

Salvador Bañuelos Rizo*



¿Cómo resolver reclamos y disputas con su transportista?

Una problemática común entre empresas que contratan servicios de transportistas es la posibilidad de que al momento de trasladar la mercancía ésta pueda ser dañada o extraviada, por lo que hay que considerar el documento que garantice el buen traslado, así como sus plazos, montos y cláusulas. Aunado a ello, se deben seguir una serie de pasos que prevengan o ayuden a solucionar el problema a fin de que la empresa aminore costos.

*CEO de AFS International.

Al momento de solicitar un flete, hay probabilidades de que la mercancía sea dañada ya sea al cargar, al descargar, a través de un accidente o inclusive que la mercancía sea extraviada o robada. Para que su empresa solicite el pago del daño es necesario presentar su reclamo al transportista.

Recuerde que la ley lo protege como usuario siempre y cuando haga las cosas bien desde un principio y a tiempo. Muchas empresas cometen errores muy costosos al no presentar ningún reclamo al transportista, o hacerlo inapropiadamente. Hay un proceso específico a seguir para asegurarse de que el reclamo sea cubierto por el transportista, si el destinatario no sigue este proceso, el transportista no tendrá elementos para poder pagarlo. A continuación, algunas recomendaciones para evitar disputas.

• Comuniqué y digitalice

Cuando el producto ha sido dañado o perdido antes de la entrega del flete, es crítica la atención expedita. Es crucial anotar el problema en el bill of lading o carta de porte. No

subestime la importancia de anotar detalles de su reclamo, recuerde que el transportista posiblemente deseará mitigar el reclamo lo más posible, por eso, tomar fotos digitales y una llamada a su agente de carga o transportista puede evitarle muchos dolores de cabeza.

Si usted no le da la oportunidad al transportista o al agente de carga de rescatar, reentregar, devolver la mercancía, etcétera, en parte o en su totalidad, el reclamo podrá ser negado fundamentando que usted no cooperó para mitigar el valor de su reclamo. Es recomendable guardar todos los comunicados en discos duros externos, o inclusive abrir una cuenta de correo para asegurarse de que no se perderán dichos comunicados, que seguramente serán muy útiles si existe algún reclamo.

• Pague los cargos del flete

En Estados Unidos y Canadá la ley establece que para que su empresa presente el reclamo, éste deberá ser acompañado de una copia o prueba de pago de dicho flete, no presentar éste puede resultar contraproducente para usted cuando desee re-



solver el problema de manera rápida. En México no hay razón legal para detener el pago de otros fletes realizados por el mismo transportista por el hecho de tener una disputa o reclamo pendiente de resolver, por lo que es recomendable pagar el servicio del flete y después someter su reclamación con todo su soporte.

- **Quédesse con la mercancía**

Un error común es deshacerse de la mercancía dañada, se aconseja no hacerlo hasta que el reclamo sea resuelto. El transportista tiene todo el derecho de inspeccionar la mercancía dañada y, en su caso, también tendrá el derecho de propiedad de dicha mercancía si su reclamo es concedido por la totalidad del mismo. El que su empresa se deshaga de la mercancía podría invalidar el reclamo.

- **Conozca la legalidad de su bill of lading o carta porte**

La legalidad en cuanto a los requisitos y procesos de reclamos varían en cada país, sobre todo en montos de responsabilidad y periodos de presentación. Es crítico considerar el punto de origen, ya que marcará la jurisdicción donde el reclamo tendrá que ser resuelto. Por ejemplo, si un flete se originó en Canadá y fue entregado en México, y hubiera daño o faltante de mercancía, la ley de Canadá aplicará en el proceso de resolución.

- **Presente su reclamo inmediatamente**

Los periodos para presentar los reclamos formales varían considerablemente según su jurisdicción, por lo que

hay que tenerlos en cuenta, ya que de no hacerlo se cancelaría el trámite.

El bill of lading estadounidense comprende un plazo de nueve meses a partir de la entrega, deberá contener los detalles del lugar de origen, destino, fecha de recolección, entrega y el monto del reclamo. Mientras que con el bill of lading canadiense tiene 60 días a partir de la entrega, o nueve meses en caso de que el transportista no haya realizado la entrega.

Respecto a la carta porte mexicana, el periodo que haya sido acordado en la carta porte, en caso de que no existiera acuerdo en este punto, el plazo legal es de seis meses, es importante recalcar que en teoría el reclamo debería hacerse al momento de recibir la mercancía, por lo que se aconseja anotar en la carta porte el problema en cuanto se reciba, en caso de que haya mercancía dañada o faltante.

- **Conozca los montos máximos de responsabilidad en su reclamo:**

En México y Canadá la responsabilidad del transportista se limita al importe fijo por tonelada métrica o libra, a menos de que antes de que se realice el flete el transportista acuerde a pagarle un monto mayor a través de “el valor declarado” incluido en el bill of lading o carta porte. En lo que respecta a nuestro país hay 15 días de salario mínimo por tonelada, o la parte proporcional que corresponda tratándose de embarques de menor peso. En Canadá son dos dólares canadienses por cada libra.

Para México, el trámite que se aplica para mercancía dañada o extraviada es lo establecido en la carta porte, la cual se recomienda levantar en el momento del incidente

Respecto a Estados Unidos, el transportista es responsable por el valor total de la mercancía si ésta es dañada o extraviada, a menos de que antes de que se realice el flete el embarcador acuerde a pagarle un monto menor.

- **Mitigue su reclamo con el transportista**

Es responsabilidad de todas las partes realizar lo que sea necesario para mitigar el monto de los posibles daños. Por ejemplo, vender la mercancía a un mercado de segunda para recuperar parte de su pérdida antes de haber llegado a un acuerdo con el transportista o antes que sea solucionado por la vía legal no es recomendable. Reflejar poca o nula voluntad de colaborar con el transportista no será bien visto por ningún juez al momento de determinar el monto de los daños de su reclamo.

CONSIDERACIONES FINALES

Si su empresa solicita fletes de manera cotidiana existe la posibilidad de que su mercancía sea dañada o extraviada en menor o mayor grado, por eso debe estar preparado para presentar la reclamación a fin de recuperar el daño ocasionado y evitar que tenga que ser resuelto en los juzgados.

Presentar una demanda es una opción que le costará mucho dinero y tiempo. Mientras más preparado esté usted y su equipo para poder mostrar los reclamos a sus transportistas en tiempo y forma, menor será la probabilidad de llegar a una demanda legal. Tener a un experto en la materia a su disposición para cualquier duda o consulta es muy recomendable. En pocas palabras: “hay que prepararse para lo peor y esperar que pase lo mejor”. •