

Defensa del Consumidor: los servicios de mudanzas deben responder por pérdidas o daños en la mercadería transportada

22/06/2021

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) recuerda a las y los usuarios que contraten servicios de mudanzas que las empresas del rubro deben respetar todos los términos, condiciones, modalidades y demás circunstancias acordadas al momento del acuerdo y pago.

Además, es oportuno señalar que el servicio inicia con la carga de la mercadería en domicilio acordado y concluye con la descarga correspondiente, con personal idóneo en las tareas y transporte que cumpla con la reglamentación exigida por las autoridades regulatorias.

Por lo tanto, si el usuario verifica que las cosas trasladadas presentan golpes y daños, roturas producidas en cualquiera de los momentos del servicio (carga-traslado-descarga), la empresa responsable deberá responder por esta situación, según suma indicada en seguro convenido o por el valor de las cosas nuevas o reparación de las mismas cuando esto sea posible.

Este tipo de servicios se enmarca en los alcanzados por el artículo 19 de la ley nacional 24240 de Defensa del consumidor, que dispone: “Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.

Constancias y precauciones

Ante la posibilidad de que surjan inconvenientes por este

servicio, se recomienda a las y los usuarios que pidan y guarden las constancias, por ejemplo: contrato firmado por las partes o modelo de acuerdo que firman contratante y contratada, comprobante de adelanto de pago o de la cancelación total, fotos y/o acta notarial que dé cuenta de los daños que pudieran haber sufrido los elementos trasladados.

Asimismo, se sugiere no firmar el documento "recibido conforme" sin haber constatado antes el estado de los objetos trasladados, en el punto de destino.

En caso de reclamo, se deberá realizar primero ante el prestador del servicio y, en caso de negación o demora considerable en la respuesta, se podrá iniciar una denuncia formal en la DDC u oficina municipal de Defensa del consumidor, correspondiente al lugar donde se contrató el servicio.