



## LITIGIOS – PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN FALTAS/AVERÍAS

### **Proceso administrativo de reclamación de faltas / daños:**

Una vez producida la incidencia, y ajustándose a los plazos establecidos en la LCTT, el cliente enviará un mail al Dpto Atención Cliente de TDN informándole de la incidencia producida y del nº de expedición afectada, realizando una breve descripción de los daños producidos en la mercancía.

El Dpto de ATC de TDN confirmará al cliente si la incidencia existe o no y, en caso de que exista, verificará si ésta ha sido reclamada en el tiempo y forma que marca la Ley.

En caso de que la incidencia exista, ésta haya sido reclamada en tiempo y forma y, por las fotos recibidas se determine que los daños pueden ser imputables al transporte, la mercancía será recogida de casa del consignatario. Es necesario que se conserve la mercancía, junto con su embalaje original para verificar que, efectivamente, los daños producidos en la mercancía son imputables al transporte.

A partir de ese momento, la gestión administrativa de la reclamación se realizará directamente con el Dpto de Gestión de Siniestros de TDN (reclamaciones\_central@tdn.es).

Documentación necesaria para la tramitación del siniestro (en caso de que el Dpto Gestión de Siniestros no tenga en su poder algún documento de los detallados a continuación, se lo solicitará al cliente):

- Daños Aparentes: reseñas en el albarán de la falta y/o avería.
- Daños Ocultos: mail de reclamación en plazo + fotos de la mercancía junto con fotos del embalaje
- Acreditación coste de la mercancía incidentada.
- Nota de Recogida de la mercancía sellada por TDN: sólo en caso de que el siniestro producido sea una falta, y TDN no tenga lectura de la mercancía en sus instalaciones.

Una vez comprobada toda la documentación, TDN informará al cliente sobre la aceptación/rechazo definitivo del cargo.

En caso de que el cargo haya sido aceptado por TDN, el cliente emitirá a TDN una factura sin IVA (según art 78.3.1 de la ley 37/1992 de 28/12), detallando los daños, características de la mercancía incidentada, número y fecha de expedición.

- Datos Fiscales de la factura:  
**TDN S.A.U**  
**Av. Europa 2**  
**28821 Coslada**  
**Madrid**  
**NIF A28815017**

Una vez recibida la fra de cargo original, TDN emitirá al cliente el pago de la misma, mediante transferencia bancaria. Se respetarán las mismas condiciones que el cliente tenga aceptadas con TDN para el pago de las facturas de transporte.

## **Responsabilidades Coberturas:**

La relación contractual entre el cliente y TDN se rige por la Ley 15/2009 de 11 de noviembre (LCTT), del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías en cuanto a servicios de transporte con origen y destino en territorio nacional, y por el Convenio al Contrato de Transporte Internacional de mercancías por carretera de 19 de mayo de 1956 (Convenio CMR).

Límites de Indemnización (arts 47 y 57.1): las indemnizaciones en concepto de faltas y/o averías no pueden ser objeto de enriquecimiento para el asegurado, por lo que el importe máximo que corresponde indemnizar en caso de siniestro será el menor de:

- Importe sujeto a condiciones contratadas con TDN (LCTT, salvo contratación expresa por parte del cliente de otro tipo de seguro, como por ej. Todo Riesgo o similar) = 1/3 IPREM día (equivale a 5,9766 €) por kg. bruto de mercancía perdida o averiada. Los kg volumétricos no son indemnizable es decir, el cálculo del importe a indemnizar siempre se hará sobre kg real.
- Coste Mercancía incidentada.
- Presupuesto de Reparación de la mercancía incidentada en caso de avería (siempre y cuando la reparación sea posible, y previa aceptación del presupuesto por parte de TDN)

TDN será responsable de los daños, deterioros y/o faltas, robo o pérdida de la mercancía propiedad del cliente que pudieran producirse desde el momento en que la mercancía sea recogida por TDN, hasta el momento de su entrega a consignatario final, siempre y cuando el cliente reclame a TDN en los tiempos y formas establecidos en la LCTT, y los daños producidos en la mercancía sean imputables al transporte.

**A efectos de las oportunas comprobaciones, o peritaciones de las faltas o averías de la mercancía, los bultos deberán conservarse a disposición de TDN junto con el embalaje original.**

Las indemnizaciones por faltas/ averías serán abonadas mediante transferencia bancaria al vencimiento de la factura, concretamente el día 20 de cada mes, no siendo permitido el descuento en factura de manera unilateral de importes correspondientes a reclamaciones.

Mercancía NO cubierta: oro, metales preciosos, piedras preciosas, joyas, dinero, obras de arte, cristal frágil, loza sanitaria, mercancía perecedera, devoluciones o mercancía cuyo destino sea un servicio técnico, lotería, mercancía con insuficiencia o deficiencia de embalaje.

## **LITIGIOS POR FALTAS:**

Falta de bultos: Sólo se producirá resarcimiento si existe una reserva del consignatario en el momento de la entrega.

*Art. 60.1 LCTT: "El destinatario deberá manifestar por escrito sus reservas al porteador o a sus auxiliares **describiendo de forma general la pérdida o avería en el momento de la entrega.** (...)"*

Falta de mercancía (Contenido): Sólo se admite, si existen daños aparentes y por tanto reseña en el albarán.

Art. 60.1 LCTT: “Si el destinatario recibe la mercancía sin verificar su estado y manifestar su protesta o, si en el mismo momento de la entrega en caso de pérdidas o averías manifiestas, o dentro de los 7 días naturales desde la fecha de entrega en caso de averías o pérdidas no manifiestas, no expresa sus reservas al transportista indicando la naturaleza general de la pérdida o avería, se presumirá, salvo prueba en contrario, que ha recibido las mercancías en el estado descrito en la carta de porte. Estas reservas deberán ser hechas por el escrito en el caso de tratarse de averías o pérdidas no manifiestas.”

### **LITIGIOS POR AVERÍAS:**

Será considerado avería aquella mercancía que recogiendo por TDN en perfectas condiciones para su transporte, este ha sufrido daños durante la prestación del servicio del transporte. Se podrán producir dos tipos de daños

Daños Aparentes: Deben especificarse por el consignatario mediante reseña clara en el conforme de entrega, no serán admitidas reseñas genéricas.

*Art. 60.1 LCTT: “El destinatario deberá manifestar por escrito sus reservas al porteador o a sus auxiliares **describiendo de forma general la pérdida o avería en el momento de la entrega.** (...)”*

Daños No aparentes (ocultos):

- El plazo para poder efectuar reclamaciones es de 7 días naturales a contar desde la fecha de entrega mediante comunicación por escrito al porteador (TDN). *Art. 60.1 de la LCTT y Art. 5 del Código Civil.*
- Para poder determinar si los daños del producto son ó no imputables al transporte, es necesario hacer llegar en el escrito de la reclamación fotos del estado en el que se encuentra la mercancía, junto con su embalaje original.
- La mercancía debe ser recogida de casa del consignatario para su peritación (art 34 LCTT)

Por TDN, S.A.:

Por el cliente: