Si algo llega roto en tu mudanza: qué hacer, en qué plazo y a quién reclamar

Guía práctica con plantilla para reclamar · Transporter Mudanzas Madrid · Octubre 2026

Lo esencial

- Si ves el daño en la entrega, **anótalo en el albarán antes de firmar**.
- Si lo ves después: **7 días desde la entrega, sin contar domingos ni festivos**.
- Siempre **por escrito** y con prueba del envío. La plantilla está en la página 3.

1 El día de la entrega, antes de que se vaya el equipo

- Revisa primero lo frágil y lo de valor.
- Si ves un daño o falta algo, **anótalo por escrito en el albarán** o en el documento de entrega, antes de firmar.
- Haz fotos: del objeto, del daño y del embalaje.
- Guarda una copia del documento firmado.

2 Si lo descubres después

- Tienes **7 días desde la entrega, sin contar domingos ni festivos** (Ley 15/2009, art. 77).
- Ejemplo: si te entregan un lunes y no hay festivos por medio, el plazo acaba el martes de la semana siguiente.
- Comunícalo **por escrito** y por un medio que deje constancia: correo electrónico (guarda el enviado) o burofax.
- Si dejas pasar el plazo sin avisar, pierdes la posibilidad de reclamar ese daño. La excepción: si eres particular y la empresa no te informó por escrito de estos plazos antes de la entrega (art. 77.2).

3 A quién dirigirte

1. **A la empresa de mudanzas que firmó tu presupuesto o contrato.** Es la responsable frente a ti, aunque luego lo tramite con su aseguradora.
2. **Si no responde o no estáis de acuerdo:** pídele la hoja de reclamaciones.
3. **Si sigue sin resolverse:** Junta Arbitral del Transporte de tu comunidad autónoma. Para menos de 15.000 €, es la vía por defecto; es gratuita y no necesitas abogado. También puedes acudir a la oficina de consumo de tu ayuntamiento (OMIC).
4. **Tu seguro de hogar:** avísale también, por si tu póliza cubre el traslado.
5. **La reparación la eliges tú.** La empresa está obligada a indemnizarte por la pérdida de valor (art. 53), no a imponerte quién repara. Si aceptas que lo arregle ella, deja por escrito qué se repara y en qué plazo. Si el resultado no te convence, comunícalo por escrito con fotos.
6. **Plazo general:** un año desde la entrega para reclamar (art. 79).

4 Qué adjuntar

- ☐ Copia del presupuesto aceptado o del contrato
- ☐ Albarán o documento de entrega (con la anotación, si la hiciste)
- ☐ Inventario, si lo hubo
- ☐ Fotos del daño y del embalaje
- ☐ Presupuesto de reparación, o factura de compra si hay que reponerlo
- ☐ Prueba del envío del escrito (correo enviado o justificante del burofax)

Si tu mudanza la hicimos nosotros

Escríbenos a **info@personaltransporter.es** o llámanos al **640 07 76 56**. Lo revisamos contigo y lo gestionamos con nuestra aseguradora, BBVA Allianz (póliza nº 10749519).

Fuentes: Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías (arts. 73-79), BOE. Comunidad de Madrid, "Mudanzas: todo lo que hay que saber". Esta guía es informativa y no sustituye al asesoramiento jurídico.

5 Plantilla del escrito

Rellénala en pantalla o imprímela. Fírmala, guarda una copia y envíala por correo electrónico o burofax.

RECLAMACIÓN POR DAÑOS O FALTAS EN UNA MUDANZA

A (empresa de mudanzas)

Nombre: _____ CIF: _____

Correo o dirección: _____

De (tus datos)

Nombre y apellidos: _____ DNI: _____

Teléfono: _____ Correo: _____

Datos de la mudanza

Fecha de la entrega: _____ Presupuesto o contrato nº: _____

Origen: _____ Destino: _____

Expongo

Que en la mudanza indicada se han producido los siguientes daños o faltas
(objeto · qué le pasa · dónde estaba o en qué caja):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Los daños (marca la que corresponda):

☐ son visibles y se anotaron en el momento de la entrega, en el albarán o documento de entrega;

☐ no eran aparentes y los comunico dentro de los 7 días siguientes a la entrega, sin contar domingos ni festivos (art. 77 de la Ley 15/2009, del contrato de transporte terrestre de mercancías).

Adjunto

(fotos, presupuesto de reparación, factura, copia del presupuesto y del albarán):

_____

_____

Solicito

La reparación, reposición o indemnización de los daños descritos, y que me indiquéis por escrito cómo vais a gestionarlo y en qué plazo.

En _____ a _____

Firma: _____

> **Guarda una copia firmada y la prueba de que la enviaste.**