerza mayor, es decir, el contrato no puede llevarse a cabo por causas ajenas a las partes que no pudieron evitarse aún con el cuidado debido.

Empresa de mudanzas: autotransportista que se dedica al transporte de artículos domésticos y sus agentes de artículos domésticos.

Guía de carga: recibo por sus pertenencias y contrato de transporte.

Inventario: lista descriptiva donde se detallan los artículos domésticos y se especifica la cantidad y el estado de cada uno de ellos.

Lista de aranceles: emisión (total o parcial) que contiene precios, reglas, normas, clasificaciones y demás estipulaciones. La Comisión de Transporte Terrestre exige que una lista de aranceles contenga tres elementos específicos. En primer lugar, una descripción precisa de los servicios que la empresa de mudanzas ofrece al público. Segundo, las tarifas aplicables específicas (o las bases para calcular las tarifas aplicables específicas) y los términos de servicio para los servicios que se ofrecen al público. Por último, la lista de aranceles de la empresa de mudanzas debe presentarse de forma tal que le permita determinar los precios exactos y los plazos de servicio aplicables al envío.

Manipulación en depósito: cargo que puede aplicarse cada vez que se ofrece el servicio de SIT. Los cargos de estos servicios pueden ser adicionales a los cargos de acarreo directo. Este cargo resarce a la empresa de mudanzas por colocar y retirar los elementos del depósito.

Nosotros y nuestro: Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA, por su sigla en inglés).

Número de orden (guía de carga): número utilizado para identificar y hacer el seguimiento del envío.

Operaciones impracticables: por lo general, *hace referencia a los servicios* requeridos cuando las condiciones operativas hacen físicamente imposible la tarea del transportista de recoger o entregar el envío con el equipo normalmente asignado; requiere el uso de equipos más pequeños y/o de mano de obra adicional para efectuar el trabajo adecuadamente. La empresa de

mudanzas puede requerir el pago de cargos adicionales por operaciones impracticables, aún cuando usted no haya solicitado dichos servicios. La lista de aranceles de la empresa de mudanzas especifica cuáles son los servicios que se consideran operaciones impracticables.

Orden de servicio: documento que le autoriza a la empresa de mudanzas a transportar los artículos de su hogar.

Pago contra entrega (COD, por su sigla en inglés): forma de pago requerida al momento de la entrega en la residencia de destino (o depósito).

Precios de temporada alta: cargos más elevados de acarreo directo durante los meses de verano.

Presupuesto no vinculante: lo que la empresa de mudanzas presume que será el costo, según el peso estimado de la carga y los servicios accesorios solicitados. Un presupuesto no vinculante no le representa obligación alguna a la empresa de mudanzas. Los cargos finales estarán basados en el peso real de su carga, los servicios brindados y las disposiciones de la lista vigente de aranceles.

Presupuesto vinculante: acuerdo escrito preparado con antelación junto con la empresa de mudanzas. Garantiza el costo total de la mudanza basado en las cantidades y servicios que figuran en el presupuesto.

Puede, podría: opción. Usted o la empresa de mudanzas pueden hacer algo, pero no es un requisito.

Servicio de electrodomésticos por parte de terceros: preparación de electrodomésticos importantes para protegerlos durante el envío. Los cargos de estos servicios pueden ser adicionales a los cargos de acarreo directo.

Servicio de recolección y entrega garantizadas: nivel adicional de servicio que ofrece fechas garantizadas de servicio. La empresa de mudanzas deberá efectuar reembolsos por retrasos. Por lo general, este servicio especial está sujeto a requisitos de peso mínimo

Servicio expeditivo: acuerdo con la empresa de mudanzas de efectuar el transporte para una fecha determinada a cambio de cargos establecidos sobre la base de un peso mínimo más elevado.

Servicio de enlace: uso de un vehículo más pequeño para prestar servicio en residencias que no son de fácil acceso para los vehículos habituales de acarreo directo de la empresa de mudanzas.

Servicios accesorios (adicionales): servicios como embalaje, servicio de mantenimiento de electrodomésticos, desembalaje o transporte de pianos por escaleras que usted solicita o que son necesarios debido a los requisitos del propietario o por otras circunstancias especiales. Los cargos de estos servicios pueden ser adicionales a los cargos de acarreo directo.

Tasación: grado de valor del envío. El cargo por tasación resarce a la empresa de mudanzas por asumir un mayor grado de fiabilidad que la ofrecida en sus cargos de transporte básicos.

Transporte de trayecto largo: cargo por acarrear artículos en distancias excesivas entre el vehículo de la mudanza y la residencia. Los cargos de estos servicios pueden ser adicionales a los cargos de acarreo directo.

Transportista: empresa de mudanzas encargada de transportar sus artículos domésticos.

Usted y su: usted es un consignador individual de artículos domésticos. Usted es el consignador, remitente, o consignatario de un envío de artículos domésticos y la empresa de mudanzas lo identifica como tal en el contrato de la guía de carga. Usted es el propietario de los bienes transportados y le paga a la empresa de mudanzas por los cargos de transporte.

¿Dónde puedo encontrar definiciones de los demás términos utilizados en este cuadernillo?

Puede encontrar la definición de otros términos utilizados en este cuadernillo en 49 U.S.C. (Código de los EE.UU.) 13102. Esta legislación regula las definiciones enumeradas en este cuadernillo. Si los términos que se utilizan en este cuadernillo no están definidos aquí ni en 49 U.S.C 13102, entonces tendrán el significado práctico habitual.

Subparte B—Antes de solicitar los servicios de una empresa de mudanzas

¿Qué responsabilidad asume la empresa de mudanzas por las pérdidas o daños ocasionados una vez que recibe mis pertenencias?

Por lo general, la empresa de mudanzas es legalmente responsable por pérdida o daño ocasionado durante el transporte de artículos domésticos y de todos los servicios relacionados reconocidos en la guía de carga legítima de la empresa de mudanzas.

La empresa de mudanzas es responsable por la pérdida o el daño de artículos domésticos según lo establecido en la Orden Publicada de Tarifas (*Released Rates Order*) vigente de la Comisión de Transporte Terrestre. Si desea obtener un ejemplar de la Orden Publicada de Tarifas, comuníquese con la Comisión de Transporte Terrestre en la dirección detallada en la definición de este organismo. La empresa de mudanzas puede aumentar las tarifas anualmente en función del Ajuste del Costo de Vida del Departamento de Comercio de los EE.UU. La empresa de mudanzas podría tener responsabilidad adicional si le vende un seguro de responsabilidad civil.

Todas las empresas de mudanzas deben asumir la responsabilidad por el valor de los bienes transportados. Sin embargo, existen distintos niveles de responsabilidad, y usted debe conocer cuál es la protección proporcionada y los cargos aplicados por cada opción.

Básicamente, la mayoría de las empresas de mudanzas ofrecen dos niveles de responsabilidad según los términos de sus listas de aranceles y las Órdenes Publicadas de Tarifas de la Comisión de Transporte Terrestre. Estas órdenes rigen la industria de mudanzas.

Protección del valor total (FVP, por su sigla en inglés): la opción más completa disponible para la protección de los bienes. **A menos que usted opte por no exigir protección del valor total por escrito y acepte la Protección de Valor Publicado según se describe a continuación, el envío se transportará con el nivel de responsabilidad por el VALOR TOTAL (SUSTITUCIÓN).** Si se pierde, destruye o daña algún artículo en custodia de la empresa de mudanzas, ésta deberá: 1) reparar el artículo y dejarlo en las mismas condiciones que lo recibió, o pagarle el costo de la reparación; 2) sustituir el artículo con otro similar; o 3) pagarle el costo del artículo a valor del mercado, independientemente de la antigüedad del artículo dañado o extraviado. La empresa de mudanzas le asignará un costo por este nivel de protección o usted puede escoger el nivel de responsabilidad alternativo que se describe a continuación.

El costo de la FVP se basa en el valor que usted considera que tiene su carga; por ejemplo, el cargo de tasación de una carga valuada en \$25.000 sería de \$250. Sin embargo, el costo exacto de una protección de valor total puede variar según la empresa de mudanzas y también puede estar sujeto a diferentes niveles deducibles de responsabilidad que pueden reducir el costo. Consulte a la empresa de mudanzas los detalles y el costo de su plan específico.

Con el nivel de responsabilidad FVP, las empresas de mudanzas pueden limitar su responsabilidad por pérdida o daño de artículos que tengan un valor

extraordinario, a menos que usted enumere dichos artículos específicamente en los documentos de envío. Un artículo de valor extraordinario es aquel cuyo valor supera \$100 por libra (por ejemplo, joyas, platería, loza, pieles, antigüedades, alfombras orientales, software de computación). Debe consultar a la empresa de mudanzas sobre esta limitación antes de mudarse. Es su responsabilidad estudiar cuidadosamente esta estipulación y realizar la declaración adecuada.

Valor publicado (Released Value) de 60 centavos por libra por artículo. Esta es la opción de protección más económica disponible; sin embargo, esta opción sin cargo ofrece protección mínima. Con esta opción, la empresa de mudanzas asume la responsabilidad por un monto que no supera los 60 centavos por libra por artículo. Los reclamos por pérdida o daño se establecen según el peso del artículo multiplicado por 60 centavos por libra. Por ejemplo, si se perdiera o dañara un equipo de sonido de 10 libras valuado en \$1.000, la empresa de mudanzas debería abonar un monto no superior a \$6 (10 libras x 60 centavos por libra). Por supuesto, usted debe analizarlo con mucho cuidado antes de aceptar un acuerdo de este tipo. No se aplican cargos adicionales por esta protección mínima, pero usted deberá firmar una declaración específica en la guía de carga donde acepta este nivel de protección. Si usted no escoge este nivel alternativo de responsabilidad, el envío se efectuará en un nivel de responsabilidad de valor total (sustitución) y deberá abonar el cargo de tasación correspondiente.

Estos dos niveles de responsabilidad no son contratos de seguro regidos por las leyes estatales en materia de seguro, sino que son niveles de responsabilidad incluidos en la lista de aranceles contractual y autorizados por las Órdenes Publicadas de Tarifas de la Comisión de Transporte Terrestre del Departamento de Transporte de los EE.UU.

Además de estas opciones, algunas empresas de mudanzas también pueden venderle o conseguirle un seguro de responsabilidad diferente provisto por una empresa de seguros cuando usted realiza el envío por un valor publicado mínimo [60 centavos por libra (\$1.32 por kilo) por artículo]. Esto no es una cobertura de

tasación regida por la ley federal, sino un seguro opcional regulado por la ley estatal. Si usted adquiere esta cobertura y la empresa de mudanzas es responsable por la pérdida o el daño, ésta sólo será responsable por un monto no superior a los 60 centavos por libra (\$1,32 por kilo) por artículo, y el monto restante de la pérdida deberá abonarlo la empresa de seguros de acuerdo al monto de seguro que usted haya adquirido. El representante de la empresa de mudanzas puede advertirle de la disponibilidad de este seguro de responsabilidad y el costo del mismo.

Si usted compra un seguro de responsabilidad civil a la empresa de mudanzas, o por medio de ella, esta última deberá emitir una póliza u otro registro escrito de la compra y, además, deberá entregarle una copia de la póliza o del documento al momento de la adquisición. Si la empresa de mudanzas no cumple con este requisito, ésta asume responsabilidad total por cualquier reclamo de pérdida o daño atribuido a su negligencia.

¿Qué acciones que yo efectúe pueden limitar o disminuir la responsabilidad normal de la empresa de mudanzas?

Sus acciones pueden limitar o disminuir la responsabilidad normal de la empresa de mudanzas en las siguientes tres circunstancias:

1. Usted incluye materiales perecederos, peligrosos o tóxicos en los artículos domésticos sin avisar a la empresa de mudanzas.
2. Usted escoge el nivel alternativo de responsabilidad (60 centavos por libra por artículo) pero valuó los artículos domésticos del envío en más de 60 centavos por libra (\$1,32 por kilo) por artículo.
3. Usted no le notifica por escrito a la empresa de mudanzas sobre los artículos valuados en más de \$100 por libra (\$220 por kilo). (Si usted sí notifica a la empresa de mudanzas, usted tendrá derecho a recuperar el valor total declarado de los artículos, sin exceder el valor declarado de la carga completa).

¿Cuáles son los materiales peligrosos o tóxicos que pueden limitar o disminuir la responsabilidad normal de la empresa de mudanzas?

La ley federal prohíbe enviar materiales peligrosos en cajas de artículos domésticos o en equipajes sin avisar a la empresa de mudanzas al respecto. El incumplimiento de esta ley puede derivar en cinco años de prisión y multas por \$250.000 o más (49 U.S.C. 5124). Usted también podría perder o dañar los artículos domésticos debido a un incendio, explosión o contaminación.

Si usted decide enviar materiales peligrosos, la empresa de mudanzas lo considerará un consignador de materiales peligrosos y deberá cumplir con los requisitos estipulados en 49 CFR, Partes 171, 172 y 173, que incluye pero no se limita al etiquetado y marcado de embalajes, papeles de envío y otra información de respuesta ante emergencias. La empresa de mudanzas debe cumplir con lo establecido en 49 CFR, Partes 171, 172, 173, y 177 respecto al transporte de materiales peligrosos.

Entre los materiales peligrosos se incluyen los explosivos, gases comprimidos, líquidos y sólidos inflamables, oxidantes, venenos, corrosivos y materiales radioactivos. Algunos ejemplos son: quitaesmaltes, pinturas, diluyentes para pinturas, líquido para encendedores, gasolina, fuegos artificiales, tubos de oxígeno, cilindros de propano, productos químicos para reparación y mantenimiento de automotores y productos radio-farmacéuticos.

Hay excepciones especiales para pequeñas cantidades (hasta un total de 70 onzas) de artículos medicinales y de aseo personal que se transportan entre los artículos domésticos y determinados materiales para fumar que lo transporta la persona. Para obtener más información, comuníquese con la empresa de mudanzas.

¿Es conveniente que la empresa de mudanzas tenga agentes?

Sí, la empresa de mudanzas puede tener agentes. Si la empresa de mudanzas tiene agentes, debe existir un acuerdo por escrito de la empresa con sus agentes

principales. La empresa de mudanzas y el agente principal deben firmar sus contratos. Los ejemplares de los contratos con los agentes principales de la empresa de mudanzas deben estar en los archivos de esta última por un plazo de 24 meses como mínimo a partir de la fecha de conclusión de cada contrato.

¿Qué elementos deben figurar en los anuncios publicitarios de la empresa de mudanzas?

La empresa de mudanzas sólo debe publicar y utilizar anuncios veraces, directos y honestos. La empresa de mudanzas debe incluir determinada información en los anuncios publicitarios de los servicios que ofrece (incluido los servicios accesorios que sean inherentes o parte del transporte interestatal). La empresa de mudanzas debe exigir a sus agentes que incluyan la misma información en sus anuncios.

La información debe los siguientes datos sobre la empresa de mudanzas:

1. Nombre o marca comercial de la empresa de mudanzas bajo el cual figurará el número del USDOT que originará el servicio publicado.
2. El número del USDOT, asignado por la FMCSA, que autoriza el funcionamiento de la empresa de mudanzas. La empresa de mudanzas debe exhibir la información de la siguiente manera: N° del USDOT (número asignado).

Usted debería comparar el nombre o marca comercial de la empresa de mudanzas y el número del USDOT con el nombre y número del USDOT que figura en los laterales de los camiones que llegan a su residencia. Los nombres y números deben ser idénticos. De no ser así, usted debe llamar a la empresa de mudanzas de inmediato y averiguar qué ocurre. No debería permitir que la empresa de mudanzas cargue los artículos domésticos en los camiones hasta que el agente local de la empresa de mudanzas le brinde una respuesta satisfactoria. Las discrepancias pueden advertirle de los problemas que puede tener posteriormente en los tratos comerciales con esta empresa de mudanzas.

¿De qué forma la empresa de mudanzas debe manejar los reclamos y las averiguaciones?

Todas las empresas de mudanzas deberían dar una respuesta rápida a los reclamos o inquietudes del cliente. En caso de que usted tenga una queja o una inquietud respecto de la mudanza, primero debería intentar obtener una respuesta satisfactoria del agente local de la empresa de mudanzas, del representante de ventas que gestionó la mudanza o del conductor asignado a su envío.

Si por algún motivo no obtiene respuesta satisfactoria de ninguna de estas personas, debería comunicarse con la oficina central de la empresa de mudanzas. Cuando efectúe la llamada, tenga disponible todos los documentos referidos a la mudanza. *En especial, el número que la empresa de mudanzas le asignó a su envío.*

Las empresas de mudanzas interestatales también deben ofrecer arbitraje neutral como forma de resolver los conflictos relacionados con la pérdida o daño de artículos domésticos y los conflictos relacionados con los cargos facturados por la empresa de mudanzas además de los cobrados al momento de la entrega. La empresa de mudanzas debe brindarle la información necesaria relacionada con el programa de arbitraje. Si no desea participar del programa de arbitraje de la empresa de mudanzas, usted tiene el derecho de exigir una acción judicial según 49 U.S.C. 14706 a fin de obtener un resarcimiento judicial.

Todas las empresas de mudanzas interestatales deben mantener un procedimiento de reclamos y averiguaciones para asistir a sus clientes. Al momento en que usted acuerda los detalles de la mudanza, debería solicitarle al representante de la empresa una descripción del procedimiento, el número de teléfono al que debe llamar para comunicarse con la empresa y si ésta se hará cargo del costo de las llamadas.

El procedimiento de la empresa de mudanzas deberá incluir lo siguiente:

1. Un sistema de comunicaciones que le permita a usted comunicarse telefónicamente con la oficina comercial de la empresa de mudanzas.
2. Un número de teléfono.
3. Una declaración clara y concisa sobre quién deberá pagar las llamadas por reclamos o consultas.
4. Un sistema de registro electrónico o escrito para registrar todas las consultas y reclamos que la empresa de mudanzas reciba de su parte mediante cualquier forma de comunicación.

La empresa de mudanzas debe entregarle una descripción escrita clara y concisa del procedimiento que utiliza. Es conveniente que se cerciore de que el sistema esté funcionando.

¿Tengo el derecho de examinar las listas de aranceles de la empresa de mudanzas (cuadros de tarifas o cargos) pertinentes a mi mudanza?

La ley federal exige a la empresa de mudanzas notificarle a usted sobre su derecho a examinar las listas de aranceles de la empresa (los cuadros de tarifas o cargos) que se aplican a los envíos. Las listas de aranceles de la empresa de mudanzas son parte del contrato de acarreo (guía de carga) que se celebra entre usted y la empresa de mudanzas. Usted puede examinar la lista de aranceles en la oficina de la empresa o, si así lo solicita, deberán entregarle una copia sin cargo de la cláusula de la lista que aranceles que contenga las tarifas, normas o cargos que se apliquen a su envío.

Las listas de aranceles pueden incluir cláusulas que limitan la responsabilidad de la empresa de mudanzas, que, por lo general, se describen en una sección sobre la declaración del valor en la guía de carga. Una segunda estipulación puede establecer los plazos para la presentación de reclamos, que, por lo general, se describe en la Sección 6 que se encuentra en el dorso de la guía de carga. Una tercera estipulación de la lista de aranceles puede reservar el derecho de la empresa de mudanzas a

imponer cargos por servicios adicionales prestados. Para los presupuestos no vinculantes, puede haber otra estipulación que establezca cargos sobre el peso exacto de los bienes transportados. La lista de aranceles de la empresa de mudanzas puede contener otras estipulaciones que se apliquen a su mudanza. Pregunte a la empresa cuáles podrían ser estas estipulaciones y solicite una copia.

¿La empresa de mudanzas debe tener un programa de arbitraje?

Las empresas de mudanzas deben tener un programa de arbitraje para resolver los conflictos relacionados con la pérdida o daño de artículos domésticos y los conflictos relacionados con los cargos facturados por la empresa de mudanzas además de los cobrados al momento de la entrega. Usted tiene el derecho de no participar del programa de arbitraje. Puede entablar una acción judicial según lo establecido en 49 U.S.C. 14706 para obtener resarcimiento judicial en forma directa. La empresa de mudanzas debe establecer y mantener un programa de arbitraje que contenga los siguientes 11 elementos como mínimo:

1. El programa de arbitraje ofrecido debe evitar que la empresa de mudanzas obtenga una ventaja especial del hecho que usted viva o trabaje lejos de la oficina central u otra sede comercial de la empresa de mudanzas.
2. Antes de transportar los artículos de su hogar, la empresa de mudanzas deberá notificarle de la existencia del arbitraje neutral, incluidos estos tres elementos:
 - a. Un resumen del procedimiento de arbitraje.
 - b. Todos los costos aplicables.
 - c. Una divulgación de los efectos legales de optar por la utilización de arbitraje.
3. Cuando usted así lo solicite, la empresa de mudanzas deberá brindarle la información y los formularios necesarios para iniciar una acción que resuelva el conflicto mediante arbitraje.
4. Toda persona autorizada a arbitrar debe ser totalmente ajena a las partes involucradas y debe ser capaz de resolver los conflictos en forma justa y rápida. La empresa de mudanzas debe asegurar que el árbitro esté autorizado para actuar como tal y pueda obtener de usted o de la empresa

de mudanzas todo el material o información relevante para realizar un proceso de decisión justo y rápido.

5. Usted no deberá pagar más de la mitad del costo del arbitraje. El árbitro puede determinar el porcentaje que cada parte deberá pagar por los costos, pero no deberá superar la mitad del costo total.
6. La empresa de mudanzas no debe exigirle que acepte el uso de arbitraje antes de que surja un conflicto.
7. Usted y la empresa de mudanzas estarán vinculados por arbitraje por reclamos de \$10.000 o menos si solicitan arbitraje.
8. Usted y la empresa de mudanzas estarán vinculados por arbitraje por reclamos superiores a \$10.000 si usted solicita arbitraje y la empresa de mudanzas lo acepta.
9. Si usted y la empresa de mudanzas están de acuerdo, el árbitro puede contemplar la posibilidad de una presentación oral de un conflicto realizada por una de las partes o de un representante de ella.
10. El árbitro deberá tomar una decisión en un plazo de 60 días después de haber recibido la notificación escrita del conflicto, y dicha decisión puede incluir cualquier resarcimiento que se considere adecuado en tales circunstancias.
11. El plazo de 60 días podrá extenderse por un período razonable si usted o la empresa de mudanzas no puede brindar la información necesaria de manera oportuna. La empresa de mudanzas debe elaborar y distribuir un resumen preciso, conciso y simple de su programa de arbitraje.

¿La empresa de mudanzas tiene la obligación de informarme sobre mis derechos y obligaciones estipulados por la ley Federal?

Sí, la empresa de mudanzas tiene la obligación de informarme sobre sus derechos y obligaciones que establece la ley federal. La empresa de mudanzas debe elaborar y distribuir este documento. Deberá ser general y contener el texto del Apéndice A del 49 CFR, Parte 375.

¿Qué otra información debe brindarme la empresa de mudanzas?

Siempre que la empresa de mudanzas ofrezca un presupuesto escrito, deberá entregarle una copia de la publicación del Departamento de Transporte de los EE.UU. FMCSA-ESA-03-005 titulada “¿Listo para mudarse?” (o la publicación posterior). Antes de que la empresa ejecute una orden de servicio por el envío de artículos domésticos, deberá entregarle a usted los siguientes cuatro documentos:

1. El contenido del Apéndice A, “Sus derechos y obligaciones al mudarse” que usted tiene en una mudanza” (este cuadernillo).
2. Un resumen preciso, conciso y simple del programa de arbitraje de la empresa de mudanzas.
3. Un aviso de disponibilidad de las secciones pertinentes de la lista de aranceles de la empresa para el presupuesto, incluida una explicación indicando que usted puede examinar las secciones de la lista de aranceles u obtener copias cuando así lo solicite.
4. Un resumen preciso, conciso y simple de los procedimientos utilizados por la empresa de mudanzas para la tramitación de reclamos y averiguaciones. Este resumen debe incluir lo siguiente:
 - a. El número de teléfono principal que usted puede utilizar para comunicarse con la empresa de mudanzas.
 - b. Una declaración clara y concisa de quién deberá pagar las llamadas telefónicas.

La empresa de mudanzas puede brindarle la información adicional que considere relevante.

¿De qué manera la empresa de mudanzas debe cobrar los cargos?

La empresa de mudanzas debe emitir una factura de gastos o de flete honesta y veraz para cada envío transportado. La factura de gastos o de flete de la empresa de mudanzas deberá incluir los siguientes 17 puntos:

1. Nombre del consignador.
2. Nombre de los consignatarios.

3. Fecha de envío.
4. Punto de origen.
5. Puntos de destino.
6. Cantidad de bultos.
7. Descripción del flete.
8. Peso del flete (si el envío se efectúa según las condiciones de un presupuesto no vinculante).
9. Tarifas exactas cobradas.
10. Divulgación de tarifas, cargos y deducciones reales correspondientes al servicio de transporte, cuando la empresa de mudanzas presenta o transmite las facturas de gastos o flete por vía electrónica. Estos precios deben ser acordes a la lista de aranceles pertinente de la empresa de mudanzas.
11. Una indicación sobre si pueden efectuarse ajustes a la factura.
12. Los cargos totales adeudados y las formas de pago que se aceptan.
13. La naturaleza y el monto de cualquier cargo por servicios especiales.
14. Los puntos donde se prestaron los servicios especiales.
15. Ruta de traslado y nombre de cada empresa de mudanza involucrada en el transporte.
16. Puntos de transferencia de los envíos.
17. Dirección del lugar donde usted debe pagar o dirección comercial del emisor de la factura.

La empresa de mudanzas debe presentar la factura de gastos o flete dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha de entrega de una carga en su destino.

El cálculo de tiempo no incluye sábados, domingos y días festivos nacionales. Si la empresa de mudanzas carece de la información necesaria para computar los cargos, deberá presentar la factura de flete para que usted efectúe el pago dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha en que la empresa de mudanzas cuente con la información necesaria.

¿Puede la empresa de mudanzas cobrar los cargos al momento de la entrega?

Sí. La empresa de mudanzas debe especificar la forma de pago contra entrega cuando prepara el presupuesto y la orden de servicio. La empresa de mudanzas y sus agentes deben aceptar la forma de pago contra entrega, excepto cuando hayan acordado modificarla por escrito. La empresa de mudanzas también debe especificar la misma forma de pago cuando prepara la guía de carga, a menos que usted acepte una modificación. Consulte “¿Puede la empresa de mudanzas aceptar tarjetas de cargo o de crédito como forma de pago?”.

Usted debe estar preparado para pagar un diez por ciento más que el monto estimado, si la mudanza se efectúa con un presupuesto no vinculante. Todo consignador que pague al momento de la entrega debe disponer del 110 por ciento del presupuesto al momento de la entrega. Además, la empresa de mudanzas también puede cobrar al momento de la entrega el costo de cualquier servicio adicional que solicite luego de firmar el contrato y que no esté incluido en el presupuesto y los cargos por operaciones impracticables necesarias para cumplir con la entrega, como se define en la lista de aranceles del autotransportista. Los cargos adicionales cobrados contra entrega por las operaciones impracticables no pueden exceder el 15 por ciento de los demás cargos a pagar al momento de la entrega. Usted debe pagar los cargos restantes por operaciones impracticables dentro de un plazo de 30 días después de haber recibido la factura de flete de la empresa de mudanzas.

¿Puede la empresa de mudanzas otorgarme crédito?

El hecho de otorgarle crédito no es lo mismo que aceptar que efectúe el pago con su tarjeta de compra o de crédito. La empresa de mudanzas puede otorgarle crédito por el monto de los cargos de la lista de aranceles. Si la empresa de mudanzas le otorga crédito, ésta actuará como un banco que le ofrece una línea de crédito, cuyo monto y tasa de interés están determinados por su capacidad de pagar los cargos dentro del plazo del crédito. La empresa de mudanzas debe asegurarse de que usted pague dentro de dicho plazo. La empresa de mudanzas puede ceder la posesión del flete antes de que usted pague los cargos de la lista de aranceles.

El plazo del crédito debe comenzar el día posterior a que usted haya recibido la factura de flete de la empresa de mudanzas. Según la ley federal, el plazo de crédito estándar es de 7 días, sin incluir sábados, domingos y días festivos nacionales. La empresa de mudanzas también debe extender el plazo de crédito hasta un total de 30 días calendario si la factura de flete no se paga dentro del plazo de 7 días. Se aplicará un cargo de servicio equivalente al uno por ciento del monto de la factura de flete, sujeto a un mínimo de \$20, por dicha extensión y por cada período de 30 días adicionales por falta de pago.

Si usted no paga dentro del plazo de crédito, la empresa de mudanzas deberá determinar si en el futuro usted cumplirá de buena fe con las normativas federales sobre crédito para transporte de artículos domésticos antes de otorgarle crédito nuevamente.

¿Puede la empresa de mudanzas aceptar tarjetas de cargo o de crédito como forma de pago?

La empresa de mudanzas puede permitirle utilizar una tarjeta de cargos o de crédito para pagar los cargos del flete. La empresa de mudanzas puede aceptar las tarjetas de cargo o de crédito siempre que usted realice el envío conforme a un contrato y una lista de aranceles en los que se exija el pago en efectivo u otra forma de pago equivalente. Los equivalentes al dinero efectivo son cheques certificados, giros postales o cheques de caja (un cheque que una institución financiera —banco, cooperativa de crédito, ahorro y préstamos— gira contra sí misma y que está firmado por un agente de dicha institución).

Si la empresa de mudanzas le permite pagar la factura de gastos o flete con tarjeta de cargo o de crédito, significa que la empresa considera que dicha forma de pago es equivalente al pago en efectivo, cheque certificado o cheque de caja. La orden de servicio y la guía de carga deben especificar si usted puede pagar el transporte y los demás servicios relacionados con tarjeta de cargo o de crédito. Usted debería preguntarle a la empresa de mudanzas al momento de preparar el presupuesto si aceptará tarjeta de cargo o de crédito al momento de la entrega.

La empresa de mudanzas debe especificar las tarjetas de crédito o de cargo que aceptará (American Express™, Discover™, MasterCard™ o Visa™). Si la empresa de mudanzas acepta el pago mediante tarjeta de cargo o de crédito, ambos deberán coordinar la entrega para un momento en que la empresa pueda obtener autorización para la transacción con tarjeta de crédito. Si usted da motivo a que el emisor de una tarjeta de crédito o cargo revoque la transacción, la empresa de mudanzas podrá considerar su proceder como equivalente a obligar a la empresa de mudanzas a brindarle una extensión involuntaria del crédito.

Subparte C—Opciones de servicio ofrecidas

¿Qué opciones de servicio puede ofrecer la empresa de mudanzas?

La empresa de mudanzas puede ofrecer cualquier opción de servicio que ella decida. Es habitual que ofrezcan varias opciones de precios y servicios.

Es posible que el costo total de su mudanza se incremente si desea servicios adicionales o especiales. Antes de aceptar que transporten su carga de acuerdo con una guía de carga que estipule un servicio especial, usted deberá acordar claramente con la empresa de mudanzas cuál será el costo adicional. Siempre debe considerar la opción de otras empresas de mudanzas que pudieran ofrecer los servicios que necesita sin que eso implique que deba abonar los cargos adicionales.

Una opción de servicio es la **reserva de espacio**. Si usted acepta que su carga se transporte bajo un acuerdo de reserva de espacio, deberá abonar por una cantidad mínima de metros cúbicos de espacio en el camión de mudanzas, independientemente del espacio que su carga ocupe en realidad.

Una segunda opción es el **servicio expeditivo**. Esta opción es útil si transporta su carga en o entre fechas específicas en las que la empresa de mudanzas no aceptaría el trabajo en condiciones normales.

Una tercera opción de servicio personalizado es el **uso exclusivo de un vehículo**. Si, por cualquier motivo, usted desea o necesita que su carga sea transportada sin otras cargas en el camión o acoplado de la empresa de mudanzas, la mayoría de los prestadores aceptará ofrecer dicho servicio.

Otra opción de servicio es el **servicio garantizado en o entre fechas acordadas**. Usted firma un contrato con la empresa de mudanzas en el que esta última se ocupa de recoger su carga, transportarla a destino y entregarla en fechas garantizadas específicas. Si la empresa de mudanzas no cumple con el servicio según lo acordado, usted tiene derecho a recibir una compensación económica consistente en una suma predeterminada o una tarifa diaria (por día) independientemente del gasto en el que haya incurrido realmente como resultado del incumplimiento de la empresa.

Antes de solicitar o aceptar cualquiera de estas opciones de precio y servicio, asegúrese de preguntar a los representantes de la empresa de mudanzas acerca de los costos finales que tendrá que pagar.

Transporte de cargas en dos o más vehículos

Pese a que todas las empresas de mudanzas tratan de transportar cada carga en un solo camión, en ocasiones resulta necesario dividir una carga entre dos o más vehículos. Es posible que esto ocurra si la empresa de mudanzas ha calculado de menos los metros cúbicos de espacio requerido por su carga y ésta no cabe en el primer camión. La empresa de mudanzas recogerá el resto de la carga, o lo “dejará atrás” en un segundo camión posteriormente, y es posible que dicha parte de su carga llegue a destino más tarde que el primer camión. Cuando esto sucede, los cargos de transporte se determinarán como si toda la carga se haya transportado en un solo camión.

Es importante que usted evite este inconveniente del tipo “dejar atrás”: asegúrese de que su presupuesto incluya una estimación precisa de los metros cúbicos requeridos por su carga. Pídale a su tasador que utilice un formulario de “Tabla de medidas” cuando realice el cálculo. Considere la posibilidad de solicitar un presupuesto vinculante. Es más probable que un presupuesto vinculante resulte precavido con respecto a la cantidad de metros cúbicos que uno no vinculante. Si la empresa de mudanzas ofrece el servicio de reserva de espacio, considere la posibilidad de adquirir este servicio por la cantidad de espacio necesario más cierto margen de error.

En todo caso, le conviene ser previsor y organizar sus bienes en orden de prioridades por anticipado para que el conductor cargue los artículos más esenciales en el primer camión si otros debieran dejarse atrás.

Si la empresa de mudanzas ofrece cobertura de seguro de responsabilidad civil, ¿qué obligaciones tiene?

Si la empresa de mudanzas ofrece el servicio de venta de seguros por responsabilidad adicional, debe respetar ciertas normativas.

La empresa, sus empleados, o sus agentes, pueden venderle, ofrecerle la venta, o procurar cobertura de seguros de responsabilidad civil adicional por pérdida o daño a su carga si usted acepta que se transporte su carga a un valor que no exceda los 60 centavos por libra (\$1,32 por kilogramo) por artículo.

La empresa de mudanzas puede ofrecer, vender o procurar cualquier tipo de póliza de seguros que cubra pérdida o daños en exceso de su responsabilidad especificada.

La empresa de mudanzas debe emitir y entregarle una póliza u otro comprobante adecuado del seguro que usted ha adquirido. La empresa de mudanzas debe entregarle una copia de la póliza u otro comprobante adecuado al momento de la venta o procura del seguro. La empresa de mudanzas debe emitir pólizas redactadas en lenguaje claro.

La empresa debe especificar claramente la naturaleza y alcance de la cobertura incluida en la póliza. Si la empresa de mudanzas no le entregara una póliza u otro comprobante adecuado del seguro que usted ha adquirido, quedará sujeta a total responsabilidad por cualquier reclamo para recuperar pérdidas o daños atribuidos a ella.

La lista de aranceles de la empresa de mudanzas deberá contemplar la cobertura de seguro de responsabilidad civil. La lista también debe abarcar el cargo de transporte básico, incluida su presunción de responsabilidad total por el valor de la carga. De esta manera, usted cuenta con cierto grado de protección en caso de que la empresa de mudanzas no le entregara una póliza u otro comprobante adecuado de seguro al momento de la adquisición.

Subparte D—Cálculo de los cargos

¿Debe la empresa de mudanzas realizar un presupuesto de los costos de transporte y demás cargos accesorios de la mudanza?

Se le solicita a la empresa de mudanzas que prepare un presupuesto escrito por cada carga que transporte por usted. Usted tiene derecho a recibir una copia del presupuesto escrito cuando la empresa de mudanza lo confeccione. La empresa de mudanzas debe entregarle un presupuesto escrito de todos los cargos, incluidos los cargos de transporte, los accesorios y los anticipos. La “cotización de tarifas” de la empresa de mudanzas no constituye un presupuesto en sí. Usted y la empresa de mudanzas deben firmar el presupuesto de cargos. La empresa de mudanzas debe entregarle una copia actualizada del presupuesto de cargos al momento de la firma del presupuesto.

Si el destino de la mudanza está situado dentro de un radio de 50 millas (80 kilómetros) de la sede comercial de la empresa de mudanzas (o su agente), el presupuesto que la empresa le entregue deberá estar basado en una inspección física de sus bienes. Usted puede optar por no exigir el requisito de inspección física, pero dicha renuncia deberá establecerse en la forma de un contrato escrito con su firma antes de cargar sus bienes.

Usted debería tener presente que si recibe un presupuesto de un agente de artículos doméstico, es posible que la empresa de mudanzas no se encuentre obligada a aceptar el presupuesto. Asegúrese de que la empresa de mudanzas le entregue un presupuesto escrito si le dicen verbalmente que aceptarán el cálculo del agente.

La empresa de mudanzas debe especificar la forma de pago que tanto ella misma como su agente de entrega se comprometerán a cumplir al momento de la entrega. Las formas de pago incluyen, aunque no exclusivamente, efectivo, cheque certificado, giro postal, cheque de caja, una tarjeta de cargos específica como American Express™, una tarjeta de crédito específica como Visa™, y el propio crédito de la empresa de mudanzas.

Antes de cargar los artículos de su hogar y al momento del contrato mutuo entre usted y la empresa de mudanzas, la empresa puede corregir un presupuesto de cargos. La empresa de mudanzas no puede corregir el presupuesto después de cargar los bienes.

Un *presupuesto vinculante* es un contrato escrito celebrado anticipadamente con la empresa que indica que tanto usted como la empresa se encuentran obligados a cumplir con los cargos. Garantiza el costo total de la mudanza basado en las cantidades y servicios indicados en el presupuesto de la empresa de mudanzas.

Un *presupuesto no vinculante* representa el costo total de la mudanza supuesto por la empresa, basado en el peso estimado de la carga y los servicios accesorios solicitados. Un presupuesto no vinculante no le representa obligación alguna a la empresa de mudanzas. El presupuesto debe indicar que los cargos finales estarán basados en el peso real de la carga, los servicios proporcionados y las disposiciones de la lista vigente de aranceles de la empresa de mudanzas. Usted deberá estar preparado a abonar un diez por ciento más que la suma estimada al momento de la entrega.

También debe estar preparado a abonar al momento de la entrega el costo de cualquier servicio adicional que solicite luego de firmar el contrato y que no esté incluido en el presupuesto y los cargos por operaciones impracticables. Las operaciones impracticables se definen en la lista de aranceles de la empresa de mudanzas y usted debería solicitar consultar la lista para determinar qué servicios constituyen operaciones impracticables. Los cargos por operaciones impracticables a pagar al momento de la entrega no pueden exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a abonar al momento de la entrega.

¿De qué manera la empresa de mudanzas debe presupuestar los cargos estipulados por las normativas?

Presupuestos vinculantes

La empresa de mudanzas puede cobrarle por ofrecerle un presupuesto vinculante. El presupuesto vinculante debe describir claramente el envío y todos los servicios ofrecidos.

Cuando reciba un presupuesto vinculante, no se le puede solicitar que abone más dinero que la suma estimada al momento de la entrega. Si usted le ha solicitado a la empresa de mudanzas que proporcione más servicios que aquellos incluidos en el presupuesto, la empresa de mudanzas cobrará los cargos de dichos servicios cuando se entregue la carga. Sin embargo, los cargos por operaciones impracticables a pagar al momento de la entrega no pueden exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a abonar a la entrega.

Un presupuesto vinculante debe estar redactado por escrito y usted debe recibir una copia antes de la mudanza.

Si usted acepta un presupuesto vinculante, se hace responsable de abonar los cargos adeudados en efectivo, con cheque certificado, giro postal o cheque de caja. Los cargos deberán abonarse a la empresa de mudanzas al momento de la entrega salvo que, antes de la mudanza, la empresa acepte otorgar crédito o

aceptar el pago mediante una tarjeta de cargo específica como American Express™ o una tarjeta de crédito específica como Visa™. Si usted no puede pagar en el momento en que se entrega la carga, la empresa de mudanzas puede guardar la carga en depósito, con cargo a usted, hasta que efectivice el pago.

Entre otros requisitos de un presupuesto vinculante se incluyen los siguientes ocho elementos:

1. La empresa de mudanzas debe retener un ejemplar de cada presupuesto vinculante como adjunto a la guía de carga.
2. La empresa de mudanzas debe indicar claramente en cada faz del presupuesto vinculante que dicho documento es de cumplimiento obligatorio para usted y la empresa. Cada presupuesto vinculante también debe indicar claramente que los cargos incluidos son los que se cobrarán sólo por aquellos servicios específicamente identificados en el presupuesto.
3. La empresa de mudanzas debe describir claramente las cargas con presupuestos vinculantes y todos los servicios que se proporcionarán.
4. Si antes de cargar sus bienes, la empresa de mudanza considera que usted incluye artículos domésticos adicionales o solicita servicios adicionales no identificados en el presupuesto vinculante, y si ambas partes no logran llegar a un acuerdo, la empresa de mudanzas puede rehusarse a transportar la carga. Si la empresa de mudanzas acepta transportar la carga, deberá proporcionar uno de los siguientes tres elementos:
 - a. Confirmación del presupuesto vinculante.
 - b. Negociación de un presupuesto vinculante escrito revisado que enumere los artículos del hogar o servicios adicionales.
 - c. Inclusión de un anexo al contrato, por escrito, que establezca que ambas partes considerarán el presupuesto vinculante original como no vinculante. Lea más abajo para conocer más detalles. Esto puede afectar seriamente la suma de dinero que abone por toda la mudanza.

5. Una vez que la empresa de mudanzas haya cargado sus bienes, si no cumple el nuevo presupuesto vinculante o si ambas partes no logran un acuerdo para considerar el presupuesto original como no vinculante, se tomará como una confirmación del presupuesto vinculante original. La empresa de mudanzas no puede cobrar más dinero que la suma establecida en el presupuesto vinculante original, salvo en las situaciones descritas en los dos párrafos siguientes.
6. Si usted solicita servicios adicionales luego de la ejecución de la guía de carga, la empresa de mudanzas cobrará los cargos por estos servicios adicionales cuando se entregue la carga.
7. Si la empresa de mudanzas debe realizar operaciones impracticables, según lo definido en la lista de aranceles, la empresa cobrará los cargos por estos servicios cuando se entregue su carga. Sin embargo, los cargos por operaciones impracticables a pagar al momento de la entrega no pueden exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a abonar a la entrega. Todo cargo por operaciones impracticables restante deberá abonarse dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la factura de flete de la empresa de mudanzas.
8. Si la empresa de mudanzas no cediera la posesión de una carga cuando usted ofrece pagar la suma establecida en el presupuesto vinculante más el costo de cualquier servicio adicional que haya solicitado luego de la firma del contrato, y los cargos por operaciones impracticables, que no deben exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a abonar al momento de la entrega, se considerará como incumplimiento del transporte de una carga con "despacho razonable" y la empresa quedará sujeta a reclamos por retrasos en la entrega de la carga según lo establecido en 49 CFR Parte 370.

Presupuestos no vinculantes

Se prohíbe a la empresa de mudanzas cobrar cargo alguno por entregarle un presupuesto no vinculante.

Un presupuesto no vinculante no es una oferta ni un contrato. La empresa de mudanzas se lo suministra para darle una idea general del costo de la mudanza,

pero no representa obligación alguna por parte de la empresa en referencia al costo presupuestado. Deberá prever que el costo final sea superior al que figura en el presupuesto. El costo real se calculará en función de las listas de aranceles de la empresa de mudanzas. La ley federal obliga a que la empresa de mudanzas cobre los cargos de acuerdo con sus propios aranceles, independientemente de lo que haya incluido en sus presupuestos no vinculantes. Por ese motivo resulta importante solicitar copias de los segmentos pertinentes de la lista de aranceles de la empresa de mudanzas antes de decidirse por una en particular. Los cargos incluidos en las listas de aranceles de las empresas de mudanzas son básicamente los mismos para cargas del mismo peso que son transportadas a la misma distancia. Si usted recibe diferentes presupuestos no vinculantes de diversas empresas de mudanzas, sólo deberá abonar la suma especificada en la lista de aranceles de la empresa que seleccione. En consecuencia, es posible que la suma estipulada en un presupuesto no vinculante no represente el monto final que deberá pagar.

Usted deberá estar preparado a abonar un diez por ciento más que la suma estimada al momento de la entrega. Todo consignador que pague al momento de la entrega debe disponer del 110 por ciento del presupuesto al momento de la entrega. Si usted solicita a la empresa de mudanzas servicios adicionales cuando sus bienes ya están en tránsito, la empresa cobrará los cargos por dichos servicios adicionales cuando se entregue la carga.

También es posible que deba abonar cargos adicionales al momento de la entrega por operaciones impracticables realizadas por la empresa de mudanzas.

Todo presupuesto no vinculante debe confeccionarse por escrito y describir claramente la carga y todos los servicios proporcionados. Cada vez que una empresa de mudanzas ofrezca un presupuesto de este tipo, la suma de los cargos presupuestados debe incluirse en la orden de servicio y en la guía de carga relacionados con su carga. Cuando usted reciba un presupuesto no vinculante, no

firme ni acepte la orden de servicio o la guía de carga hasta que la empresa de mudanzas ingrese la suma estimada en cada formulario que prepare.

Entre otros requisitos de un presupuesto no vinculante se incluyen los siguientes diez elementos:

1. La empresa de mudanzas proporcionar presupuestos no vinculantes razonablemente precisos basados en el peso estimado de la carga y los servicios requeridos.
2. La empresa de mudanzas debe explicarle que todos los cargos impuestos sobre cargas transportadas en las condiciones establecidas en presupuestos no vinculantes serán los que figuran en la lista de aranceles de la empresa aplicable al transporte. Si la empresa de mudanzas proporciona un presupuesto no vinculante de costos aproximados, dicho presupuesto no representa obligación de cumplimiento alguna para la empresa.
3. La empresa de mudanzas debe proporcionarle presupuestos no vinculantes sin cargo alguno y por escrito.
4. La empresa de mudanzas debe retener una copia de cada presupuesto no vinculante como adjunto a la guía de carga.
5. La empresa de mudanzas debe indicar claramente en el presupuesto no vinculante que dicho documento no representa obligación de cumplimiento alguna por parte de la empresa y que los cargos que figuran son los cargos aproximados que se cobrarán por los servicios identificados en el presupuesto.
6. La empresa de mudanzas debe describir claramente la carga total y todos los servicios que serán proporcionados en el presupuesto no vinculante.
7. Si antes de cargar sus bienes, la empresa de mudanza considera que usted incluye artículos domésticos adicionales o solicita servicios adicionales no identificados en el presupuesto vinculante, y si ambas partes no logran llegar a un acuerdo, la empresa de mudanzas puede rehusarse a transportar la carga. Si la empresa de mudanzas acepta transportar la carga, deberá proporcionar uno de los siguientes dos elementos:

- a. Confirmación del presupuesto no vinculante.
 - b. Negociación de un presupuesto no vinculante escrito revisado que enumere los artículos del hogar o servicios adicionales.
8. Una vez que la empresa de mudanzas haya cargado sus bienes, si no cumple el nuevo presupuesto no vinculante se tomará como una confirmación del presupuesto no vinculante original. La empresa de mudanzas no puede cobrar más del 110 por ciento de la suma establecida en este presupuesto en el destino por los servicios y cantidades incluidas en el presupuesto.
9. Si usted solicita servicios adicionales luego de la ejecución de la guía de carga, la empresa de mudanzas cobrará los cargos por estos servicios adicionales cuando se entregue la carga.
10. Si la empresa de mudanzas debe realizar operaciones impracticables, según lo definido en la lista de aranceles, la empresa cobrará los cargos por estos servicios cuando se entregue su carga. Sin embargo, los cargos por operaciones impracticables a pagar al momento de la entrega no pueden exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a abonar a la entrega. Todo cargo por operaciones impracticables restante deberá abonarse dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la factura de flete de la empresa de mudanzas.

Si una empresa de mudanzas proporciona un presupuesto no vinculante, deberá incluir los cargos estimados tanto en la orden de servicio como en la guía de carga. La empresa de mudanzas debe conservar un registro de todos los presupuestos de cargos para cada mudanza realizada durante al menos un año a partir de la fecha en que redactó el presupuesto.

¿Qué métodos de pago debe utilizar la empresa de mudanzas para asegurar la entrega de mi envío de artículos domésticos?

Si el monto total de su factura es del 110 por ciento o menos que la suma del presupuesto no vinculante, la empresa de mudanzas puede solicitar el pago total al momento de la entrega. Si la factura excede el 110 por ciento del presupuesto no

vinculante, la empresa de mudanzas debe ceder la posesión de la carga al momento de la entrega luego de efectivizado el pago del 110 por ciento de la suma presupuestada y diferir la facturación por los cargos restantes al menos por 30 días.

Este requisito cuenta con dos excepciones. Al momento de la entrega, la empresa de mudanzas puede exigir el pago del costo de cualquier servicio adicional que usted haya solicitado luego de la firma del contrato y que no se incluyó en el presupuesto. La empresa de mudanzas también puede solicitarle que abone los cargos por operaciones impracticables al momento de la entrega, siempre que dichos cargos no excedan el 15 por ciento de todos los demás cargos a pagar contra entrega. Los cargos por operaciones impracticables que excedan el 15 por ciento de todos los demás cargos a pagar contra entrega deben cancelarse dentro de los 30 días de recibida la factura de flete de la empresa de mudanzas. La empresa de mudanzas debe haber especificado una forma aceptable de pago en el presupuesto, en la orden de servicio y en la guía de carga. Si la empresa no cediera la posesión de una carga luego de que usted ofrece pagar el 110 por ciento de los cargos presupuestados más el costo de cualquier servicio adicional que haya solicitado luego de la firma del contrato, y los cargos por operaciones impracticables, que no deben exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a pagar a la entrega, este proceder se considerará como incumplimiento del transporte de una carga con “despacho razonable” y la empresa quedará sujeta a reclamos por retrasos en la entrega de la carga según lo establecido en 49 CFR Parte 370.

Subparte E—Recolección de mi carga de artículos domésticos

¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar una orden de servicio?

Se le solicita a la empresa de mudanzas que prepare una orden de servicio por cada carga que transporte por usted. Usted tiene derecho a recibir una copia de la orden de servicio cuando la empresa de mudanza la confeccione.

Una orden de servicio no es un contrato. En caso de que usted cancele o retrase la mudanza o si decide no utilizar los servicios de la empresa de mudanzas, deberá cancelar la orden a la brevedad.

Si usted o la empresa de mudanzas modifican cualquier fecha acordada para la recolección o entrega de su carga o aceptan realizar algún cambio en el presupuesto no vinculante, la empresa de mudanzas puede confeccionar por escrito un cambio en la orden de servicio. La modificación escrita debe adjuntarse a la orden de servicio.

Una orden de servicio debe incluir los siguientes 15 elementos.

1. El nombre y dirección de la empresa de mudanzas y el número del USDOT asignado a ella.
2. Su nombre, dirección y, si fuera posible, su(s) número(s) de teléfono.
3. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la oficina de la empresa de mudanzas o de su agente en el lugar de destino de la carga o en la ubicación más cercana al destino.
4. Un número de teléfono en el que se pueda contactar a la empresa de mudanzas o a su agente designado.
5. Una de las siguientes tres fechas y horas:
 - a. La fecha de recolección acordada y la fecha de entrega acordada de la mudanza.
 - b. El o los plazos acordados para toda la mudanza.
 - c. Si la empresa de mudanzas transportará la carga con servicio garantizado, las fechas o plazos garantizados para la recolección, el transporte y la entrega. La empresa de mudanzas debe incluir cualquier penalización o requisitos diarios según al acuerdo en este ítem.
6. Los nombres y las direcciones de cualquier otro autotransportista, cuando se los conozca, que participarán en el transporte interlínea de la carga.
7. La forma de pago de la empresa de mudanzas deberá respetarse al momento de la entrega. La información de pago debe ser la misma que la ingresada en el presupuesto.

8. Los términos y condiciones de pago de los cargos totales, incluido el aviso de todo cargo mínimo.
9. La suma máxima que exigirá la empresa de mudanzas, basada en el presupuesto, al momento de la entrega para obtener la posesión de la carga cuando se la transporte con un régimen de pago a la entrega.
10. En caso de que no esté estipulada en la guía de carga, la declaración de tasación mediante tarifas publicada que exige la Comisión de Transporte Terrestre y los cargos, de existir alguno, por la cobertura de tasación opcional. Anualmente, la empresa de mudanzas puede aumentar las tarifas publicadas exigidas por la Comisión de Transporte Terrestre en función del Ajuste del Costo de Vida emitido por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos.
11. Una descripción completa de todo servicio especial o accesorio solicitado y los cargos por peso o volumen mínimos aplicables a la carga.
12. Todo número de identificación o registro que la empresa de mudanzas asigne a la carga.
13. En caso de cargos estipulados en presupuestos no vinculantes, el cálculo razonablemente preciso del monto de los cargos realizado por la empresa de mudanzas, el método de pago de los cargos totales y la suma máxima (110 por ciento del presupuesto no vinculante) que la empresa exigirá al momento de la entrega para que usted obtenga posesión de la carga.
14. En caso de cargos estipulados en presupuestos vinculantes, la suma de cargos que la empresa de mudanzas exigirá en función del presupuesto vinculante y los términos de pago establecidos en el presupuesto.
15. Alguna pauta que indique si usted solicita notificación de los cargos antes de la entrega. Usted debe proporcionarle a la empresa de mudanzas el o los números de teléfono o direcciones a los que la empresa enviará dichas comunicaciones.

Usted y la empresa de mudanzas deben firmar la orden de servicio. La empresa de mudanzas debe entregarle una copia actualizada de la orden de servicio cuando la firme. La empresa de mudanzas debe ofrecerle la oportunidad de rescindir la orden de

servicio sin penalización alguna durante un período de tres días luego de que usted haya firmado la orden de servicio, en caso de que usted haya programado que sus bienes se carguen más de tres días luego de firmada la orden.

La empresa de mudanzas debe proporcionarle documentos tan completos como resulte posible y que incluyan todos los cargos claramente identificados. Sin embargo, por cuestiones prácticas, normalmente la empresa de mudanza no puede ofrecerle una guía de carga completa antes de transportar sus bienes. Esto se debe a dos razones: a) la carga sólo puede pesarse una vez que está en tránsito y b) sólo se pueden determinar otros cargos de servicio como desempaque, almacenamiento en tránsito y diversos cargos en destino cuando la carga llega a destino.

Por esto, la empresa de mudanzas puede solicitarle que firme una guía de carga parcial que contenga toda la información relevante salvo el peso real de la carga y cualquier otro dato necesario para determinar los cargos finales por todos los servicios prestados. La firma de la guía de carga le permite elegir la opción de tasación, solicitar servicios especiales o aceptar los términos y condiciones de tasación publicada.

Estrictamente con fines informativos, la empresa de mudanzas también puede proporcionarle documentos en blanco o incompletos relacionados con la mudanza. Antes de cargar sus bienes, y al momento del contrato mutuo entre usted y la empresa de mudanzas, la empresa puede corregir una orden de servicio. La empresa de mudanzas debe conservar la orden de servicio de una carga transportada durante al menos un año a partir de la fecha en que confeccionó la orden.

Antes o al momento de la carga, la empresa de mudanzas debe informarle si anticipa con cierta certeza que se necesitarán servicios especiales o accesorios para transportar la carga sin correr riesgos. La empresa de mudanzas debe rehusarse a aceptar la carga cuando anticipe con cierta certeza que se necesitarán servicios especiales o accesorios para transportar una carga sin

riesgos, pero usted se rehúsa a comprar dichos servicios especiales o accesorios. La empresa de mudanzas debe redactar una nota por escrito si usted rechaza cualquier servicio especial o accesorio cuya necesidad la empresa anticipe con cierta certeza.

¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar un inventario de la carga?

Sí. La empresa de mudanzas debe confeccionar un inventario de la carga antes o al momento de la carga. Si el chofer de la empresa de mudanzas no redacta un inventario, usted debe redactar uno detallado de su carga que enumere todo daño o desgaste inusual de cualquier artículo. El objetivo es crear un registro de la existencia y el estado de cada artículo.

Luego de completado el inventario, deberá firmar cada página y solicitarle al chofer de la empresa de mudanzas que haga lo mismo. Antes de firmar el inventario, es importante asegurarse que se enumere cada objeto de la carga y que las entradas referentes al estado de cada artículo sean correctas. Usted tiene derecho a dejar anotada cualquier discrepancia. Si un artículo falta o está dañado cuando la empresa de mudanzas entrega la carga, su posterior capacidad de realizar reclamos por los artículos perdidos o dañados puede depender de dichas anotaciones.

Es conveniente que se quede con una copia del inventario. La empresa de mudanzas puede conservar el original en caso de que lo haya preparado el chofer. Si el chofer de la empresa de mudanzas realizó el inventario, la empresa debe adjuntarlo a la guía de carga como parte integral de dicho documento.

¿Debe la empresa de mudanzas confeccionar una guía de carga?

La guía de carga es el *contrato* entre usted y la empresa de mudanzas. La empresa de mudanzas está obligada por ley a confeccionar una guía de carga por cada envío que transporte. *La información incluida en una guía de carga debe ser la misma que figura en la orden de servicio.* El chofer que cargue sus bienes debe entregarle una copia de la guía de carga antes o al momento de cargar sus muebles y demás artículos domésticos.

Leer la guía de carga antes de aceptarla es su responsabilidad. Entender la guía de carga antes de firmarla es su responsabilidad. Si no está de acuerdo con algún dato de la guía de carga, no lo firme hasta estar convencido de que es correcto.

La guía de carga obliga a la empresa de mudanzas a prestar el servicio que usted ha solicitado.

Usted debe abonar los cargos establecidos en la guía de carga. **La guía de carga es un documento importante. No pierda ni traspapele su copia.** Téngala siempre al alcance hasta que se entregue la carga, estén pagados todos los cargos y se hayan resuelto todos los conflictos, de existir alguno.

Una guía de carga debe incluir los siguientes 14 elementos:

1. El nombre y dirección de la empresa de mudanzas, o el nombre y dirección del autotransportista que emite la guía de carga.
2. Los nombres y las direcciones de cualquier otro autotransportista, cuando se los conozca, que participarán en el transporte de la carga.
3. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la oficina del autotransportista a quien debe contactar en relación al transporte de la carga.
4. La forma de pago de la empresa de mudanzas deberá respetarse al momento de la entrega. La información de pago debe ser la misma que la ingresada en el presupuesto y la orden de servicio.
5. Cuando la empresa de mudanzas transporte la carga mediante pago a la entrega, su nombre, dirección y un número de teléfono en el que la empresa le notificará los cargos.
6. *En caso de un servicio no garantizado*, la fecha o plazo acordado para la recolección de la carga y la fecha o plazo acordado para la entrega. Las fechas o plazos acordado para la recolección y la entrega ingresadas en la guía de carga debe corresponder con las fechas o plazos para la recolección y la entrega ingresados en la orden de servicio o en una corrección apropiada de la orden de servicio.

7. En caso de un *servicio garantizado*, las fechas de recolección y entrega y cualquier penalización o compensaciones diarias a pagar según el acuerdo.
8. La fecha real de la recolección.
9. El o los números de identificación del o de los vehículos en los que la empresa de mudanzas carga sus bienes.
10. Los términos y condiciones de pago de los cargos totales, incluido el aviso de todo cargo mínimo.
11. La suma máxima que exigirá la empresa de mudanzas, basada en el presupuesto, al momento de la entrega para obtener la posesión de la carga cuando se la transporte con un régimen de pago a la entrega.
12. En caso de que no esté estipulada en la orden de servicio, la declaración de tasación mediante tarifas publicadas que exige la Comisión de Transporte Terrestre y los cargos, de existir alguno, por la cobertura de tasación opcional. Anualmente, la empresa de mudanzas puede aumentar las tarifas publicadas exigidas por la Comisión en función del Ajuste del Costo de Vida emitido por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos.
13. Comprobantes de cualquier cobertura de seguro que le haya sido vendida o procurada por parte de una aseguradora independiente, incluido el monto de la prima de tal seguro.
14. Todos los adjuntos pertinentes a la guía de carga. Cada adjunto es parte integral del contrato de la guía de carga. En caso de que la empresa no se los proporcione de algún otro modo, los siguientes tres elementos deben incluirse como adjuntos:
 - a. El presupuesto vinculante o no vinculante.
 - b. La orden de servicio.
 - c. El inventario.

Una copia de la guía de carga debe acompañar su carga en todo momento mientras esté en posesión de la empresa de mudanzas o de su o sus agentes. Cuando la empresa de mudanzas cargue sus bienes en un vehículo para transportarlo, la guía de carga debe estar en poder del chofer responsable del envío. La empresa de mudanzas debe conservar las guías de carga

correspondientes a los envíos que transportó durante al menos un año a partir de la fecha en que las confeccionó.

¿Debo acordar con la empresa de mudanzas respecto de cuándo realizar la recolección y entrega de la carga?

Usted debe acordar los momentos de recolección y entrega con la empresa de mudanzas. Es su responsabilidad determinar la fecha, o entre qué fechas, necesita que recojan la carga y en qué fecha, o entre qué fechas, necesita que se realice la entrega. La responsabilidad de la empresa de mudanzas es informarle si pueden prestar servicio en, o entre dichas fechas o, en caso contrario, en qué otras fechas pueden hacerlo.

Durante el proceso de acuerdo con la empresa de mudanzas, es posible que le resulte necesario alterar sus planes de mudanza y traslado si ninguna empresa puede prestarle el servicio en las fechas específicas que desea.

No acepte que recojan o entreguen su carga “lo antes posible”. Las fechas o plazos que acuerde con la empresa de mudanzas deben ser concretos.

Una vez alcanzado el acuerdo, la empresa de mudanzas debe ingresar dichas fechas en la orden de servicio y en la guía de carga.

Una vez cargados los bienes, la empresa de mudanzas está obligada por contrato a proporcionar el servicio descrito la guía de carga. La única defensa que puede alegar la empresa de mudanzas por no prestar el servicio en las fechas acordadas es la de razones de fuerza mayor. Es un término legal. Significa que cuando las circunstancias cambian, no fueron previstas y escapan al control de la empresa de mudanzas, lo cual impide a la empresa efectuar el servicio acordado en la guía de carga, la empresa no se hace responsable por daños resultantes de su incumplimiento.

Esto puede suceder si usted no le informa los requisitos exactos de la entrega a la empresa de mudanzas. Por ejemplo, debido a ciertas restricciones que los camiones deben respetar en su destino, es posible que la empresa no pueda hacer llegar su camión hasta la calle de su residencia y deba transportar la carga utilizando otro tipo de vehículo.

¿Debe la empresa de mudanzas determinar el peso de la carga?

Por lo general, sí. Si la empresa de mudanzas transporta sus artículos domésticos mediante un presupuesto no vinculante, la empresa debe determinar el peso real de la carga a fin de calcular el cargo tarifario legal. Si la empresa de mudanzas proporcionó un presupuesto vinculante y ya ha cargado sus bienes sin alegar que usted haya agregado artículos o servicios adicionales, el peso de la carga no afecta los cargos que usted abonará.

La empresa de mudanzas debe determinar el peso de la carga antes de solicitarle que abone cualquier cargo que dependa del peso de la carga.

La mayoría de las empresas de mudanzas cuentan con un cargo por peso mínimo para transportar un envío. En general, el mínimo es el cargo para transportar una carga de al menos 3.000 libras (1.362 kilogramos).

Si la carga pesara menos que el peso mínimo establecido por la empresa de mudanzas, la empresa debe informarle el costo mínimo en la orden de servicio antes de transportarla. En caso de que la empresa de mudanza no le informe los cargos mínimos y la carga pesa menos que el peso mínimo, la empresa debe basar los cargos finales en el peso real y no en el peso mínimo.

¿De qué forma debe la empresa de mudanzas determinar el peso de la carga?

La empresa de mudanzas debe pesar la carga sobre una balanza certificada.

El peso de la carga debe obtenerse utilizando alguno de los siguientes dos métodos: pesaje en origen o pesaje en destino.

Pesaje en origen: La empresa de mudanzas puede pesar la carga en la ciudad o área en la que cargue sus bienes. Si elige esta opción, el chofer debe pesar el camión antes de llegar a su residencia. Este proceso se denomina ***peso de tara***. Al momento de este primer pesaje, es posible que el camión ya esté parcialmente cargado con otro(s) envío(s). Eso no afectará el pesaje de su carga. El camión también debe poseer las almohadillas, plataformas, carretillas, rampas y demás equipos normalmente utilizados en el transporte de cargas de artículos del hogar. Luego de la carga, el chofer volverá a pesar el camión para averiguar el peso de la carga, denominado ***peso bruto***. El peso neto de la carga se obtiene restando el ***peso de tara*** antes de la carga del ***peso bruto***.

Peso bruto menos peso de tara antes de la carga = Peso neto.

Pesaje en destino (también llamado ***Pesaje posterior***): La empresa de mudanzas también tiene autorización para determinar el peso de la carga en destino luego de entregarla. Pesarse la carga en destino y no en origen no afectará la exactitud del peso. ***La diferencia más importante es que la empresa de mudanzas no determinará los cargos exactos de la carga antes de descargarla.***

El pesaje en destino se realiza de modo inverso que el pesaje en origen. Luego de llegar a la ciudad o área a la que se muda, el chofer pesará el camión. La carga todavía se encontrará en el camión. La empresa de mudanzas determinará el ***peso bruto*** antes de llegar a su nueva residencia para descargar. Después de descargar sus bienes, el chofer volverá a pesar el camión para obtener el ***peso de tara***. El peso neto de la carga se obtiene restando el ***peso de tara*** después de la entrega del ***peso bruto***.

Peso bruto menos peso de tara después de la entrega = Peso neto.

Al momento de ambos pesajes, el camión de la empresa de mudanzas debe tener instaladas o cargadas todas las almohadillas, plataformas, carretillas, rampas y demás equipo normalmente requerido en el transporte de cargas. El chofer y toda otra persona deben encontrarse fuera del vehículo al momento de ambos pesajes. Los tanques de combustible del vehículo deben estar llenos al momento de cada pesaje. En lugar de este requerimiento, la empresa de mudanzas no debe agregar combustible entre los dos pesajes cuando el pesaje de tara sea el primero en realizarse.

La empresa de mudanzas puede separar el acoplado de una combinación de vehículo con remolque del tractor y pesar el acoplado aparte en cada pesaje siempre que la longitud de la plataforma de la balanza sea adecuada para dar cabida y sostener a todo el acoplado.

La empresa de mudanzas puede utilizar un método alternativo para pesar la carga si pesara 3.000 libras (1.362 kilogramos) o menos. El único método alternativo permitido es pesar la carga sobre una balanza certificada para plataforma o depósito antes de cargar los bienes para el transporte o luego de la descarga.

La empresa de mudanzas debe utilizar el peso neto de las cargas que se transporten en grandes receptáculos como contenedores para transporte oceánico o ferroviario. La empresa de mudanzas calculará la diferencia entre el peso de tara del contenedor (incluyendo todas las almohadillas, y los dispositivos de bloqueo y soporte utilizados en el transporte de la carga) y el peso bruto del contenedor con los bienes cargados en él.

Usted tiene derecho, y la empresa de mudanzas debe informárselo, a observar todos los pesajes de la carga. La empresa de mudanzas debe informarle dónde y cuándo se llevará a cabo cada pesaje. La empresa de mudanzas debe darle una oportunidad razonable de estar presente para observar los pesajes.

Usted puede renunciar a su derecho de observar cualquier pesaje o segundo pesaje. Eso no afecta ninguno de sus demás derechos protegidos por la ley federal.

La empresa de mudanzas puede solicitarle que renuncie a su derecho de solicitar que la carga se pese en una balanza certificada. Es posible que la empresa de mudanzas desee pesar la carga en una balanza no certificada a bordo del acoplado. Usted debe exigir su derecho de que se utilice una balanza certificada. Usar una balanza no certificada podría hacer que usted abone una suma final superior por la mudanza en caso de que dicha balanza no pese correctamente la carga. Recuerde que la precisión de las balanzas certificadas es revisada y aprobada por una inspección gubernamental o un organismo de concesión de licencias. La precisión de las balanzas no certificadas no es revisada ni aprobada por inspección gubernamental u organismo de concesión de licencias.

La empresa de mudanzas debe obtener un boleto de peso aparte para cada pesaje. El encargado del pesaje debe firmar cada boleto. Cada boleto de peso debe incluir los siguientes seis elementos:

1. El nombre completo y la ubicación de la balanza.
2. La fecha de cada pesaje.
3. La identificación de las entradas de peso: tara, bruto o neto.
4. La identificación del vehículo de la compañía o empresa de mudanzas.
5. Su apellido tal como figura en la guía de carga.
6. El número de registro de la carga o de la guía de carga de la empresa de mudanzas.

La empresa de mudanzas debe conservar el o los boletos de peso originales relacionados con el proceso de pesaje de la carga como parte de su archivo sobre su envío. Cuando ambos pesajes se llevan a cabo en la misma balanza, un mismo boleto de peso puede utilizarse para registrar ambos pesajes.

La empresa de mudanzas debe presentar todas las facturas de flete con copias auténticas de todos los boletos de peso. Si la empresa de mudanzas no presenta su factura de flete con todos los boletos de peso, estará infringiendo la ley federal.

Antes de que el chofer comience a descargar sus bienes pesados en origen y después de que la empresa de mudanzas le informe el peso de facturación y los cargos totales, usted tiene el derecho de exigir un segundo pesaje de la carga. Si cree que el peso no es exacto, tiene el derecho de solicitarle a la empresa de mudanzas un segundo pesaje de los bienes antes de descargarlos.

Usted tiene derecho, y la empresa de mudanzas debe informárselo, a observar todos los segundos pesajes de la carga. La empresa de mudanzas debe informarle dónde y cuándo se llevará a cabo cada segundo pesaje. La empresa de mudanzas debe darle una oportunidad razonable de estar presente para observar los segundos pesajes. Usted puede renunciar a su derecho de observar cualquier segundo pesaje; sin embargo, debe hacerlo por escrito. Puede enviar la renuncia escrita por fax o correo electrónico, así como por servicio de mensajería rápida o correo certificado con solicitud de aviso de retorno. Eso no afecta ninguno de sus demás derechos protegidos por la ley federal.

La empresa de mudanzas no tiene autorización para cobrarle por el segundo pesaje. Si el peso de la carga al momento del segundo pesaje difiere del peso determinado en origen, la empresa de mudanzas debe volver a calcular los cargos en función del peso obtenido en el segundo pesaje.

Antes de solicitar un segundo pesaje, quizás le sea conveniente calcular el peso de la carga utilizando el siguiente método de tres pasos:

1. Cuento la cantidad de artículos de la carga. En general, habrá 30 o 40 artículos enumerados en cada página del inventario. Por ejemplo, si hay 30 artículos por página y su inventario incluye cuatro páginas completas y una quinta con 15 artículos, la cantidad total de artículos será de 135. **Si hay un automóvil en el inventario, no lo incluya en el conteo de artículos totales.**

2. Reste el peso de cualquier automóvil incluido en la carga del peso total de la carga. Si el automóvil no se pesó por separado, podrá encontrar su peso en la documentación de propiedad o en el recibo de licencia.
3. Divida el peso por la cantidad de artículos de la carga. Si el peso promedio resultante de esta operación se encuentra en un rango de entre 35 y 45 libras (16 y 20 kilogramos) por artículo, es poco probable que un segundo pesaje le resulte beneficioso. De hecho, podría hacer que termine abonando cargos más elevados.

La experiencia ha demostrado que una carga promedio de artículos del hogar pesa aproximadamente 40 libras (18 kilogramos) por artículo. Si una carga contiene gran cantidad de artículos pesados como cajas de libros, cajas de herramientas o muebles más pesados que lo habitual, el peso promedio por artículo puede llegar a superar las 45 libras (20 kilogramos).

¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si deseo saber el peso real y los costos de mi envío antes de la entrega?

Si usted solicita ser notificado del peso y los cargos reales de la carga, la empresa de mudanzas debe cumplir con su pedido si transporta sus bienes con un régimen de pago a la entrega. Este requisito está supeditado a que usted proporcione una dirección o número de teléfono a la empresa de mudanzas en el que pueda recibir la comunicación. La empresa de mudanzas debe realizar su notificación por teléfono, fax, correo electrónico, servicio de mensajería rápida, correo certificado con acuse de recibo o personalmente.

Usted debe recibir la notificación de la empresa al menos 24 horas antes de la entrega programada, excluyendo los días sábados, domingos y días festivos nacionales.

La empresa de mudanzas puede hacer caso omiso a esta solicitud de notificación de 24 horas en el caso de cargas sujetas a alguna de las siguientes tres situaciones:

1. Peso posterior (cuando la empresa de mudanzas pesa la carga en destino).
2. La recolección y la entrega abarcan dos días de semana consecutivos, si usted lo acepta.
3. Montos máximos de pago a la entrega del 110 por ciento de los cargos presupuestados, si usted lo acepta.

Subparte F—Transporte de mi carga

¿Es obligación de la empresa de mudanzas transportar mi carga sin retrasos?

Sí, la empresa que contrató debe transportar los bienes de su hogar sin demoras. Esto es también conocido como “servicio de despacho razonable”. La empresa de mudanzas debe brindarle un servicio de despacho razonable, a excepción del transporte con fechas de entrega garantizadas.

Cuando no se pueda realizar la recolección ni la entrega de su carga en las fechas o en el plazo especificado en la orden de servicios, la empresa debe notificarlo acerca del retraso, costeadando los gastos. En cuanto el retraso se torna aparente para la empresa, deben enviarle una notificación de que no podrán prestarle el servicio especificado en los términos de la orden de servicio. La notificación sobre el retraso puede realizarse de cualquiera de las siguientes maneras: por teléfono, por fax, correo electrónico, servicio de mensajería rápida, correo certificado con acuse de recibo o personalmente.

Cuando la empresa de transporte le avisa sobre el retraso, también debe informarlo acerca de las fechas o plazos en los que pueden recoger y/o entregar el envío. La empresa debe tener en cuenta las necesidades que usted tiene al considerar las nuevas fechas. La empresa de mudanzas debe preparar un registro por escrito de la fecha, hora y medio de notificación.

También debe preparar un registro por escrito de la fecha o plazo modificado para la entrega. La empresa debe conservar estos registros como parte del archivo de su envío. El período de conservación es de un año a partir de la fecha de

notificación. Si solicita una copia del aviso, la empresa de mudanzas debe proporcionarle una copia de la notificación por correo certificado o en persona.

La empresa de mudanzas debe entregar su envío en la fecha de entrega acordada o dentro del plazo especificado en la guía de carga. Si usted lo solicita o da su consentimiento, la empresa puede entregar su envío en una fecha diferente.

El establecimiento de una fecha de recolección o entrega demorada no libera a la empresa de mudanzas de la responsabilidad legal por los daños que ocasione la falta de cumplimiento del servicio en la forma acordada. No obstante, cuando la empresa de mudanzas le avisa sobre fechas de entrega alternativas, es su responsabilidad estar disponible para aceptar la entrega en las fechas especificadas. Si usted no está disponible y no desea aceptar la entrega, la empresa tiene el derecho de guardar su carga en depósito, con los gastos a cargo de usted, o de mantener el envío en el camión y calcular los cargos adicionales. Si luego de la recolección de su envío, *usted* le solicita a la empresa de mudanzas que cambie la fecha de entrega, la mayoría de las empresas aceptarán hacerlo con la condición de que su solicitud no ocasione un retraso excesivo a su equipo ni interfiera con la mudanza de otro cliente. No obstante, la empresa no está obligada a aceptar cambios en las fechas de entrega. Si usted no puede o no está dispuesto a aceptar la entrega en la fecha acordada en la guía de carga, la empresa de mudanzas tiene el derecho de ubicar el envío en un depósito y usted deberá hacer cargo de los costos.

Si la empresa no recoge ni entrega su envío en la fecha que consta en la guía de carga y esto le ocasiona gastos que de otro modo usted no habría tenido que afrontar, existe la posibilidad de que la empresa le reintegre esos gastos. Esto se conoce como reclamo por retraso o inconveniente. En el caso de que la empresa de mudanzas se rehúse a cumplir con tal reclamo y usted sostiene que tiene derecho a que se le paguen los daños, puede interponer una acción legal contra la empresa según lo establecido en el 49 U.S.C. 14706. *La FMCSA no tiene autoridad para ordenarle a la empresa de mudanzas que pague tales reclamos.*

Si bien esperamos que la empresa de mudanzas entregue su envío a tiempo, debe considerar la posibilidad de que pueda retrasarse. Antes de acordar con la empresa que transporta su envío, averigüe acerca del pago esperable en el caso de que el servicio se retrase a causa de la empresa de mudanzas.

¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si puede entregar mi carga más de 24 horas antes de que yo pueda recibir la entrega?

A discreción de la empresa, ésta puede colocar su envío en un depósito. Esto será por cuenta de la empresa, quien asumirá los gastos, en un depósito ubicado en las cercanías del destino de su carga. La empresa puede hacer esto si usted no solicita ni está de acuerdo con una fecha de entrega anticipada, y la empresa de mudanzas está en condiciones de entregar su envío más de 24 horas antes de la fecha especificada o el primer día del plazo que usted especificó.

Si la empresa de mudanzas usa esta opción, deberá notificarlo de inmediato acerca del nombre y dirección del depósito donde se almacenará su carga. La empresa de mudanzas debe llevar un registro de la notificación como parte de sus registros de envíos. La empresa asume la total responsabilidad por el envío según lo estipulado en los términos y condiciones de la guía de carga. La empresa de mudanzas es responsable por los cargos de una segunda entrega, manipulación y almacenamiento hasta que realice la entrega final. La empresa puede limitar su responsabilidad a la fecha de entrega acordada o al primer día del plazo de entrega según lo especificado en la guía de carga.

¿Qué debe hacer la empresa de mudanzas si necesito que guarden los artículos domésticos en tránsito?

Si le solicita a la empresa de mudanzas que guarde los artículos de su hogar en un depósito en tránsito y el período de almacenamiento está por caducar, la empresa debe notificarlo, por escrito, acerca de los cuatro puntos a continuación:

1. La fecha en la que el almacenamiento en tránsito se convertirá en almacenamiento permanente.

2. La existencia de un período de nueve meses luego de la fecha de conversión a almacenamiento permanente, durante el cual usted puede presentar reclamos contra la empresa de mudanzas por pérdidas o daños ocurridos a sus bienes mientras se encontraban en tránsito o durante el lapso de almacenamiento en tránsito.
3. La responsabilidad legal de la empresa de mudanzas finalizará.
4. Sus pertenencias estarán sujetas a las reglas, normativas y cargos del encargado del depósito.

La empresa de mudanzas debe realizar esta notificación al menos diez días antes de la fecha de vencimiento de uno de los dos plazos siguientes:

1. El plazo especificado durante el cual la empresa de mudanzas debe almacenar sus bienes.
2. El plazo máximo contemplado en la lista de aranceles por almacenamiento en tránsito.

La empresa debe realizar su notificación por teléfono, fax, correo electrónico, servicio de mensajería rápida, correo certificado con acuse de recibo o personalmente.

Si la empresa de mudanzas mantiene los artículos de su hogar almacenados en tránsito por menos de diez días, deberá notificarle, un día antes de que el período de almacenamiento en tránsito caduque, acerca de la información especificada anteriormente.

La empresa debe llevar un registro de todas las notificaciones como parte de los registros de su envío. Según las disposiciones de la lista de aranceles aplicables al almacenamiento en tránsito, la negativa o la falta de una notificación por parte de la empresa de mudanzas extenderá automáticamente la responsabilidad legal de la misma hasta el final del día siguiente a la fecha en que ésta realmente lo pone sobre aviso.

Subparte G—Entrega de mi carga

¿Puede la empresa de mudanzas pedirme que firme un acuse de recibo que le exima de toda responsabilidad?

En el momento de la entrega, la empresa de mudanzas espera que usted firme un recibo de su carga. Normalmente, usted tendrá que firmar cada página de la copia del inventario realizado por la empresa.

El recibo de entrega o el documento de envío de la empresa no debe contener ningún tipo de texto que exprese la intención de liberar o eximir a la empresa o a sus agentes de la responsabilidad legal.

La empresa puede incluir una declaración acerca de la recepción de sus pertenencias en buenas condiciones aparentes, a excepción de lo descrito en los documentos del envío.

No firme el recibo de entrega si contiene algún tipo de texto que exprese la intención de liberar o eximir a la empresa de mudanzas o a sus agentes de la responsabilidad legal. Tache dicho texto antes de firmar o rechace la entrega si el conductor o el empleado de la empresa se rehúsan a proporcionarle un recibo de entrega apropiado.

¿Cuál es el monto máximo de pago a la entrega que la empresa de mudanzas puede exigirme?

En un presupuesto vinculante, el monto máximo es el cálculo exacto de los cargos, más el costo de servicios adicionales que usted haya solicitado después de que se haya firmado el contrato y que no se hayan incluido en el presupuesto, y de cargos por operaciones impracticables, que no deben exceder el 15 por ciento de los demás cargos a pagar en el momento de la entrega. La empresa debe especificar en el presupuesto, la orden de servicio y la guía de carga la forma de pago aceptable (por ejemplo, un cheque certificado).

En un presupuesto no vinculante, el monto máximo es el 110 por ciento de los costos aproximados, más el costo de servicios adicionales que usted haya solicitado después de que se haya firmado el contrato y que no se hayan incluido en el presupuesto, y los cargos por operaciones impracticables, que no deben exceder el 15 por ciento de los demás cargos a pagar en el momento de la entrega. La empresa debe especificar en el presupuesto, la orden de servicio y la guía de carga la forma de pago aceptable (por ejemplo, efectivo).

Si mi carga se transporta en más de un vehículo, ¿qué cargos podría cobrarme la empresa al momento de la entrega?

Pese a que todas las empresas de mudanzas tratan de transportar cada carga en un solo camión, en ocasiones resulta necesario dividir una carga entre dos o más vehículos. Por lo general, esto sucede cuando se incluye un automóvil como parte del envío y se lo transporta en un vehículo especialmente diseñado para tal fin. En este caso, los cargos de transporte son los mismos que si llevara todo el envío en un solo camión.

Si su carga se divide en dos o más camiones, la empresa de mudanzas puede solicitarle un pago por cada parte al momento de la entrega.

A discreción de la empresa, ésta puede diferir el cobro de todos los cargos hasta que se entregue la totalidad de la carga. Al hacer el pedido de mudanza, debe solicitar información a la empresa acerca de sus normas en este sentido.

Si mi carga sufre pérdidas o daños totales o parciales, ¿qué cargos podría cobrarme la empresa al momento de la entrega?

Habitualmente las empresas de mudanzas hacen todo lo posible para evitar pérdidas, daños o destrucción de cualquier elemento durante el tiempo que la carga se encuentra en su posesión para el transporte. Sin embargo, a pesar de las precauciones que se toman, en ocasiones se pierden o se destruyen algunos artículos durante el viaje.

Además del dinero con que la empresa puede resarcirlo por artículos perdidos o destruidos, posiblemente también pueda recuperar los cargos de transporte que representó la porción de la carga perdida o destruida. La empresa de mudanzas puede aplicar este párrafo únicamente al transporte de artículos domésticos. La empresa de mudanzas puede no tener en cuenta este párrafo si fue usted el responsable de la pérdida o la destrucción por acto u omisión. La empresa de mudanzas debe obligarlo a pagar cualquier cargo de tasación adeudado.

Si embala material peligroso (por ejemplo, gasolina, aerosoles, aceite para motor) y su envío sufre una pérdida o destrucción parcial por un incendio en el depósito o en el remolque de la empresa de mudanzas, la empresa puede obligarlo a pagar el costo total del transporte.

La empresa puede optar por cobrar primero los cargos del flete por la carga completa. En el momento que la empresa dispone de los reclamos por pérdida, daños o accidentes en los artículos de su envío, debe rembolsar la parte de los cargos de flete que corresponden a la porción perdida o destruida de la carga (incluidos los cargos por servicios accesorios o finales).

La empresa tiene prohibido cobrar o exigir el pago de cargos por flete (incluidos los cargos por servicios accesorios o finales) cuando su carga de artículos doméstico **se pierde o destruye totalmente** en tránsito, salvo que usted sea el responsable de la pérdida o destrucción por acto u omisión.

¿De qué manera la empresa de mudanzas debe calcular los cargos aplicables al envío al momento de la entrega?

La empresa debe multiplicar el porcentaje correspondiente al envío entregado por los cargos totales aplicables al envío entregado por usted para obtener los cargos totales a cobrarle.

Si los cargos computados por la empresa exceden los cargos de otro modo aplicables al envío entregado, se debe aplicar el menor de esos cargos. Esto corresponderá únicamente al transporte de los artículos de su hogar.

La empresa de mudanzas debe obligarlo a pagar cualquier cargo de tasación adeudado.

Es posible que la empresa no reembolse los cargos del flete si fue usted el responsable de la pérdida o destrucción por acto u omisión. Por ejemplo, usted no le manifestó a la empresa que su carga contenía plantas perecederas. La empresa puede hacer caso omiso de la pérdida o destrucción de sus plantas, debido a que usted no le informó que transportaba plantas vivas.

La empresa de mudanzas debe determinar, a su propio cargo, la proporción del envío, en función del peso real o virtual, no perdida ni destruida en tránsito.

Sus derechos se suman, pero no sustituyen, a todos los demás derechos que pueda tener con respecto a su carga de artículos domésticos que la empresa de mudanzas perdió o destruyó, en forma total o parcial, durante el transporte (en tránsito). Esto se aplica independientemente de que usted haya hecho uso o no de sus derechos mencionados.

Subparte H—Cobro de cargos

¿Esta subparte se aplica a la mayoría de los envíos?

Se aplica a todos los envíos de artículos domésticos que incluyan una factura de gastos o saldo adeudado por flete o que se despacha a crédito.

¿De qué manera la empresa de mudanzas debe entregarme una factura de gastos o de flete?

En el momento del pago de los cargos de transporte, la empresa debe entregarle una factura de flete que identifique los servicios suministrados y el cargo por cada servicio. Es habitual que la mayoría de las empresas de mudanzas utilicen una copia de la guía de carga como factura de flete; sin embargo, algunas empresas usan un documento distinto para este propósito.

A excepción de los casos en los que se realiza el envío con un presupuesto vinculante, la factura de flete debe identificar específicamente cada servicio prestado, la tarifa o cargo por servicio y los cargos totales por cada uno. **Si esta información no figura en la factura de flete, no la acepte ni la pague.**

Normalmente, las listas de aranceles de las empresas de mudanzas especifican que los cargos de flete deben pagarse en efectivo, con cheque certificado o cheque de caja. Cuando existe este requisito, la empresa de mudanzas no aceptará cheques personales. Al momento de solicitar su mudanza, debe consultar a la empresa de mudanzas acerca de la forma de pago requerida.

Algunas empresas permiten el pago de los cargos de flete con tarjetas de crédito o de cargo. No obstante, no dé por sentado que su tarjeta de cargo, crédito o débito reconocida a nivel nacional se aceptará para el pago. Pregunte a la empresa en el momento que solicite un presupuesto. La empresa debe especificar la forma de pago que aceptará en el momento de la entrega.

Si usted no paga los cargos de transporte en el momento de la entrega, la empresa de mudanzas tiene el derecho, conforme a la guía de carga, de rehusarse a entregarle los bienes. Puede ubicarlos en un depósito, cuyos gastos deberá afrontar usted, hasta que se paguen los cargos. No obstante, la empresa debe entregar sus bienes al efectivizarse el pago del 100 por ciento del presupuesto vinculante, más el costo de servicios adicionales que usted haya solicitado después la firma del contrato y que no se hayan incluido en el

presupuesto, y los cargos por operaciones impracticables, que no deben exceder el 15 por ciento de todos los demás cargos a pagar en el momento de la entrega.

Si, antes de pagar los cargos de transporte, descubre un error en los cargos, debe intentar corregirlo con el chofer, el agente local de la empresa de mudanzas o comunicarse con la oficina central de la empresa. Si descubre el error después del pago, debe escribirle a la empresa de mudanzas (la dirección aparecerá en la factura de flete) para explicar el error y solicitar un reembolso.

Habitualmente las empresas de mudanzas verifican todos los archivos de envío y las facturas de flete una vez concluida la mudanza para cerciorarse de que los cargos fueron los correctos. Si encuentran un sobreprecio, usted debería recibir una notificación y un reembolso. Si le cobraran de menos, pueden enviarle una factura por los cargos adicionales adeudados.

En los envíos “prepagos”, la empresa de mudanzas debe presentar la factura de flete por todos los cargos de transporte dentro de los 15 días a partir de la fecha en que entregó el envío. Este período excluye sábados, domingos y días festivos nacionales.

En los envíos “a cobrar”, la empresa de mudanzas debe presentar la factura de flete por todos los cargos de transporte el día de la entrega o, a su entera discreción, dentro de los 15 días a partir de la fecha en que entregó el envío en su destino. Este período excluye sábados, domingos y días festivos nacionales. (Las facturas por cargos adicionales basados en el peso del envío se presentarán 30 días después de la entrega; los cargos por operaciones impracticables no pagados en el momento de la entrega se deben hacer efectivos dentro de los 30 días a partir de la factura.)

Las facturas de flete y avisos escritos adicionales de la empresa de mudanzas deben hacer constar los cinco elementos siguientes:

1. Penalizaciones por pago atrasado.
2. Límites del plazo de crédito.
3. Cargos por servicio o débito financiero.
4. Cargos por gastos de cobranza.
5. Condiciones de descuento.

Si la empresa de mudanzas le otorga crédito, las facturas de flete o un aviso por escrito independiente que acompañe a la factura de flete o a un grupo de facturas de flete presentadas al mismo tiempo deben expresar: “Usted puede estar sujeto a multas en caso de no pagar a tiempo los cargos de flete”, o enunciado similar. En sus facturas de flete u otras notificaciones, la empresa de mudanzas debe hacer constar cuándo espera el pago y cualquier otro cargo por servicio aplicable, cargos por gastos de cobranza y condiciones de descuento.

Si, al momento de facturar, la empresa de mudanzas carece de la información necesaria para computar, deberá presentar la factura de flete dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha en que la empresa de mudanzas cuente con la información necesaria. Este período excluye sábados, domingos y días festivos nacionales.

La empresa de mudanzas no debe otorgarle crédito adicional si usted no le suministra información suficiente. La empresa debe tener suficiente información para presentar una factura de flete en un lapso razonable luego del envío.

Cuando la empresa de mudanzas presenta facturas de flete por correo, ésta debe considerar el tiempo de envío postal como el tiempo de presentación de las facturas. El término “facturas de flete”, como se utiliza en este párrafo, incluye tanto documentos en papel como facturación a través de medios electrónicos como cintas de computadora, discos o Internet (correo electrónico).

Cuando usted envía por correo cheques aceptables o giros para el pago de cargos de flete, la empresa de mudanzas debe considerar el acto de enviar por correo el pago dentro del plazo de crédito como el cobro propiamente dicho de los cargos

dentro del plazo de crédito a los efectos de la ley federal. En caso de haber un conflicto en cuanto a la fecha del envío postal, la empresa de mudanzas debe aceptar el matasellos como la fecha del envío postal.

Si le exijo a la empresa de mudanzas que no efectúe un envío de pago a la entrega antes de haber abonado TODOS los cargos, ¿de qué manera la empresa de mudanzas debe cobrar el saldo?

En los envíos de “pago a la entrega”, la empresa de mudanzas debe presentar la factura de flete por los cargos de transporte dentro de los 15 días, calculados a partir de la fecha en que entregó el envío en su destino. Este período excluye sábados, domingos y días festivos nacionales. (Las facturas por cargos adicionales basados en el peso del envío se presentarán 30 días después de la entrega; los cargos por operaciones impracticables no pagados en el momento de la entrega se deben hacer efectivos dentro de los 30 días a partir de la factura.)

¿Qué medidas puede tomar la empresa de mudanzas para cobrar los cargos de su factura de flete?

La empresa debe presentar una factura de flete dentro de los 15 días (sin incluir sábados, domingos y días festivos nacionales) a partir de la fecha de entrega de un envío en su destino. (Las facturas por cargos adicionales basados en el peso del envío se presentarán 30 días después de la entrega; los cargos por operaciones impracticables no pagados en el momento de la entrega se deben hacer efectivos dentro de los 30 días a partir de la factura.)

La empresa de mudanzas debe incluir en sus listas de aranceles las tres disposiciones siguientes:

1. Una disposición que indique que el plazo de crédito es de un total de 30 días calendario.
2. Una disposición que indique que la empresa le cobrará un cargo por servicio equivalente a un uno por ciento del monto de la factura de flete, sujeto a un cargo mínimo de \$20, por la extensión del período de crédito. La empresa de

mudanzas calculará el cargo por servicio por cada extensión de 30 días en que los cargos sigan impagos.

3. Una disposición que establezca que la empresa de mudanzas debe denegarle el crédito si usted no paga una factura de flete presentada debidamente dentro del período de 30 días. La empresa de mudanzas puede otorgarle el crédito, a su entera discreción, si usted cumple con la condición impuesta por la empresa de pagar todas las futuras facturas de flete presentadas debidamente. La empresa de mudanzas debe asegurarse de que todos sus pagos de facturas de flete se efectúan de estricta conformidad con las reglas y normativas federales para la liquidación de tarifas y cargos.

¿Tengo derecho a presentar un reclamo para que me reembolsen el dinero por pertenencias dañadas o perdidas por la empresa de mudanzas?

Si como resultado de su mudanza usted sufriera pérdidas o daños en cualquiera de sus pertenencias, tiene el derecho de presentar un reclamo a la empresa para recuperar el dinero por tal pérdida o daño.

Debería tramitar el reclamo lo antes posible. Si no lo hace en un lapso de 9 meses, la empresa de mudanzas puede no estar obligada a aceptar su demanda. Si interpone una acción legal y gana, usted puede tener derecho a los honorarios del abogado si presentó su reclamo a la empresa de mudanzas dentro de los 120 días posteriores a la entrega o a la fecha en que la entrega esté programada (la que sea posterior); y (1) la empresa de mudanzas no lo notificó durante el proceso de resolución del reclamo acerca de la disponibilidad de arbitraje como un medio para resolver el conflicto; (2) no se llegó a una resolución a través del arbitraje en el período que exige la ley o (3) usted está interponiendo una acción legal para hacer valer una decisión de arbitraje que la empresa de mudanzas no ha cumplido.

Si bien el Gobierno Federal mantiene normas que rigen la tramitación de reclamos por pérdidas y daños (49 CFR, Parte 370), no puede resolver esas demandas. Si

no puede solucionar un reclamo con la empresa de mudanzas, podrá entablar una acción civil en los tribunales para resarcirse conforme a lo establecido en 49 U.S.C. 14706. Puede consultar en la FMCSA el nombre y la dirección del agente de la empresa de mudanzas en su estado para notificarle sobre el proceso legal. También puede conseguir el nombre de agente de procesos a través de Internet. Visite <http://www.fmcsa.dot.gov> y luego haga clic en la sección *Licensing and Insurance* (L&I).

Además, la empresa de mudanzas debe participar en un programa de arbitraje. Según lo descrito anteriormente en este cuadernilla, un programa de arbitraje le brinda la posibilidad de dirimir determinados tipos de reclamos por pérdidas o daños y conflictos relacionados con cargos que le fueron facturados por la empresa de mudanzas, después de que se entregó su envío, a través de un árbitro neutral. Someter su demanda a arbitraje conforme al mencionado programa le resultará un modo menos costoso y más conveniente de buscar resarcimiento por su reclamo. La empresa de mudanzas está obligada a proporcionarle información acerca de su programa de arbitraje antes de la mudanza; si la empresa no lo hace, solicítele más detalles.

Subparte I—Resolución de conflictos con la empresa de mudanzas

¿Qué puedo hacer para resolver los conflictos con la empresa de mudanzas?

La FMCSA no brinda asistencia para la resolución de su conflicto con la empresa de mudanzas.

Por lo general, usted debe resolver sus propios conflictos por pérdidas o daños con la empresa de mudanzas. Usted accede a un arreglo contractual con dicha empresa. Está obligado a cumplir cada uno de los tres términos y condiciones siguientes:

1. Los términos y condiciones que negoció antes de la mudanza.
2. Los términos y condiciones que aceptó al firmar la guía de carga.
3. Los términos y condiciones para la entrega de sus bienes que aceptó al firmar.

Tiene el derecho de llevar a juicio a la empresa de mudanzas. Exigimos a la empresa de mudanzas la posibilidad de ofrecerle arbitraje para dirimir sus conflictos con ella.

Si la empresa de mudanzas tiene sus bienes como “rehenes” (esto es, se niega a entregarlos a menos que pague el monto que, según usted, la empresa no tiene derecho a cobrar), la FMCSA no cuenta con los recursos para una intimación judicial en representación suya.

