



área de gobierno de salud,
seguridad y emergencias

MADRID

Fecha de actualización 04/09/2017

Envío de paquetes

Recomendaciones a la persona consumidora

Instituto Municipal de Consumo

*Junto a los derechos que tiene reconocidos como consumidor/a, si tiene usted previsto contratar algún servicio de transporte de mercancías en paquetes, puede resultarle de interés el siguiente decálogo de **RECOMENDACIONES**:*

ANTES DE CONTRATAR:

- Compare los precios y demás características de la oferta comercial de diversas empresas, puesto que por ejemplo el plazo de entrega de la mercancía no es un requisito legalmente exigible y, sin embargo, puede interesarle que la empresa se comprometa en este sentido.
- Asegúrese de que los paquetes que desea enviar no están sujetos a normativa especial, por incluir mercancía peligrosa o especial, y compruebe qué documentos se requieren para las formalidades de aduana, pues deberá aportarlos a la persona que realizará el transporte, junto a la mercancía.

EN EL MOMENTO DE CONTRATAR:

- La contratación se formaliza mediante una carta de porte en la que deben figurar los datos identificativos de usted, como remitente de la mercancía (cargador), de la persona destinataria de la misma y del personal porteador que se encargarán de efectuar su transporte. También indicará el número de bultos, la naturaleza, peso bruto y volumen de la mercancía, así como el precio total estipulado para su envío.
- Puede usted solicitar de la empresa que la carta de porte incluya asimismo el valor declarado de la mercancía a enviar, así como el plazo convenido para su entrega a la persona o personas destinatarias. La declaración de valor implica un suplemento en el precio del contrato, y permite el resarcimiento de los perjuicios que acredite haber sufrido en caso de pérdida o deterioro de la mercancía, o de retraso en su entrega.
- Atienda las observaciones que la empresa le haga en relación con la inadecuación o insuficiencia del embalaje utilizado, o con el estado aparente de la mercancía, ya que el personal porteador puede formular en la carta de porte reservas en este sentido que le permitan excluir su responsabilidad en caso de deterioro de la mercancía.

TRAS LA CONTRATACIÓN:

- Si la mercancía no puede ser entregada a la persona o personas destinatarias designadas, como consecuencia de no hallarse en su domicilio o por otro motivo ajeno a la persona que realiza el transporte, ésta deberá comunicarlo a la persona remitente, y aguardar sus instrucciones. En tal caso, la empresa tiene derecho a exigir que se le abonen los gastos en los que haya incurrido para la ejecución de esta incidencia.
- Tiene usted derecho a que la persona porteadora entregue la mercancía en el lugar exacto identificado en la carta de porte. Si este último es un edificio de viviendas, los paquetes deberán ser entregados en la vivienda concreta especificada por la persona remitente, salvo que en la carta de porte se incluya alguna salvedad en relación con las características arquitectónicas del inmueble o sus instalaciones (por ejemplo, exigencia de montacargas operativo).
- En el momento mismo de recibir la mercancía, la persona destinataria debe formular en el albarán de entrega cualquier observación sobre la pérdida o daño manifiesto que aprecie en ella. Para reclamar sobre las incidencias no aparentes dispone de siete días naturales a contar desde el siguiente a la entrega.
- En caso de que la mercancía resulte dañada, se haya perdido total o parcialmente o sufra algún retraso en su entrega, la persona transportista con la que contrató el/la consumidor/a tiene la obligación de indemnizarle con el límite por kg bruto de mercancía legalmente establecido, o en el valor declarado para ella si la persona remitente contrató dicho seguro.
- En los transportes terrestres, se presume el acuerdo de las partes para que las controversias que no superen los 15.000 euros sean resueltas por la correspondiente Junta Arbitral del Transporte (en Madrid, este órgano tiene su sede en la calle Orense nº 60).

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo