



# Su guía para mudanza dentro del Estado de Washington

Cuando se muda dentro del estado, la ley estatal a través de la Comisión de Servicios y Transportación [Utilities and Transportation Commission o UTC] protege sus derechos.

## ¡PRETÉJASE ASÍ MISMO!

- Elija una mudanza profesional y con permiso de la UTC.
- Entienda sus derechos y responsabilidades.
- Solicite un presupuesto por escrito y firmado, téngalo a la mano cuando pague su factura final.
- Pida se haga un inventario y revíselo para comprobarlo.
- Antes de firmar la orden de llegada, entienda y este de acuerdo con el contenido.
- Pida a la mudanza le explique la cobertura por daños y pérdidas que tienen.
- Esté presente para la entrega en el lugar y la hora acordada.
- Revise el estado de sus cosas antes de firmar de recibido la orden de llegada.
- Guarde la orden de llegada.
- Mantenga abiertas las líneas de comunicación con la compañía de mudanzas.
- Si tiene problemas, contacte la UTC 1-800-562-6150 ó por correo electrónico [consumer@utc.wa.gov](mailto:consumer@utc.wa.gov).

Ésta guía se creó para ayudarle a ser un consumidor informado *ANTES, DURANTE y DESPUÉS* de su mudanza.

Sabrá como evaluar y elegir la mudanza, cómo comparar los cargos, los presupuestos y cómo evitar o aminorar la pérdida o daño de sus pertenencias.

## ANTES DE CAMBIARSE

### Seleccione una mudanza que tenga permiso de UTC

La mudanza debe tener un permiso vigente expedido por UTC. Las compañías que hacen mudanzas en el estado de Washington sin tener permiso infringen la ley. Las mudanzas con permiso expedido por UTC tienen que cumplir con las leyes estatales de seguridad, seguro y con los estándares de servicio. También deben cobrar tarifas razonables por sus servicios y hacerlos en un tiempo razonable. Las mudanzas sin permiso operaran fuera de la ley y ofrecen, si acaso, poca protección por daños o pérdida de su cosas.

### Obtenga recomendaciones

Cuando esté en busca de una mudanza, obtenga recomendaciones de los vecinos, las amistades y de los compañeros de trabajo que se hayan cambiado recientemente. Pédale a la compañía referencias y verifíquelas. Comuníquese con la UTC y con el Better Business Bureau para preguntarles si otros consumidores se han quejado de ellos.

### Confíe en sus instintos

Si no se siente a gusto con los de la mudanza, vaya a otra compañía.

### Compare los costos

La UTC establece las tarifas mínimas y máximas que las compañías de mudanza pueden cobrar por servicios. Puede pedir una lista de esas tarifas a la mudanza que vaya a contratar, la UTC, o las puede bajar de las páginas de la UTC.

Los costos de mudanza se calculan en base a uno de los siguientes dos métodos:

- Mudanzas a 56 o mas millas - Las tarifas son en base al peso de sus pertenencias y la distancia del transporte.
- Mudanzas a menos de 55 millas para abajo - Las tarifas son en base al número de trabajadores que necesitará; el tiempo que tomará la carga, la transportación y la descarga de sus pertenencias, más lo que cobre la mudanza por hora y por cada uno de los servicios que proporcione.

### Presupuesto

A las mudanzas se les requiere que hagan sin costo para usted, un presupuesto por escrito que incluya lo que se calcule le costará la mudanza. No se permite presupuestos verbales. El presupuesto debe definir todos los cargos con claridad y correctamente.

Hay dos tipos de presupuestos:

- Un presupuesto no-vinculante [o sin efecto obligatorio] es un buen cálculo de lo que se cobrarían por la mudanza en base a un vistazo a sus pertenencias. El costo final podría ser más de lo estipulado en el presupuesto no-vinculante, pero en ningún caso tendría que pagar más del 25% del presupuesto o de cualquier presupuesto adicional.

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

- Un presupuesto vinculante [o con efecto obligatorio] es un acuerdo por escrito que garantiza el precio que pagará en base a las cosas que se trasladarán y los servicios que se incluyeron en el presupuesto.

No importa el tipo de presupuesto que acepte, usted es quien mas se beneficiaría con uno correcto. Muestre o proporcione la información de cada una de las cosas que se vayan a trasladar al tasador, inclusive las cosas en el ático, el sótano, la cochera, el cobertizo, los armarios y debajo de las camas. Llegue a un acuerdo claro de lo que se va a empacar y de cualquier otro servicio que se necesite.

### Inventario

Al servicio de mudanza se le requiere que haga una lista de inventario de sus pertenencias. Asegúrese que la lista esté correcta y se lea con claridad. Si no esta de acuerdo con el inventario, antes de firmarlo, haga una anotación en la lista. Ve a que todas las anotaciones aparezcan también en la copia de la mudanza. Sin un inventario, podría tener dificultades en comprobar su reclamo.

Cualquier cosa que se omita en el presupuesto y se ponga después en la mudanza, aumentará el costo. Si después de hecho el presupuesto hay un cambio de circunstancias que resulte en costos adicionales, la mudanza deberá darle un presupuesto suplementario que usted deberá firmar antes de que se pueda hacer cualquier servicio adicional.



## DURANTE LA MUDANZA

### Orden de llegada

La orden de llegada [Bill of Lading en inglés] es el contrato con la mudanza. Estipula las responsabilidades y servicios, el cómo, cuándo y cuanto cobran por la mudanza y la cobertura que asume. Asegúrese de entender el contrato de orden de llegada, en especial la sección con la cobertura que ofrece en caso de daños o pérdidas, y pida una copia. La mudanza tiene que expedir ordenes de llegada, así es que, no contrate una mudanza que no quiera usar una.

Si hay alguna diferencia entre lo escrito en su presupuesto y la orden de llegada, o no entiende algo, pídale que se lo explique a su entera satisfacción.

Antes de que salga la mudanza con sus pertenencias, tendrá que firmar la orden de llegada, y deberá firmarla de nuevo a la entrega. El chofer deberá firmar la orden de llegada como entrega de sus pertenencias. Si no puede leer la firma del chofer, pídale que use letra de molde abajo de la firma. No firme la orden de llegada hasta que entienda y esté de acuerdo con lo que dice.

Guarde una copia de la orden de llegada en un lugar seguro y accesible hasta que le entreguen sus pertenencias. Si opta por hacer un reclamo, necesitara enviar una copia de la orden de llegada junto con el reclamo.

### Daños y pérdidas

La mudanza tiene que asumir cierto nivel de cobertura por la pérdida o daños a sus pertenencias durante la mudanza. Es muy probable que la cobertura de la mudanza sea menos que el valor de sus bienes. La cobertura de la mudanza no cubre el valor total de sus cosas a menos que pague por protección extra.

*No es lo mismo “La cobertura de la mudanza” que “el seguro”, por lo que se recomienda que hable con su agente de seguros para saber si necesita más cobertura. La mudanza tiene que manifestar la cobertura que tienen en caso de daños o pérdida de sus cosas, y como puede aumentar su protección.*

El costo de la cobertura depende del nivel de protección que elija. Entre más cobertura asuma la compañía de mudanzas, más caras serán las opciones. Cuando seleccione la cobertura de la mudanza, considerar lo siguiente:

- El valor de sus pertenencias que se trasladarán.
- Qué tan susceptibles son sus pertenencias a dañarse.
- El grado de riesgo que está dispuesto aceptar.
- El costo de la protección.

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

Puede escoger cualquiera de las siguientes opciones de cobertura que se describen detalladamente en la siguiente página:

- Protección Básica de Valores
- Cobertura de Reemplazo al Costo con deducible
- Cobertura de Reemplazo al Costo sin Deducible

### OPCIONES DE PROTECCIÓN CONTRA DAÑOS O PÉRDIDA

#### **OPCIÓN 1 – Protección Básica del Valor**

Opción 1 proporciona un nivel mínimo de protección que la mudanza asume cuando transporta sus pertenencias. La cantidad máxima de cobertura es 60 centavos por libra de todo el cargamento.

**Cobertura:** La mudanza pagará 60 centavos por cada libra que se dañe o pierda. P. Ej.: si se quiebra un jarrón de dos libras, le pagarían \$1.20.

**Costo:** No se paga extra por esta cobertura.

#### **OPCIÓN 2 – Costo de cobertura de reemplazo, con reductible**

Opción 2 proporciona cobertura total, menos \$300 deducible. La cantidad máxima de cobertura de la mudanzas es el valor declarado por sus pertenencias, o \$5.00 multiplicado por el peso de todo el cargamento, o lo que sea la cantidad mayor (menos los \$300 del deducible).

**Cobertura:** La mudanza reparará a su entera satisfacción los daños (menos \$300 del deducible), o lo repondrá después de los \$300 deducible. Los \$300 se aplican a todo el cargamento en vez de cada cosa.

**Costo:** La mudanza podrá cobrar un mínimo de 55 centavos a un máximo de \$1.15 por cada \$100 que declare de valor en el cargamento. El valor declarado no podrá exceder de \$5.00 por libra por el total del peso del cargamento.

#### **OPCIÓN 3 – Cobertura para Reemplazo Total, sin reductible**

Opción 3 proporciona cobertura total de sus pertenencias. La responsabilidad financiera máxima de la compañía de mudanzas es el valor que declare, o \$5.00 por el peso total del cargamento, o lo que sea la cantidad mayor.

**Cobertura:** La mudanza reparará a su entera satisfacción el daño a sus cosas, reembolsará lo que le cueste reponerlo, o reemplazará las cosas que se dañaron o perdieron.

**Costo:** La mudanza podría cobrar 66 centavos como mínimo y hasta \$1.40 como máximo por cada \$100 del valor declarado. El valor declarado no podrá ser menos de \$5.00 por libra del peso total del cargamento.

#### **Nota: La opción 2 y la 3 no aplican para:**

- *Antigüedades, artes finas, pinturas, estatuas, y objetos similares, que por lo innato de su naturaleza, no pueden reponer con nuevos artículos.*
- *Los objetos cuya antigüedad o historia contribuyan en forma substancial a su valor. Esto incluye, pero no se limita a: objetos conmemorativos, recuerdos, y piezas de colección.*

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

### Excepciones por daños y pérdidas

Si la compañía de mudanzas decide reembolsarle, o reemplazar, un objeto dañado o perdido, el objeto dañado pasará a ser propiedad de la mudanza.

Puede incluir en su embarque lo siguientes pero, la mudanza no se hará responsable por el estado en que se entreguen:

- Monedas, divisas, escrituras, pagarés, estampillas o timbres, cartas, borradores o cualquier tipo de documentos de valor;
- Joyería, piedras preciosas, o metales preciosos;
- Artículos de valor extraordinario;
- Artículos que requieran una temperatura controlada;
- Mascotas;
- Plantas vivas;
- Artículos perecederos; y
- Muebles u otros artículos hechos de madera prensada, maderos de partículas o materiales similares.

La mudanza no es responsable por la pérdida o el daño de cualquier artículo bajo las siguientes circunstancias:

1. Quebraduras cuando usted o uno de sus representantes empaca las cosas a menos que, compruebe que se quebró por negligencia de la mudanza por la forma como manejó sus cosas.
2. Daños internos en los aparatos electrónicos (radios, estéreos, toca-cintas VHS, CD/DVD, televisiones, computadoras, impresoras, escáner, etc.) cuando no tengan daño visible al empaque externo o al contenido existe o si el aparato o artículo fue empacado por usted o su representante.
3. Daños o pérdidas por causa de insectos, polilla, alimañas, moho, hongos o bacteria en sus pertenencias o que se halla desarrollado en ellas por las condiciones ya existentes cuando la mudanza recogió sus pertenencias.
4. Daños o pérdidas cuando el objeto se encontraba en un estado obvio de desarreglo a la hora de la mudanza.
5. Por un acto, omisión, orden, pérdida o daño que resulte por nuestra inclusión en el envío de artículos explosivos o peligrosos.
6. Defectos de diseño de algún objeto, incluyendo susceptibilidad a daños por condiciones atmosféricas como cambios de temperatura o humedad.
7. Hostilidad o actos de guerra o por el uso de cualquier arma de guerra (en tiempos de paz o guerra), terrorismo, insurrección, rebelión, revolución, guerra civil, usurpación de poder, y actos hechos para impedir, el combate, o para defenderse de dichos actos: a) por cualquier gobierno o poder soberano, o por las autoridades que mantienen o usan fuerzas militares;

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

b) por fueras armadas; o, c) por un representante de dicho gobierno, poder, autoridad o fuerzas.

8. La toma, confiscación o destrucción bajo cuarentena por orden de cualquier gobierno o autoridad pública.
9. Huelgas, cierre patronal, disturbios laborales, motines, conmoción civil o los actos de cualquier persona tomando parte en cualquier acto o desorden.
10. Casos de fuerza mayor

La compañía de mudanza no aceptará lo siguiente para envío:

- Explosivos;
- Mercancías peligrosas; o
- Bienes propensos a dañar el equipo o propiedad de la mudanza.

### Mudanzas a 56 millas o más allá

Los cargos para mudanzas a por lo menos 56 millas se basan en el peso y la distancia. Para determinar el peso neto de su cargamento, la compañía de mudanzas primero pesará el camión vacío y después se pesa de nuevo con sus pertenencias en el camión, o por cualquier otro método aprobado en la tarifa de UTC.

Al pedirlo, la mudanza le notificará el peso y los cargos en cuanto se establezca el peso neto de su cargamento. Tiene el derecho de estar presente cuando se haga el peso oficial del camión si es que usted lo pide. La mudanza puede también volver a pesar el cargamento antes de entregar el cargamento si es que usted lo pide y es práctico hacerlo. Usted tendría que pagar el costo de pesar el cargamento de nuevo.

### Empaque, entrega e inspección

**Esté presente cuando se empaquen sus cosas, cuando las carguen, las descarguen y las desempaquen.** Si no puede estar presente, pídale a alguien de su confianza que esté ahí para que lo represente. Si no está y no se puede efectuar la entrega porque no está, se podrían poner sus pertenencias en almacenaje a su cuenta (vea la sección Almacenaje para mas información).

**Revise las hojas de inventario de todos los objetos cargados en la mudanza.** Revise los comentarios que la mudanza haga del estado de los objetos que van transportar, para ver si esta de acuerdo con ellos. Le pedirán que firme algunos documentos. Si no entiende los documentos o el proceso, haga preguntas.

**Mientras los de la mudanza estén presentes revise si hay daños, en especial los objetos valiosos.** Si hay alguna caja o bulto que no se vaya abrir de inmediato, usted y los de la mudanza deberán revisarlo para ver si tiene indicios de daños. No firme de recibido ningún documento hasta que revise sus pertenencias y las verifique contra la lista de inventario. Anote cualquier daño en su copia y en la hoja de la orden de llegada y en el inventario. Esto le ayudará después si tiene que hacer un reclamo por el daño. Si encuentra cosas dañadas después de que se

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

fueron los de la mudanza, deje las cosas y el material de empaque como los encontró, o aparte las cosas dañadas que no se empaclaron. Llame a la mudanza de inmediato para que un representante los pueda inspeccionar.

Si opta por hacer un reclamo, tiene que registrarlo con la compañía de mudanzas antes de nueve meses de la fecha de entrega.

### **Pago de cargos**

A menos que haya hecho arreglos para crédito, tendrá que pagar todos los cargos legales por la mudanza antes de la descarga sus pertenencias.

Si los cargos son más que el presupuesto no vinculante, la mudanza tiene que descargar y liberar todas sus pertenencias si paga el 110% de la cantidad del presupuesto y del presupuesto adicional. A la mudanza se le requiere que le de por lo menos 30 días para pagar el saldo.

Aun cuando acepte un presupuesto no vinculante, hay un límite en la cantidad que tendrá que pagar. Los reglamentos de la UTC aseguran que en ninguna instancia se le requiera pagar más del 25 por ciento del presupuesto y de cualquier presupuesto suplementario.



## DESPUÉS DE LA MUDANZA

### Reclamos

Todos los reclamos por daños o pérdida tienen que presentarse con la compañía de mudanzas. Pídale a la compañía de mudanzas el formulario para registrar un reclamo. Los reclamos deben de registrarse antes de nueve meses de la fecha de entrega. Si se pierde su envío, el reclamo tiene que hacerse antes de nueve meses de la fecha en que la entrega debió haberse hecho. Reporte la pérdida o daño en cuanto lo descubra. Registre su reclamo en cuanto sea posible cuando tenga aún fresca la memoria.

Los reclamos tienen que incluir suficiente información identificando claramente las pertenencias que reclama. Su reclamo debe incluir una copia la orden original de llegada.

La compañía de mudanzas debe dar acuse de recibo de su reclamo antes de 10 días, y tomar acción (pagar, resolver o denegar) antes de 90 días. Guarde las cosas dañados. La compañía de mudanzas tiene el derecho de inspeccionar las cosas dañadas antes de resolver su reclamo.

El personal de la UTC puede algunas veces facilitar las negociaciones entre las partes, pero no podremos requerirle a usted o a la compañía de mudanzas que tengan una resolución a los reclamos por daños o pérdida. Aún así, si después de tratar de resolver con la mudanza no se queda satisfecho con los resultados, debe comunicarse con la UTC.

Si la compañía de mudanzas no resuelve por si solos su reclamo a su entera satisfacción, puede demandarlos en la corte. Dependiendo de la cantidad que se disputa, podría hacerlo a través de la corte para reclamos menores.

### Quejas

Si no está satisfecho con los servicios de la compañía de mudanzas y pagó todos los cargos legales de su mudanza, la compañía tendrá que proporcionarle toda la información y formularios que necesite para poner una queja. Trate primero de resolver su disputa con la compañía de mudanzas. Muchas de las disputas se pueden resolver al pedir hablar con un supervisor.

Si no esta satisfecho con la respuesta de la compañía de mudanzas, contacte el personal de la UTC Asuntos de Consumidores al 1-800-562-6150 [pida español] o puede poner una queja por el Internet en [www.utc.wa.gov](http://www.utc.wa.gov).

### Almacenaje

Si durante su mudanza, algunas o todas sus pertenencias tienen que almacenarse ya sea en forma temporal o a largo plazo, el siguiente reglamento aplica al almacenaje.

#### *Almacenaje en vehículo*

Almacenaje en vehículo es cuando sus pertenencias se almacenan en forma temporal en un

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

vehículo de la compañía de mudanzas en vez trasladar sus pertenencias a una bodega. No todas las compañías ofrecen esta opción ya que restringe su equipo durante el periodo de almacenamiento. Los siguientes reglamentos aplican para el servicio de almacenaje en vehículo:

- Sus pertenencias no deberán almacenarse por más de 15 días a menos que, usted y la compañía de mudanzas estén de acuerdo en una extensión.
- El vehículo debe estar estacionado en un lugar seguro, y cerrado todo el tiempo.
- El vehículo debe estar en buen estado, sin goteras, sin desarreglo o sujeto a entrada de polilla o insectos.
- La compañía de mudanzas deberá continuar con la cobertura por cualquier pérdida o daño durante el almacenamiento en vehículo de acuerdo al nivel seleccionado para la protección de daños o perdidas en la orden de llegada.
- La compañía de mudanza le cobrará por cada día que sus pertenencias estén almacenadas en el vehículo. Su orden de llegada tiene que incluir una anotación diciendo que ha solicitado servicio de almacenamiento en vehículo y que esta de acuerdo en pagar la tarifa acordada. En las páginas de la UTC puede ver las tarifas vigentes en la sección Tarifas de Bienes del Hogar [Household Goods Tariff].

### ***Almacenaje en bodega***

Hay dos tipos de bodegas para almacenaje: Almacenaje en Transito (90 días o menos) y Almacenaje Permanente (más de 90 días). No importa el tipo de bodega para almacenaje que autorice, se le requerirá que pague un cargo que incluya la renta del espacio de almacenaje y el cargo por el traslado a la bodega y para sacar sus pertenencias. Ambos la compañía de mudanzas y la bodega deberán tener la siguiente información:

- Una lista con cada uno de sus pertenencias.
- El número del conocimiento de embarque.
- Los puntos de origen y destino de su cargamento.
- La condición de cada objeto cuando se recibió y de como se envió.
- Las fechas de todos los cargos, avances o cuando se recibieron los pagos.
- Las fechas de entrada y salida de la bodega.

### ***Almacenaje en tránsito***

Almacenaje en tránsito es una bodega para almacenaje temporal de sus pertenencias hasta un máximo de 90 días pendiente de mudanza a su destino final. El almacenaje podría ser a una bodega de la compañía de mudanza o una bodega que escojan como su agente. De cualquier manera, la UTC regula las tarifas que paga por la mudanza y almacenamiento que pague a la compañía de mudanza. La mudanza continuará con la cobertura por cualquier daño o pérdida a sus pertenencias mientras estén en almacenamiento en tránsito, al mismo nivel de protección que seleccionó en su orden de llegada. Cuando sus pertenencias se tienen en almacenaje en tránsito, la compañía podría cobrar lo siguiente:

- Transportación de sus pertenencias del punto de destino a la bodega.
- Almacenaje por un periodo de 30 días.
- Manejo de bodega.

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

- Cobertura contra daños o pérdida durante el almacenaje temporal.
- Cualquier servicio adicional hecho por la compañía de mudanzas, como los materiales de empaque, las horas extras, por cobranza de terceros, etcétera.

Si no saca sus pertenencias de la bodega antes de 90 días, se considera como efectuada su mudanza y las siguientes condiciones aplicarán:

- La responsabilidad de la compañía de mudanzas termina a la media noche del día 90.
- La bodega se considera como el destino de sus pertenencias.
- Sus pertenencias en la bodega están sujetas a los reglamentos y cargos de la bodega. Necesitará hacer trato directo con la bodega.
- La mudanza deberá le cobrará todos los cargos acumulados a la fecha.

### ***Almacenaje Permanente***

Almacenaje permanente es cuando se almacena por más de 90 días. En este caso el destino de su mudanza es la bodega. Usted pagará la compañía de mudanza por el traslado y paga la bodega aparte por el costo de almacenaje. *El almacenaje permanente no lo regula la UTC.* Revise con mucho cuidado cualquier documento que reciba de la bodega.

Cuando sus pertenencias se colocan en almacenaje permanente, la compañía de mudanzas le cobrará:

- La transportación a la bodega.
- La cobertura por daños o pérdida durante la transportación a la bodega.
- Cualquier servicio adicional como materiales de empaque, horas extra, cobranza de terceros, etcétera.
- La cobertura de la compañía de mudanzas termina cuando sus pertenencias entran al almacenaje permanente.
- Muchas bodegas limitan la cobertura de los bienes en almacenaje a 10 centavos por libra por artículo a menos que compre protección adicional. Esto quiere decir que la bodega pagaría solo \$1 dólar por una lámpara de 10 libras que se quiebre, aún cuando valga \$200.

No esta obligado a usar la misma mudanza cuando deje la bodega. Ya sea que use la mudanza original u otra nueva, tendrá que pagar para sacar sus pertenencias de la bodega y cualquier otro cargo asociado con el traslado.

### ***Otras razones para almacenaje***

La mudanza puede colocar sus pertenencias en almacenaje en una bodega pública más cerca del destino si la mudanza no puede hacer la entrega porque:

- No lo pudieron localizarlo a usted o a su representante en el domicilio proporcionado o en el domicilio correcto.
- Usted o su representante rechazaron o no aceptaron la entrega.

## Su guía para mudaza dentro del Estado de Washington

- El cargamento se trasladó bajo un presupuesto no-vinculante, y no pudo o se rehusó pagar hasta el 110 por ciento de la cantidad del presupuesto original.

La cobertura termina cuando se entrega la carga a una bodega pública y pasa a ser la responsabilidad de la bodega, de acuerdo con sus términos y condiciones. La mudanza deberá enviar o entregar un aviso por escrito al domicilio de destino informándole que no se pudo hacer la entrega.

- La mudanza tiene que notificarle a través de cada uno de los tipos de comunicación que tenga para comunicarse con usted, inclusive, teléfono, correo electrónico y fax. La compañía tiene que enviarle por correo o entregarle un aviso por escrito al domicilio de destino diciéndole que no pudieron hacer la entrega y dándole el nombre, el domicilio y el correo electrónico de la bodega donde el cargamento esta guardado. El aviso por escrito deberá declarar que si no recibe o reclama el cargamento antes de 30 días de la fecha en que se envía el aviso por escrito, el cargamento se convierte en propiedad la disposición de la compañía de mudanza de acuerdo con el Código Comercial Uniforme del Estado de Washington, Capítulo 62A.7 RCW.