

GUÍA PROFESIONAL: GESTIÓN DE PÉRDIDAS Y DAÑOS EN CARGA INTERNACIONAL

Esta breve guía la hemos diseñado para que la uses cuando te llega mercadería dañada, y puedas sustentar de una manera más efectiva tus reclamos. Incluye casos prácticos, enfoques preventivos y herramientas para fundamentar reportes o negociar recuperos con transportistas.

A. Principios clave para la prevención

PRINCIPIO	ACCION CONCRETA RECOMENDADA
Trazabilidad física	Reporte de inspección pre-embarque que incluya fotos y videos. E.I.R. del contenedor.
Documentación rigurosa	Conocimiento de embarque, carta de porte, listas de empaque, certificados de peso, manifiestos aduaneros, Documentación MATPEL.
Condiciones de embalaje	Normas de la industria (ASTM, ISTA, ISO) y verificación de daños previos en embalajes reutilizados.
Control ambiental	Registradores de temperatura/humedad/golpes (data loggers) en carga sensible.
Estiba y Trinca	Uso de material de estiba, planeamiento, y aseguramiento de la carga para evitar movimiento durante el viaje.
Control ambiental	Registradores de temperatura/humedad/golpes (data loggers) en carga sensible.
Contratos claros	Incoterms apropiados, límites de responsabilidad, plazos de reclamo

B. Modos de transporte y riesgos específicos

Modo	Riesgos Comunes	Medidas preventivas
Marítimo	Daño por agua salada, condensación (container rain), aplastamiento por mala estiba, mala trinca, robo en puerto, fraude documentario.	Integridad de contenedores (guía IICL), Contenedores ventilados, silica gel, bloqueo con airbags, sellos de alta seguridad con registro fotográfico, seguridad de la información.
Aéreo	Golpes por turbulencias, manipulación brusca, extravío por códigos IATA mal impresos.	Marcado "FRAGILE" redundante, etiquetas con código de barras 2D, envoltura plástica retráctil.
Terrestre	Frenazos bruscos, volcaduras, robo en estacionamientos, sobrecalentamiento en frontera	Sensores de impacto (etiquetas Shockwatch o Tiltwatch), GPS en camión, escolta en rutas de alto riesgo.

Multimodal	Transferencias mal coordinadas, responsabilidades difusas entre operadores.	Seguro door-to-door, cláusula de responsabilidad solidaria en el contrato de transporte.
-------------------	---	--

C. Ejemplo de casos prácticos para asesoría y reclamación

Aquí está lo que puedes perder si continuas demorando tu decisión de suscribirte a nuestros servicios, actuaremos como tu gerencia de reclamos / seguros:

Lo que inviertes hoy, significa que no seguirás perdiendo dinero

Si todavía no has dicho que no, mira esto:

Caso 1: Rechazo por humedad en contenedor marítimo

Situación: 10 pallets de papel tissue llegan con moho. El cliente firma "Recibido conforme" sin abrir.

Error fatal: No hacer reserva en el B/L (Bill of Lading) ni abrir contenedor ante el transportista.

Solución proactiva: Insistir en apertura conjunta. Registrar temperatura y humedad con data logger. Tomar fotos del sello de seguridad intacto vs. manchas de condensación, estado del contenedor.

Reclamo exitoso: Basado en Art. 4(4) del Convenio de La Haya-Visby (falta de cuidado del porteador). Se logró indemnización del 100% porque se demostró con informe de inspección pre-embarque que tanto el contenedor como la carga se encontraban en buen estado en origen.

Caso 2: Golpes en maquinaria vía aérea

Situación: Maquinaria embalada en caja original (sin protección extra) llega con rotura de bridas internas.

Evidencia clave: Etiquetas de impacto Tiltwatch activadas en 3 de 4 sensores (máximo permitido 1). Video de la cinta transportadora en aeropuerto mostrando caída.

Reporte para indemnización: Efectuado por agente de Lloyd's de Londres recomendado por nosotros. Cálculo de pérdida por inutilización temporal (lucro cesante) + costo de flete pagado (Art. 22 del Convenio de Montreal). Se obtuvo 100% del valor declarado.

Caso 3: Robo parcial en camión a México

Situación: Faltan 40 cajas de 200 en cruce fronterizo. Sello intacto, pero cortes en laterales de remolque.

Acción preventiva no tomada: No se contrató custodia ni se usó remolque con doble pared.

Recupero negociado directo con transportista: Amenaza con reporte a la CTPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) y demanda por violación a cláusula de seguridad en contrato. Transportista aceptó pagar 50% del valor en 30 días para evitar multas mayores.

Caso 4: Recupero de deducibles en pólizas de seguro marítimo

Situación: Cliente es gran exportador de productos del agro enviados en reefers, con mucha regularidad obtiene la indemnización a través de su póliza de seguros, sin embargo pierde varios millones de dólares por concepto de deducibles (5% del valor de la suma asegurada).

Reclamo exitoso: Acciones legales de recupero en las que sustentamos con pruebas, el daño durante el transporte. Más de 20 millones de dólares recuperados.

Caso 5: Carga de aceite de soya faltante

Situación: El importador detecta un faltante de varias toneladas métricas en su cargamento, descargados en el terminal de un tercero. Compañía de inspección nominada por el terminal. El reporte “comprobaba” el faltante a la descarga, luego de verificar que el buque no tenía remanente a la descarga.

Reclamo exitoso: Analizamos el reporte de descarga del inspector y encontramos varios errores en el procedimiento de medición y control, así como se detecta el fondo flexible del tanque y operaciones de despacho simultáneas con la descarga. Se determina que es una pérdida en el papel y no corresponde con la realidad. El terminal finalmente “descubrió” el faltante.

D. Estructura de un reporte técnico para reclamo o seguro

Es recomendable que las inspecciones y los reportes sean confeccionados por expertos en el tema, como los agentes de Lloyd’s de Londres que están presentes en todo el mundo.

El reporte debe contener *obligatoriamente* estos 7 puntos:

1. Identificación de envío y de la carga: N° B/L, AWB, CMR, fechas, rutas, marcas.
2. Condiciones acordadas: Incoterm (y año), embalaje requerido, límite de responsabilidad del transportista.
3. Cadena de custodia documentada: Certificados de inspección pre-embarque, E.I.R., fotos cronológicas, sensores activados, firmas de recepción parcial.
4. Dictamen de causa: Determinar si fue caso fortuito (ej. tormenta) o negligencia (ej. estiba deficiente).

5. Cuantificación del daño: Factura comercial + costo de reintegro + pérdida de valor comercial (si aplica, avalúo pericial).
6. Base legal aplicable: Convenio CMR, La Haya-Visby, Montreal o ley nacional según modo y ruta.
7. Cálculo del reclamo: Incluye gastos de inspección, almacenaje, destrucción si corresponde.

E. Reglas generales (Checklist)

- Verificar que el embalaje cumpla con la ruta (ej. madera fumigada para exportación).
- Tomar seguro de carga con cobertura "todo riesgo" (evitar cláusulas de franquicia alta).
- Exigir reservas en el documento de transporte ante cualquier anomalía mínima, emitir carta protesta, o carta de reclamo.
- Registrar con fecha y hora cada transferencia de custodia.
- Capacitar al personal en apertura de contenedores con testigo. (llámanos)
- Definir en contrato un correo electrónico único para notificaciones de daño (evita discusiones sobre plazos).

F. Errores frecuentes que debes evitar

ERROR	CONSECUENCIA	RECOMENDACIÓN CARGO PERITOS
Firmar "Recibido en buen estado" sin revisar	Pérdida del derecho a reclamo	
No declarar valor real en el conocimiento	Indemnización limitada a 8.33 SDR/kg (CMR)	Declarar valores por bulto. No en forma general.
Usar fotos genéricas sin metadatos	El transportista impugna la prueba	Usar app que fije fecha, GPS y hora en cada imagen (ej. Timestamp Camera).

G. Bonus: Herramientas gratuitas o low-cost que recomiendo

- Sensores de impacto: Shockwatch (etiquetas desechables desde \$3 USD).
- Data loggers: SensorPush (envía alertas a celular).
- Gestión de evidencia: App "Cargo Snapshot" (creada por TT Club).
- Base legal para reclamos: Acceso a nuestra base de datos como suscriptor, y déjate asesorar por profesionales experimentados.