



CUANDO LA MERCANCÍA LLEGA DAÑADA:

Cómo no perder posición jurídica ni dinero ante una reclamación CMR

Mariano Agustí Escobar,

ABOGADO. DERECHO DEL TRANSPORTE Y GESTIÓN DE SINIESTROS. AYUSO & DOMÍNGUEZ
ABOGADOS Y ECONOMISTAS

Cada año, miles de empresas de transporte por carretera se enfrentan a reclamaciones por pérdida o daño de mercancías. La mayoría de los errores que acaban costando dinero no se cometen en el juzgado ni delante de un perito: se cometen en los primeros minutos después de que el destinatario afirma que la carga llegó en mal estado. Esta guía resume las decisiones que pueden proteger -o comprometer- la defensa del transportista desde el primer minuto.

Si el transporte internacional de mercancías por carretera se desarrolla entre países adheridos al Convenio CMR, ese texto será el marco de referencia en materia de responsabilidad, con independencia de lo que establezca el contrato entre las partes. En la práctica, eso significa que el transportista responde por la pérdida o avería producida entre la toma en carga y la entrega, salvo que logre acreditar alguna de las causas de exoneración legalmente previstas.

El sistema diseñado por el CMR es exigente, pero no ilimitado. La responsabilidad del porteador es objetiva en su punto de partida, aunque la indemnización queda sujeta, con carácter general, al límite de 8,33 DEG por kilogramo de peso bruto de la mercancía perdida o averiada, salvo que exista declaración especial de valor u otras circunstancias que alteren ese marco.

Por eso, en esta materia, la defensa no empieza cuando llega una reclamación formal. Empieza mucho antes: en la entrega, en la documentación del estado de la carga y en la capacidad de la empresa para conservar prueba útil desde el primer momento.

EL ERROR MÁS CARO: FIRMAR SIN RESERVAS

El momento más delicado del siniestro suele ser la entrega. Cuando el destinatario firma el albarán o la carta de porte sin observaciones sobre el estado de la mercancía, opera una presunción de entrega conforme que condiciona cualquier reclamación posterior.

El problema aparece cuando el conductor firma sin reservas, acepta anotaciones vagas como “pendiente de revisión” o ni siquiera presencia la descarga. En ese escenario, la empresa transportista pierde capacidad probatoria justo en el instante en que más la necesita.



La regla práctica es sencilla: el conductor no debe abandonar el punto de entrega sin que el estado de la mercancía haya quedado reflejado por escrito en el documento de transporte. Si el servicio se documenta mediante soporte digital o e-CMR, el criterio es exactamente el mismo: las reservas deben quedar registradas de forma precisa y, siempre que sea posible, acompañadas de fotografías y trazabilidad de tiempo y lugar.

Una reserva útil no puede ser genérica. Debe identificar el daño o anomalía, el número de bultos o unidades afectadas, la fecha y la hora, y quedar respaldada, si es posible, por firma de las partes y fotografías tomadas antes de la descarga.

Un supuesto habitual en la práctica es la firma de entrega con una mención ambigua y sin detalle alguno. Días después, el destinatario comunica daños relevantes,



“La mayoría de los errores que acaban costando dinero se cometen en los primeros minutos tras detectarse una incidencia”

pero ya no existe constancia clara sobre cuántos bultos estaban afectados, cómo se encontraba el embalaje o cuándo se detectó realmente la incidencia. En ese contexto, la falta de reservas concretas puede debilitar de forma decisiva la defensa del transportista.

**CÓMO ACTIVAR EL SEGURO:
LO QUE NO DEBES HACER**

La póliza de responsabilidad civil del porteador no es un simple trámite administrativo. Su eficacia depende, en gran medida, de cómo se comunique el siniestro y de



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: QUÉ HACER CUANDO LA MERCANCÍA LLEGA CON PROBLEMAS

1. No abandones el punto de entrega sin documentar el estado de la carga.
2. Exige al destinatario que detalle por escrito las anomalías: bultos afectados, tipo de daño y cantidad.
3. Si se niega, anota tú mismo la incidencia en el documento de transporte, con fecha y hora.
4. Fotografía el estado de la mercancía antes de la descarga, preferiblemente con geolocalización activada.
5. No retires ni destruyas embalajes deteriorados sin autorización de tu empresa o aseguradora.
6. Llama de inmediato a tu departamento de operaciones o a tu gestor de siniestros.
7. Comunica el incidente a la aseguradora en el plazo fijado en la póliza; habitualmente, entre cinco y siete días desde su conocimiento.
8. No reconozcas responsabilidad ni ofrezcas compensación sin asesoramiento previo.

que el asegurado no adopte decisiones unilaterales que comprometan la cobertura.

El aviso a la aseguradora debe producirse de forma inmediata, incluso cuando todavía no se conoce el alcance exacto del daño. Esperar a tener toda la información puede parecer razonable desde el punto de vista operativo, pero en muchos casos empeora la posición aseguraticia del transportista.

Hay dos errores especialmente costosos. El primero es reconocer responsabilidad frente al cargador o al destinatario antes de que la aseguradora haya valorado el siniestro. El segundo es reparar, reponer o indemnizar por iniciativa propia sin contar con autorización o validación previa.

En la práctica, conviene evitar expresiones como “no se preocupe, esto lo pagamos nosotros”, “seguro que nuestra compañía se hará cargo” o “reconocemos que ha sido culpa nuestra”. Ese tipo de manifestaciones, hechas con voluntad conciliadora, pueden perjudicar tanto la defensa jurídica como la gestión de cobertura.

Cuando el daño tiene cierta entidad, la aseguradora suele designar un perito. En esa fase, resulta especialmente útil que la empresa cuente también con apoyo jurídico especializado, sobre todo si existen discrepancias en la valoración, dudas sobre la causa del daño o una reclamación formal ya planteada por la contraparte.



PLAZOS CMR QUE NO PUEDES PERDER

Aviso a aseguradora

Consulta siempre tu póliza: el plazo de comunicación suele situarse, habitualmente, entre cinco y siete días desde el conocimiento del siniestro.

Daño aparente

Las reservas deben hacerse constar en el momento de la entrega (art. 30.1 CMR).

Prescripción agravada

Tres años en caso de dolo o culpa equiparable al dolo (art. 32 CMR).

Prescripción general

Un año desde la entrega o desde la fecha en que la mercancía debería haberse entregado (art. 32 CMR).

Interrupción

La interrupción de la prescripción exige una reclamación escrita con suficiente constancia de envío y recepción. En la práctica, conviene utilizar medios fehacientes o sistemas previamente aceptados entre las partes que permitan acreditar su recepción.

Daño oculto

El destinatario dispone de siete días hábiles desde la entrega para comunicarlo por escrito al transportista (art. 30.1 CMR).



“Una mala actuación en origen puede convertir un siniestro asumible en un expediente mucho más gravoso”

LA IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO INTERNO

La mayoría de los errores iniciales no nacen del desconocimiento jurídico del gerente, sino de la presión operativa del momento. El conductor está solo, el cliente exige respuestas inmediatas y el siguiente servicio ya está en marcha. Sin un protocolo claro, cualquier decisión improvisada puede salir cara.

Un protocolo básico no exige una inversión relevante. Puede consistir en instrucciones escritas en cabina, un número de contacto de consulta inmediata, un modelo interno de reserva y criterios claros sobre qué documentar, cómo hacerlo y a quién escalar la incidencia.

La diferencia entre disponer o no de ese protocolo no es teórica. Una mala actuación en origen puede convertir un siniestro asumible en un expediente económicamente mucho más gravoso y con peor ca-

pacidad de defensa. Gestionar bien no solo reduce riesgo jurídico: también mejora la interlocución con aseguradoras, refuerza la posición frente al cliente y profesionaliza la operativa de la empresa.

GESTIONAR BIEN UN SINIESTRO ES UNA VENTAJA COMPETITIVA

La gestión correcta de un siniestro CMR no empieza cuando llega la carta de reclamación. Empieza cuando se abre el remolque, cuando se documenta la incidencia y cuando la empresa decide si actúa con método o por pura inercia.

Las compañías que han invertido en formación interna, protocolos claros y gestión documental cometen menos errores, negocian mejor con aseguradoras y clientes, y mejoran de forma significativa su capacidad de defensa cuando el asunto escala.

La externalización de la gestión de siniestros a un despacho especializado es una fórmula cada vez más utilizada por medianas empresas y grandes flotas. Permite profesionalizar un área crítica sin asumir el coste fijo de un departamento jurídico interno. En un sector de márgenes estrechos, gestionar bien una reclamación no es solo una necesidad defensiva: también es una ventaja competitiva real. ■