

## **4. Temas de Responsabilidad y Seguros en la Actividad Logística**

40

**4.1. Las responsabilidades de las partes en un contrato de Operaciones**

41

**4.2. Implicancias de las políticas de Seguros en las Operaciones Logísticas y como buscar las mejores alternativas de cobertura**

43

**4.3. Las coberturas más habituales, formas de contratación y estimaciones de costos**

## 4.1. Las responsabilidades de las partes en un contrato de Operaciones

### 4.1.1. Pasado y Presente de los temas de responsabilidad en los contratos con clientes.

En el pasado, en el mercado logístico:

- No existía una cultura del manejo de riesgo. Es decir que no se tomaba en cuenta el impacto que podía tener un siniestro en las ganancias de la empresa.
  - Era común escuchar: “Nunca ha pasado. Las probabilidades de que pase son muy bajas”
  - Los márgenes de ganancias solían ser mucho más altos, por lo que las sumas que el operador tenía que pagar frente al daño o la pérdida de un producto, no significaban un costo relevante en relación a los márgenes del negocio, por lo que no se consideraban al inicio de las negociaciones con los clientes.
  - Los dadores de carga solían ser menos especializados y no estaban muy interesados por este punto de responsabilidad, o se conformaban con su propio seguro.
- Sin embargo, la realidad hoy nos muestra un escenario diferente:

- La competencia entre los Operadores Logísticos es cada vez más ardua por lo que las tarifas se reducen, disminuyendo por lo tanto los márgenes.
- Los dadores de carga también se ven obligados a reducir sus precios, reduciendo por lo tanto sus costos. Entonces las cuestiones de responsabilidad se convierten en un componente clave de su estructura de costos, procurando optimizar los mismos, siendo más específicos en los temas de responsabilidad.
- Los dadores de carga se han especializado mucho más en cuanto a los servicios que prestan los Operadores Logísticos, y por lo tanto se han vuelto más exigentes.
- El mercado de seguros fue devastado con catastróficas pérdidas

(desde ataques terroristas, fraude financiero y mal gerenciamiento) y por ello se tornó mas específico y por lo tanto hay que cumplir con especificaciones para evitar caer en las exclusiones más comunes.

#### **4.1.2. Temas de responsabilidad en la negociación con clientes.**

Los temas de responsabilidad son los que más fricción pueden causar en las negociaciones con los clientes de las empresas de servicio, por lo tanto se debe ser lo más claros posibles en las propuestas comerciales en lo que se refiere a:

- a) límites de responsabilidad,**
- b) daños indirectos,**
- c) indemnidad y**
- d) seguros.**

Frecuentemente la persona del negocio que afronta las negociaciones no toma en cuenta todos estos temas durante los acercamientos iniciales con el cliente, porque probablemente se concentren más en brindar soluciones del negocio y cuestiones financieras. Incluso, es usual enviar un borrador del contrato al cliente con los espacios en blanco en las cláusulas de responsabilidad /indemnidad /seguro, para “completarlas más adelante”. Debemos tratar de evitar que estos puntos queden para el final de la negociación, porque de esta manera puede trabar una buena instancia de contratación o simplemente pasarse por alto, cosa que no deberíamos permitirnos como Operadores Logísticos. A menudo están entre los temas que se resuelven a último momento, pero si nuestra posición ha sido clara desde el principio es más probable que logremos una negociación favorable.

Otra forma de exponer esto es mostrar al negocio que la relación entre la responsabilidad y costo es clave, si no se hace al inicio de la propuesta, resulta muy difícil retroceder y corregir esto con el cliente. Los límites de responsabilidad, las indemnidades, seguros, etc., deben ser acordados previamente con el cliente dentro del costo, no después que la tarifa ya se acordó.

Como se refiere en otros capítulos de esta publicación, el contrato de operaciones logísticas, es un contrato atípico por lo cual no existe un solo cuerpo normativo que contenga los preceptos sobre responsabilidad. Es por ello que resulta sumamente importante plas-

mar en nuestros acuerdos comerciales todo lo relativo a los riesgos que estamos dispuestos a asumir y el costo que ello tiene.

## a) Límites de responsabilidad:

Conceptualmente, debemos partir de la premisa que los incumplimientos contractuales generan perjuicios. Esos perjuicios se determinarán en cada caso, de acuerdo a las consecuencias que desencadenó el incumplimiento. Por tal razón, tales perjuicios son indeterminados al inicio, y prácticamente imposibles de prever en su totalidad.

A su vez, si no pueden preverse las consecuencias de un incumplimiento, existe una incertidumbre respecto del riesgo que se ha asumido al prometer un servicio.

Por eso, para poder mesurar, medir y valorar los riesgos de incumplimiento, lo más práctico es prever consecuencias objetivas y preestablecidas, ante los incumplimientos. De tal manera, al iniciarse la negociación del servicio, también debemos prever los alcances de ciertas responsabilidades, que tienen que ser:

**Limitadas:** en principio, la responsabilidad por pérdida o daño de las mercaderías tiene que ser expresamente limitada a un nivel adecuado de acuerdo con la ganancia de ese negocio en particular

**Excluidas:** en principio, la responsabilidad por pérdidas financieras, sufridas por los clientes, por aplicación de penalidades de sus clientes, como resultado de la demora en la preparación de pedidos, por ejemplo.

### 1. Límites de responsabilidad en el transporte:

En la actualidad, el transporte automotor de cargas se desarrolla en un ambiente plenamente desregulado en materia de entrada y salida de la actividad, fijación de precios, ámbito de operación, etc., con lo cual es sumamente importante considerar los derechos y obligaciones que establezcan las partes en sus contratos.

La legislación existente sólo rige cuestiones técnicas relacionadas con la seguridad de los vehículos o de los conductores.

Para el transporte internacional por carretera, también desregulado, el requisito para operar es poseer un permiso de carga internacional, trámite que debe ser iniciado en la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y por la Secretaría de Transporte

de la Nación.

El actual marco legal en que se desenvuelve la actividad está constituido por la Ley 24.653, del año 1996 (reglamentada por el Decreto 1035 del año 2002). Los controles establecidos en la normativa del transporte automotor de cargas hacen referencia a la obligación de inscribirse en el Registro Único del Transporte Automotor (RUTA) a todo aquel que realice transporte y servicio de transporte (como actividad exclusiva o no), además de registrar sus vehículos, quedando así habilitado para operar, así como también, la obligación del dador de carga para el caso que contrate un seguro, que el mismo sea con cláusula de no repetición contra el transportista, pero esta normativa no refiere a temas específicos de responsabilidad, con lo cual se deja la puerta abierta para la negociación.

Respecto a la responsabilidad del transporte por carretera, está contemplada en los artículos 162 a 206 del Código de Comercio de 1889, que no tiene casi limitaciones. Es decir que de acuerdo a este antiquísimo sistema, la responsabilidad del transportista es ilimitada, salvo puntuales excepciones. El resultado es que en el caso del transporte terrestre en la Argentina, los reclamos pueden ser por el valor de la mercadería dañada, más lucro cesante, y a veces por varios otros ítems más: el valor final de un reclamo es impredecible. Por lo tanto, el sistema argentino genera incertidumbres que se reflejan en nuestros costos, por ejemplo en nuestras primas de seguro, encareciéndolas

## **2. Obligaciones de resultado y no de medio**

Frente a los siniestros, muchas veces se genera la discusión acerca de los deberes de cada parte del negocio. Obviamente, es una discusión que debería existir antes del comienzo de la operación; pero como “la realidad supera a la ficción”, algunos casos pueden escaparse a las previsiones que se hayan tomado. En estos casos, es preciso tener bien en claro si las obligaciones de las partes son de “medios” o de “resultados”. Ésta distinción que inicialmente parece teórica, es esencial a la hora de determinar cuáles son los alcances de las obligaciones de cada parte.

Sintéticamente, y prescindiendo de cierta exactitud técnica, podríamos decir que las obligaciones son de “medios” cuando el compromiso de la parte obligada es poner ciertos recursos (o “medios”)

tendientes al cumplimiento de cierto objetivo. Luego, esa parte cumple su obligación asignando los recursos comprometidos al negocio, pero independientemente de que se haya cumplido el objetivo esperado por la otra parte. Llevado esto al plano práctico, por ejemplo en el caso del transporte, significaría que el Transportista cumple su promesa frente al dador de carga asignando ciertos recursos de transporte (unidad de transporte, personal, ciertas medidas de seguridad y ciertos cuidados de la carga encomendada). Luego, si ocurre cualquier contingencia que destruya la carga o impida que la misma arribe a su destino, será una circunstancia ajena a su responsabilidad.

Contrariamente a ello, tenemos a las obligaciones de “resultado” en las que (en el mismo ejemplo) el Transportista se compromete a hacer todo lo necesario para que la mercadería llegue a su destino en las condiciones adecuadas. En este supuesto extremo, sería responsabilidad del Transportista cualquier siniestro que ocurra, siempre y cuando un transportista (que se considere diligente) haya podido preverlo o, previsto, no haya podido evitarlo.

Advertimos entonces que en una misma operación, las responsabilidades asumidas (que implicarán costos) pueden ser extremadamente distintas. Por esto, es esencial que las partes de un negocio logístico tengan bien en claro, desde un comienzo, qué tipo de obligaciones (de medios o de resultados) están involucradas en cada etapa de la operación.

El resultado es que en el caso del transporte terrestre en la Argentina, los reclamos pueden ser por el valor de la mercadería dañada, más lucro cesante, y a veces por varios otros ítems más: el valor final de un reclamo es impredecible. Por lo tanto, el sistema argentino genera incertidumbres que se reflejan en nuestros costos, por ejemplo en nuestras primas de seguro, encareciéndolas.

En la legislación comparada existen varios ejemplos de límites de responsabilidad para el transporte por carretera y/o multimodal, y la experiencia ha demostrado, que las reglas claras y precisas en cuanto a estos temas, permiten que el servicio de transporte que brindan los Operadores Logísticos se abarate, a la vez de tener una relación transparente y pacífica con los dadores de carga.

Teniendo en cuenta el vacío legal en cuanto a los límites de responsabilidad, resulta evidente la necesidad de limitar la responsabilidad del Operador Logístico, negociando de buena fe con los dadores de carga, responsabilidades adecuadas para el servicio del que se trate, considerando para ello, el valor de las mercaderías transportadas, las tarifas con las que se presta el servicio, los seguros sobre la carga transportada, etc.

El límite de responsabilidad en los contratos, debería ser por ejemplo, asimilable a los que fijan las Convenciones internacionales, en cuanto a límites del transporte internacional de mercaderías (X Dólares por Kilogramo transportado) o por ejemplo, cierto porcentaje de la facturación de ese servicio.

### **Límites de responsabilidad en el almacenamiento de producto**

La responsabilidad para este tipo de servicios no está contemplada en ninguna legislación, por lo que resulta muy importante lo que las partes establezcan en sus contratos, que será equiparable entre las partes, como la ley misma (conf. art. 1197 Código Civil)

El Operador Logístico no puede asumir el cien por ciento de responsabilidad sobre el valor del inventario, ni sobre diferencias de inventarios. Debe acordarse en nuestros contratos un margen de tolerancia, por diferencias de inventario, ya sea por roturas, pérdidas, o desaparición inexplicable de los productos de los clientes.

Asimismo, es recomendable que las partes acuerden un límite máximo o tope de responsabilidad del Operador Logístico, para cualquier caso en que los productos resulten dañados o perdidos. Este límite puede ser por ejemplo un monto por evento, y a su vez un monto máximo anual, conformado por cierto porcentaje de la facturación.

*De más está decir que, de manera alguna será de aplicación los límites que podamos acordar si el Operador o sus dependientes actúan con dolo, en cuyo caso cualquier previsión en este sentido, será absolutamente en vano.*

### 3. Exclusiones

Mas allá que en muchos casos el Operador es responsable por los daños o pérdidas de los productos de sus clientes y de ser posible esta responsabilidad será limitada, existen muchos otros casos, en los que el Operador no debe ser responsable bajo ningún punto de vista, debiendo preverse de esta forma en los acuerdos que se firmen. Por ejemplo:

**Robo de los productos:** En estos casos es probable que los seguros sobre los productos cubran este riesgo, y por lo tanto el Operador debería verificar que las póliza respectiva contenga la cláusula de “no repetición” de la aseguradora al Operador Logístico.

**Caso Fortuito, Fuerza mayor:** De acuerdo a la definición de Código Civil: Se considerarán casos de “fuerza mayor” a los hechos externos, independientes de la voluntad expresa de las partes, imprevisibles e insuperables que tornen imposible la ejecución de la relación comercial. Se considerará “caso fortuito” aquél que no ha podido preverse, o que previsto, no ha podido evitarse. Las partes expresamente deben acordar la exclusión de responsabilidad en estos casos, y para evitar que se configure un incumplimiento de sus obligaciones. Es recomendable considerar dentro de estos conceptos los “hechos de la naturaleza”, (tormentas, granizos, etc.), incendio, inundaciones, levantamientos civiles, huelgas. Se puede incluir la consideraciones para minimizar los efectos de la fuerza mayor, por ejemplo ajustar tarifas, o incluso, si se prolonga finalizar el contrato.

**Pérdidas o Diferencias de inventario:** Que no superen la tolerancia, de acuerdo a lo que se comentó más arriba.

**Pérdidas o Daños:** Que superen los límites de responsabilidad acordados por las partes.

#### b) Daños indirectos:

Otra tema que se debe excluir de la órbita de responsabilidad del Operador y del Cliente, respectivamente, son los daños indirectos, tales como lucro cesante, penalidades comerciales, pérdida de la chance, etc., ya que este tipo de daños son incalculables y por lo

tanto nunca van a estar incluidos dentro de la estructura de costos del negocio.

Es claro que estos riesgos están totalmente fuera del control del Operador o del cliente. Por eso, la mejor practica para este tipo de responsabilidad es excluirla mutuamente, con lo cual ni el cliente va a ser responsable por los daños indirectos que sufra el Operador, ni viceversa, excepto los daños que sean consecuencias remotos del incumplimiento de una de las partes y sobre cuya responsabilidad se acuerde específicamente en el contrato de prestación de servicios.

### **c) Indemnidad:**

En los contratos con clientes es usual acordar indemnidades mutuas respecto a las obligaciones legales y/o reglamentarias a cargo de cada una de las parte (por ejemplo indemnidad por reclamos de los empleados, por cuestiones relativas a las habilitaciones, etc.).

Las partes también pueden otorgar indemnidades respecto de terceros que no sean parte en el acuerdo, pero que sean requeridos o por el cliente o por el Operador.

Las partes también se pueden mantener indemnes por los daños ambientales que se ocasionen tanto el la prestación de los servicios, o como en la producción o comercialización de los productos.

Al momento de celebrar contratos con nuestros clientes, debemos analizar pormenorizadamente cuales son las situaciones en las que estamos otorgando indemnidad, y si en esos casos, el Operador es realmente responsable del daño o del reclamo que pueda tener el cliente.

- *La responsabilidad tiene que ser correctamente tratada en los contratos con clientes.*
- *La responsabilidad implica ciertas obligaciones que deben cumplirse; y toda obligación tiene un costo asociado.*
- *Como todo costo, responsabilidad que se asume en cada negocio tiene que ser considerada dentro de las tarifas.*

## 4.2. Implicancias de las políticas de Seguros en las Operaciones Logísticas y como buscar las mejores alternativas de coberturas

Al momento de iniciar el proceso de cotización, el Operador Logístico y los clientes deberán definir la estructura de sus coberturas de seguros. Es decir, deberán ponerse de acuerdo sobre quien contrata los seguros que cubran los riesgos que puedan afectar a la mercadería durante toda la cadena logística, en los distintos tipos de transporte, así como también en el almacenamiento.

El seguro es un instituto mediante el cual la Compañía Aseguradora se obliga, mediante el cobro de una prima, a abonar dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.

**El seguro no evita el riesgo**, solo resarce al beneficiario en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.

Es muy probable que por una cuestión de costos los seguros de la mercadería sean contratados por los clientes. Es probable que los clientes, quienes conocen en profundidad su mercadería, los tipos de riesgo que la pueden afectar, y la siniestralidad de los mismos, obtengan mejores pólizas que el Operador Logístico, si tuviera que negociarlas. En general las compañías aseguradoras van a incluir una lista extensa de previsiones de seguridad (rastreo satelital, botones de pánico, determinados procedimientos, etc), ya que seguramente la intención de estas compañías sea pagar lo menos posible. En general, si las compañías pagan un siniestro, van a intentar repetir (recuperar) contra quien sea los daños pagados.

En este contexto, los Operadores deben asegurarse de que sus clientes (contratantes del seguro) exijan a la aseguradora la inclusión de una cláusula de “no repetición” al Operador Logístico. Así, ante el eventual siniestro, la aseguradora no podría, salvo excepciones, recuperar del Operador las sumas que haya abonado al beneficiario del seguro.

Otra alternativa más simple es que la aseguradora incluya al

Operador como asegurado adicional, dejándolo en la misma posición jurídica que el propio asegurado.

Todo lo anterior responde a un trabajo en conjunto del Cliente, mancomunadamente con el Operador Logístico, ya que ambos son interesados en que el negocio marche bien. Por eso, resulta imprescindible conocer las condiciones de las pólizas, y no es suficiente con la emisión de una constancia de cobertura, que no detalla requisitos de seguridad, y todas las exigencias que condicionan la efectiva cobertura ante un siniestro.

Es muy importante contar dentro de la estructura del Operador con un analista de riesgos, o con un broker especializado, que asesore sobre cada riesgo y la manera de mitigarlo. El analista de riesgos, no debe hacer un listado de los seguros involucrados, sino que debe gerenciar los mismos, analizar en cada caso todo lo relativo a la responsabilidad en el negocio de que se trate, previendo posibles consecuencias más allá de lo que seguramente se analice al realizar la propuesta comercial.

Existen algunos conceptos relativos a seguros, que el analista de riesgos considera dentro de su análisis:

**Fronting:** la compañía aseguradora que celebra un seguro bajo estas condiciones asume un riesgo determinado frente a un asegurado y percibe de él la correspondiente prima, pero no retiene nada del riesgo asumido -o sólo una parte ínfima del mismo-, ya que reasegura la totalidad del riesgo cediéndoselo a su reasegurador.

Son varias las causas que justifican el fronting, las que, en realidad, giran en torno o son consecuencia de una normativa básica en materia de seguros: el artículo 1 de la ley 12.988 establece que las personas, cosas o riesgos que estén localizados en el país, deben asegurarse obligatoriamente en Argentina, con aseguradoras debidamente autorizadas a operar en nuestra jurisdicción.

A veces se presentan situaciones particulares en las que la realidad exige, para no infringir la normativa de la mencionada ley, recurrir al fronting. Algunos ejemplos:

**1)** Un gran asegurado multinacional, para obtener una mejor cobertura para todos sus seguros mundiales, necesita centralizarlos en un

determinado reasegurador o grupo de ellos.

**2)** El asegurado cuenta con grandes Riesgos, que exceden la capacidad de nuestro mercado.

**3)** El valor del riesgo asegurado excede la capacidad patrimonial del asegurador.

- **Pólizas Globales:** Algunos Operadores Logísticos y clientes se encuentran inmersos en el marco de coberturas globales o regionales que les imponen sus casas matrices, por lo que resulta sumamente importante para el negocio interiorizarse en estas coberturas, cuales son sus condiciones de vigencia, que riesgos cubren, cuales son sus costos, sus franquicias etc., a fin de evitar recargar la operación con duplicidad de coberturas, lo que se traduce en costos.

## **4.3. Las coberturas más habituales, formas de contratación y estimaciones de costos.**

### **4.3.1. Marco Regulatorio:**

En nuestro país, la Actividad Aseguradora se encuentra regulada principalmente por la Ley de Seguros N° 17.418. Asimismo, la Ley de Transporte Automotor de cargas (N° 24.653), establece cuáles son los seguros obligatorios para todo aquél que realice operaciones de transportes.

*Detalle de normativa relativa a seguros que los Operadores Logísticos deben considerarse especialmente:*

- **Ley de Seguros 17.1418:** Regulación de los seguros, contrato, vigencia, pagos, plazos de denuncia, etc.

- **Ley 12.988, Art.1:** Establece la prohibición de asegurar en el exterior a personas o bienes o cualquier otro interés de jurisdicción nacional.

- **Ley 24.653, Art.10:** Establece los seguros mandatorios para todo aquel que realice operaciones de transporte: seguro de

Responsabilidad Civil hacia terceros transportados o no y Seguro sobre la carga transportada, que debe ser contratado por el cliente debiendo entregar la cláusula de eximición de responsabilidad al transportista terrestre, o por el transportista debiendo facturar el costo del seguro al cliente.

- **Ley 24.449, Art 68:** Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para automotores, acoplados, semi acoplados y motocicletas que cubra a los terceros transportados o no transportados.

- **Ley 24557, Riesgos del Trabajo:** Establece el Seguro obligatorio y la posibilidad de auto seguro para reparar los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de los trabajadores a través de una indemnización tarifada y en especie.

- **Decreto 1567/74, Seguro Colectivo de Vida Obligatorio, Resol. N 29079:** Todo empleador esta obligado a contratar un seguro de vida con el objeto de asegurar el riesgo de muerte de sus trabajadores en relación de dependencia. Seguro independiente de todo otro seguro, beneficio social o indemnización fijados en Convenios Colectivos, Leyes o Contratos.

#### **4.3.2. Todo Riesgo Operativo (TRO) sobre los Productos Almacenados:**

Comúnmente son los clientes quienes deberán asegurar sus productos almacenados, y entregar al Operador Logístico la cláusula de no repetición, como se ha dicho.

#### **4.3.3. Todo Riesgo Operativo (TRO) sobre los Productos Transportados:**

Si bien en la práctica es contratado por Cliente u Operador Logístico, indistintamente, en caso que sea contratado por el primero, caben las mismas observaciones que en el punto anterior. También se deberá entregar al Operador la cláusula de eximición de responsabilidad del transportista terrestre, la cual en general no aplica en caso de hurto, falta de entrega, y desaparición (porque son casos de evidente mala gestión del Operador, incluidos en el concepto de “culpa grave”), o en los casos de dolo (esto es, cuando el daño ha sido intencionalmente provocado por el propio Operador Logístico, o personas por las que éste deba responder).

#### **4.3.4. Póliza de Responsabilidad Civil / General Liability:**

Estas pólizas proveen protección contra reclamos de terceros, por daños materiales o personales, cuando haya responsabilidad civil del Operador. La compañía de seguros indemnizará al tercero damnificado y mantendrá indemne el patrimonio del asegurado.

En el caso del servicio de transporte, y para siniestros en que los daños ocasionados sean “por” la carga transportada se podría activar esta cobertura.-

#### **4.3.5. Póliza de Vehículos:**

Cubren la responsabilidad civil para el caso de daños materiales o lesiones causados por vehículos del Operador afectados a la prestación de los Servicios. Esta cobertura puede incluir riesgos adicionales de los vehículos, como por ejemplo, robo, incendio, etc.

#### **4.3.6. Póliza de Property (All Risk) o Todo Riesgo Operativo:**

Estas pólizas cubren los daños al mobiliario, bienes propiedad del Operador, sean propios, o alquilados, que se encuentren en los Depósitos donde se desarrolle la prestación de los Servicios. En estas coberturas, se puede asegurar, también el depósito en si mismo.

#### **4.3.7. Pólizas por responsabilidad de Daños Ambientales:**

En la mayoría de los casos obligatoria, aunque su emisión ha generado una acaudalada discusión legal respecto de sus alcances y condiciones de emisión, entre otras cosas. Suele reemplazarse por un autoseguro (que debe demostrarse contablemente).