

### **La organización recomienda al consumidor realizar, previa al envío de un paquete postal, una declaración de valor de la mercancía**

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios, **CONSUMUR**, alerta a los consumidores del aumento de reclamaciones a la empresa de paquetería internacional

#### **Renacer Express (Inversiones la Regla de Oro, S.L)**

, reclamaciones motivadas por la pérdida de paquetes enviados a América Latina.

CONSUMUR ha sido concedora de estos hechos a través de la Junta Arbitral de Transporte de la Región de Murcia, en la cual participa activamente como Árbitro representante de las asociaciones de consumidores y usuarios.

A esta Junta Arbitral han derivado varias reclamaciones dirigidas a la misma empresa y por similar motivo, la no llegada a su destino de paquetes.

Ante estas reclamaciones la empresa reclamada alega problemas con la aduana del país de destino de la mercancía, pero insisten en que no se ha producido pérdida de la mercancía y en que la reclamación se encuentra en vías de solución.

Cabe destacar que en algunos casos el tiempo transcurrido desde el envío del paquete hasta la audiencia del expediente en Junta Arbitral de Transporte de la Región de Murcia es de más de un año y medio, tiempo en el cual la empresa debía haber solventado las posibles incidencias surgidas durante el envío de la mercancía.

CONSUMUR recuerda que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 47.1 de la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, “el porteador responderá de la pérdida total o parcial de las mercancías...desde el momento de su recepción para el transporte hasta el de la entrega en destino. Asimismo responderá de los daños derivados del retraso en la ejecución del transporte...”, y conforme al punto 3 del mismo artículo “el porteador responderá de los actos y omisiones de los auxiliares, dependientes o independientes a cuyos servicios recurra para el cumplimiento de sus obligaciones”.

Así mismo, las indemnizaciones por la pérdida son fijadas en base al peso/volumen de la carga, así como queda estipulado en el artículo 57 de la Ley 15/2009, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, donde se determina que la indemnización por pérdida o avería no podrá exceder de un tercio del Indicador Público de Renta de Efectos Públicos/día por cada Kilogramo de peso bruto de la mercancía perdida o averiada.

CONSUMUR informa al consumidor que para evitar, en caso de pérdida o robo, una indemnización muy inferior al valor real de la mercancía, ha de realizar una Declaración de Valor antes del envío de la carga.

Así mismo, la organización considera que las empresas de paquetería deberían de informar adecuadamente a los consumidores sobre este tipo de documentos y sobre los derechos y obligaciones que les asisten ante este tipo de servicios.

CONSUMUR insta a los consumidores que deseen recibir más información, que se pongan en contacto con la organización.

Acudiendo a CONSUMUR el consumidor recibirá información y asesoramiento de manera personalizada, tanto a través de su oficina presencial en horario de 10 a 14 horas, de lunes a viernes, así como a través de su oficina virtual ([www.consumur.org](http://www.consumur.org)), a disposición del consumidor y usuario las 24 horas del día. También podrá solicitar información llamando al **Teléfono de Información al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82.**