



Interstate Moving

Conozca sus derechos y responsabilidades antes de elegir una mudanza

Las mudanzas interestatales están reguladas por la Ley Federal, 49 C.F.R. § 375. Antes de trasladar sus mercancías, las empresas de mudanzas deben entregarle un folleto titulado "Sus derechos y responsabilidades cuando se muda". Proporciona información básica que le ayudará a comprender los documentos que la empresa de mudanzas le pedirá que firme.

¡NO firme papeles en blanco o documentos que NO comprenda!

El folleto también explica sus derechos si la empresa de mudanzas pierde o daña sus artículos del hogar. Copias del folleto y de otro titulado "¿Listo para mudarse?" se puede descargar del sitio web protectyourmove.gov, que tiene información adicional útil para el consumidor.

Utilice únicamente empresas de mudanzas registradas

Asegúrese de que a la empresa de mudanzas que seleccione se le haya asignado un número USDOT, tenga licencia de la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA) para realizar transporte interestatal de artículos para el hogar y tenga el seguro adecuado. Puede determinar si una empresa de mudanzas está registrada en la FMCSA accediendo a protectyourmove.gov o llamando a la FMCSA al (800) 832-5660 para obtener licencias y seguros.

Leer y comprender toda la información proporcionada por la empresa de mudanzas.

La empresa de mudanzas debe proporcionarle los siguientes documentos básicos como parte de su mudanza:



Estimados

El presupuesto debe describir claramente, por escrito, todos los cargos por los servicios que realizará la empresa de mudanzas. Asegúrese de que el presupuesto esté firmado por la empresa de mudanzas. No acepte estimaciones orales.

Orden de servicio

La orden de servicio es una lista de todos los servicios que realizará la empresa de mudanzas y muestra las fechas en que se recogerán y entregarán sus artículos para el hogar.

Guía de carga

El conocimiento de embarque es un contrato entre usted y la empresa de mudanzas y un recibo de sus pertenencias. Se le debe entregar una copia parcialmente completa del conocimiento de embarque antes de que la empresa de mudanzas abandone la residencia de origen.

Lista de inventario

La lista de inventario es el recibo que muestra cada artículo que envió y su condición. Asegúrese de recibir una copia escrita de la lista de inventario después de cargar sus artículos para el hogar y de que está de acuerdo con su descripción del estado de sus artículos para el hogar.

RECUERDE

¡NO firme documentos en blanco o documentos que NO comprenda!

¿Y si hay un problema?

Programa de resolución de disputas (49 C.F.R. § 375.211)

Antes de trasladar sus enseres domésticos, las empresas de mudanzas interestatales deben brindarle información sobre su programa de resolución de disputas, 49 C.F.R. § 375.213 (b)(4).

Las regulaciones federales exigen que las empresas de mudanzas ofrezcan un programa de arbitraje neutral como medio para resolver disputas que puedan surgir relacionadas con la pérdida o daño de sus enseres domésticos por reclamos menores o iguales a \$10,000.00. Si hay una tarifa asociada con el arbitraje, se divide entre el consumidor y la empresa de mudanzas o el árbitro puede determinar la parte responsable.

Si su reclamo excede los \$10,000.00, la empresa de mudanzas puede negarse a participar en el arbitraje. En este caso, la única opción es iniciar acciones legales. Consulte el sitio web protectyourmove.gov para obtener más información.

Pérdida o daño de bienes (49 C.F.R. § 370.3).

Si sus productos están dañados o faltan en el momento de la entrega, solicite a la empresa de mudanzas un formulario de reclamo de la empresa. Complete el formulario de reclamo lo mejor que pueda. La empresa de mudanzas le indicará dónde enviar el formulario completo. Debe presentar un reclamo por escrito ante la empresa de mudanzas dentro de los nueve meses posteriores a la entrega.

Su reclamo debe realizarse por escrito, pero no es necesario presentarlo en un formulario de reclamo de la empresa de mudanzas. Se sugiere que envíe la información del reclamo a la empresa de mudanzas por correo certificado.

Si no está satisfecho con la oferta de acuerdo hecha por la empresa de mudanzas, tiene la opción de presentar un reclamo por pérdidas y daños ante el programa de resolución de disputas del transportista o si está buscando otros recursos legales.

Cargos de transporte aplicables (49 C.F.R. § 1310)

Los cargos que una empresa de mudanzas cobra por sus servicios deben estar contenidos en una tarifa

publicada, que debe estar disponible para usted cuando la solicite.

Si cree que una empresa de mudanzas le ha cobrado de más, puede comunicarse con la Junta de Transporte de Superficie al (866) 254-1792 para obtener ayuda.

Lista de verificación de mudanzas

Antes de la mudanza

- Obtenga el folleto "Sus derechos y responsabilidades cuando se mude" de la empresa de mudanzas.
- Pida recomendaciones a vecinos, amigos y familiares sobre la empresa de mudanzas.
- Consulte con el Better Business Bureau y la Oficina de Protección al Consumidor sobre la empresa de mudanzas.
- Averigüe cuáles son las responsabilidades de la empresa de mudanzas por los daños que puedan ocurrir a sus pertenencias.
- Pregunte si la empresa de mudanzas tiene un programa de resolución de disputas.
- Obtener estimaciones de al menos tres empresas de mudanzas y comparar los costos y todos los demás servicios que proporcionará la empresa de mudanzas.
- Verifique para determinar si la empresa de mudanzas interestatal está registrada en la FMCSA y tiene un número USDOT.
- Descubra cómo y cuándo se realizará la recogida y entrega de sus artículos para el hogar.
- Pregunte a la empresa de mudanzas cómo se le puede contactar antes, durante y después de la mudanza.
- Asegure adecuadamente sus pertenencias.

Día de la mudanza

- Estar presente para responder preguntas y dar instrucciones a los encargados de la mudanza. Quédate hasta que terminen.
- Acompañe a los transportistas en el inventario de sus enseres domésticos y resuelva cualquier duda sobre el estado de los materiales que se trasladan.

- Lea atentamente la información del presupuesto, la orden de servicio, el conocimiento de embarque, la lista de inventario y todos los demás documentos completos antes de firmarlos.
- Conserve el conocimiento de embarque hasta que se entreguen sus mercancías, se paguen los cargos y se resuelvan los reclamos.
- Antes de que se vaya el camión de mudanzas, eche un último vistazo a toda la casa para asegurarse de que no haya quedado nada atrás.
- Déle al conductor indicaciones para llegar a su nuevo hogar o asegúrese de que tenga las indicaciones correctas.
- Informe al conductor y a la empresa de mudanzas dónde pueden localizarle durante la mudanza.

Día de entrega

- Estar presente para responder cualquier pregunta y dar instrucciones.
- Pague al conductor, según los términos de su acuerdo, antes de descargar sus mercancías.
- Supervisar la descarga y desembalaje de sus mercancías.
- Anote en la lista de inventario todas las cajas u otros artículos que estén dañados antes de firmar cualquier documento.

Sitios web y números de teléfono útiles

¿Cuál es el sitio web oficial de la FMCSA?

fmcsa.dot.gov

¿Dónde puedo obtener una copia de “Sus derechos y responsabilidades cuando se muda”?

protectyourmove.gov

¿Dónde puedo saber si una empresa de mudanzas está registrada en la FMCSA?

protectyourmove.gov

¿Dónde puedo obtener información sobre el agente de procesos y seguros de una empresa de mudanzas, corredor o transitario?

li-public.fmcsa.dot.gov
(800) 832-5660

¿Cómo obtengo asistencia para determinar si un transportista ha evaluado los cargos de transporte correctos?

stb.gov

Junta de transporte de superficie
(866) 254-1792

¿Cómo puedo obtener más información sobre empresas de mudanzas y transporte?

El sitio web protectyourmove.gov de la FMCSA tiene información para ayudarlo a realizar una mudanza exitosa a través de las fronteras estatales. Si bien la mayoría de las mudanzas de hogares se realizan sin problemas, nos preocupan los consumidores que experimentan dificultades para resolver disputas con los transportistas de artículos del hogar (mudanzas) o, peor aún, son defraudados por empresas de mudanzas deshonestas.

Queremos que esté informado y sea consciente de sus opciones al elegir una empresa de mudanzas de buena reputación.

FMCSA desarrolla, mantiene y hace cumplir regulaciones federales que establecen requisitos de operación segura para conductores, transportistas, vehículos y equipos de vehículos comerciales. La FMCSA regula las empresas de mudanzas interestatales de artículos para el hogar y les exige que se registren en la agencia.

Sus regulaciones ayudan a los consumidores en mudanzas interestatales y definen los derechos y responsabilidades de los consumidores y los transportistas de artículos para el hogar.

FMCSA no tiene autoridad para resolver reclamos contra una empresa de mudanzas. Sin embargo, puede presentar una queja contra la empresa de mudanzas visitando nccdb.fmcsa.dot.gov o llamando al (888) 368-7238 de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m. Hora estándar del Este.

Su queja puede desencadenar en una investigación federal contra la empresa de mudanzas.

Wisconsin Department of Agriculture,
Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Email: DATCPHotline@wi.gov

Website: datcp.wi.gov

PHONE: (800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

InterstateMoving952 (rev 1/24)