

MODALIDAD HISTÓRICA Y VARIACIONES DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS LOGÍSTICOS



La realidad dinámica obliga a revisar los contratos cada vez con mayor celeridad. Se está sugiriendo cada seis meses atenerse a los indicadores que reflejan los alcances y niveles del servicio. La inflación es otro de los elementos a tener en cuenta. La importancia de consultar el marco jurídico de las operaciones logísticas de la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)

Cuando se formaliza un contrato se utilizan aspectos jurídicos para proteger un acuerdo. De no muy larga historia, pero de mucha experiencia, el sector logístico argentino ha aprendido que la falta de contratos logísticos puede, en las palabras de Marcelo Arce, como presidente de la Asociación Argentina de Logística Empresaria (ARLOG), “socavar la confianza de las partes y afectar nega-

tivamente la búsqueda de eficiencias de las operaciones”.

En muchas ocasiones las relaciones comerciales se inician de manera informal. Un operador y un cliente o dador de carga pueden iniciar una operación sin sentarse a discutir un contrato, con lo que se aceptan condiciones que no han sido discutidas. Esos vacíos de entendimiento suelen llevar a malos entendidos que pueden

llevar a la pérdida de un cliente.

El resguardo mutuo mejora con la solidez del contrato logístico, y esa solidez está dada por la claridad y precisión de los términos del contrato. Los especialistas en contratos logísticos coinciden en la necesidad de definir con la mayor claridad posible no sólo las cargas y mercancías que serán operadas sino también los puntos de recolección y entrega de cargas y mercan-

cías, la localización geográfica en que se ha de desarrollar la actividad, los índices con que se ajustarán los costos, el desarrollo del contrato cuando se estime que la realidad impondrá una evolución en los servicios, los inventarios, en fin, cada aspecto del contrato.

Por otra parte, el contrato logístico habilita la solución a temas que en muchos casos resultan conflictivos, como la responsabilidad, la confidencialidad, la variación en los niveles de servicio, los ajustes por inflación, los seguros y otros.

Los empresarios más experimentados en el sector logístico argentinos recomiendan hacer contratos jurídicamente fuertes y dotados de anexos que no amenacen con detener el crecimiento del cliente ni de la relación con el operador. Sugieren la conveniencia de que los operadores acompañen a sus clientes en su proceso de crecimiento, y que ello sea estipulado por el contrato. En los convenios podría formalizarse una operatoria en expansión y cómo responde cada parte ante el proceso de crecimiento.

UN CONTRATO ATÍPICO

Aunque los servicios deben ser prestados dentro de un marco jurídico que los haga sustentables en el tiempo para todas las partes del contrato, la realidad del mundo de prestaciones logísticas es tan compleja, rica, flexible y variada que inevitablemente conforma contratos con especificidades que pueden dar a cada contrato una forma altamente singular. Cada vez más los operadores ofrecen a sus clientes un servicio “Taylor made”, dado que tienen la capacidad para diseñar una solución a la medida de las necesidades del cliente.

El que cada servicio posea particularidades que deben discutirse hace muy difícil parametrizar los acuerdos. Nuestra legislación no prevé una figura legal del contrato de operaciones logísticas. En su manual “Marco jurídico de las operaciones logísticas” la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) estima que “la ausencia de regulación en la ley —es Código Civil o Ley Especial— de un contrato determinado, es decir que no haya ningún «tipo» contractual que se le acomode, no es un obstáculo para su existencia y menos aún para su utilización en el normal giro del mundo comercial”.

El Director Técnico de la entidad, Carlos Musante, sostiene que los actuales contratos “son adaptaciones, como tantas que se hacen” de la legislación, “y las leyes madres son lo suficientemente ricas como para entrar en algunas de ellas y tomar las especificaciones que sirven para conformar un contrato logístico”.

EL RECURSO DE LAS DIFERENTES FUENTES JURÍDICAS

La logística comprende muchas actividades distintas y complementarias, incluyendo al transporte en todas sus modalidades, al depósito liso y llano, servicios de control de stock, facturación, gestión cobranza, rendiciones, y otros servicios de valor agregado. Cada una de esas actividades tiene una regulación legal específica, creada de manera independiente, pero en la logística esas tareas son eslabones

de una larga cadena de actividades coordinadas. Los abogados que se especializan en los contratos logísticos deben identificar y atender permanentemente las consecuencias de cada tarea de manera simultánea desde lo particular y lo general a la vez, integrando todas las normas aplicables a cada una de las tareas desarrolladas.

Para encuadrar jurídicamente una operación logística, los contratos parten de los principios generales y básicos que conforman el régimen jurídico civil (cuyo principal cuerpo legal es el Código Civil). Luego, considerando que la actividad es netamente comercial, el Código Civil será complementado por el régimen más específico del Código de Comercio, a su vez modificado por leyes aún más específicas: de sociedades, de transporte, de seguros, etc.

El documento Marco jurídico de las operaciones logísticas de CEDOL evalúa 11 aspectos en que las distintas disposiciones legales o áreas de la legislación son usadas para los contratos logísticos. En principio, las actividades comerciales y financieras, “regidas por la rama comercial del ordenamiento jurídico, que también dispone las principales reglas del transporte, del depósito, de las gestiones de negocios ajenos, entre muchas otras áreas”. Dado que las partes del contrato suelen ser sociedades, los contratos están regidos por el régimen que regula las sociedades. Las normas laborales son una fuente indispensable para el diseño del contrato. Considerando que las actividades económicas devengan impuestos, se usa la legislación fiscal específica aplicable al negocio. Deben respetarse eventuales regulaciones específicas del sector en que se desarrollen las operaciones (por ejemplo, el farmacéutico).

Si la operación es internacional se encuentra alcanzada por las normas que lo regulan, debiendo considerarse el régimen aduanero. Como toda operación logística se encuentra sometida a riesgos, muchos de los cuales son transferidos a los seguros que intervienen en la misma, es de aplicación todo el régimen de seguros. Dado que toda actividad logística genera impacto ambiental, debe recurrirse al ordenamiento jurídico específico. El régimen de Defensa de la Competencia es una herramienta usual, lo mismo que la legislación que establece los Derechos de los Consumidores, considerando que en la mayoría de los casos la mercadería objeto de la operación logística tiene como destinatarios finales a los consumidores. Tendrán la misma importancia en el diseño de los contratos logísticos las regulaciones locales específicas de cada actividad, dictadas por las provincias e incluso por los municipios.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el derecho argentino es “supletorio”, lo que implica que en caso que las partes del negocio no regulen detalladamente sus derechos y obligaciones, dispone cuáles son las reglas a ser aplicadas.

Pese a que la logística, formalizada como tal, es una actividad reciente en la historia económica argentina, la situación de los contratos ha cambiado decisivamente en los últimos 20 años. En la actualidad difícilmente se desarrollen operaciones de cierta magnitud sin contrato. “Inclusive

si se hacen operaciones menores -dice Carlos Musante- en general hay un contrato madre, y en base a él se hace una orden de compra —que también es un contrato. Lo que no hay que perder nunca de vista es que se tenga el respaldo de un cuerpo jurídico, que puede ser una orden de compra o un contrato, y que tenga la descripción del servicio, los indicadores del servicio y la variación de costos”.

EL “MARCO JURÍDICO DE LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS”

En los últimos años se ha sentido la necesidad de identificar aspectos jurídicos que resguardaran tanto al operador como a los generadores de carga, ante lo cual CEDOL respondió con la elaboración y difusión del mencionado libro **Marco jurídico de las operaciones logísticas**. Con el objetivo de ofrecer un panorama general y práctico acerca de la complejidad jurídica que rige a los servicios logísticos, la **Comisión de Asuntos Jurídicos** y la **Dirección Técnica**, encargó el trabajo a un cuerpo de abogados especializados y expertos en logística formado por **Pablo Zan Bisignani** (Andreani Logística S.A.), **Cecilia Tristezza** (DHL Exel Supply Chain), **Ezequiel Tomás Condoluci Santa María** (Exologistica S.A.) **Jorge López Moreno** (Provinter Logística S.A.) **Lucio Zemborain** y **Carlos A. Musante** (Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)).

La obra es una “guía para las empresas generadoras de cargas, profesionales y asociaciones vinculadas al sector, universidades, oficinas públicas, e incluso para otros países de habla hispana”.

El manual revisa “aspectos jurídicos que no pueden faltar” en un contrato de operaciones logísticas: el Objeto logístico, Plazo, Cláusula de pago, Seguros, Rescisión, Cláusula Laboral, Confidencialidad, Prohibición de Cesión y Jurisdicción y ley aplicable.

En cuanto a la estructura de los contratos, por un lado considera derechos y obligaciones de las partes en materia de volúmenes previstos y estacionali-

dad, rotación de los inventarios, tiempos de operación y entregas a todas las áreas geográficas, tiempos de entrega de la documentación, objetivos en materia de niveles de servicios, inversiones a realizar, seguros sobre la mercadería, tratamiento de las diferencias de inventarios, standards de roturas, tratamiento de las mercaderías, documentación y KPI (Key Performance Indicators, indicadores de nivel de gestión) a presentar y su periodicidad, multas por incumplimientos y demoras, causas para ininterrupción del servicio por cualquiera de las partes, planes de mejoras y otras, según las características de la operación y de los productos que se trate.

El manual explica que suele registrarse en anexos al contrato una descripción detallada de los procesos involucrados: el servicio, las operaciones y sus normas de calidad, los lugares donde se llevarán a cabo las operaciones, las normas de sistemas a utilizar, de comunicaciones e intercambio de datos, de seguridad y seguros, de estiba y tratamiento de los productos, los tiempos y formas de toma de los inventarios, los parámetros utilizados para la cotización del servicio, las fórmulas de sosteo consensuadas, los nombres de los puestos y personas que serán los responsables de la operación y del intercambio de información y otros “específicos del tipo de operación de que se trate”.

SEGURO Y RESPONSABILIDADES

Uno de los aspectos relevantes del contrato logístico se refiere a la cobertura de seguros. *¿El seguro es el del cliente y protege al operador? ¿O es del operador y protege al cliente ante futuros reclamos?* El contrato debe especificar las diferentes posibilidades. Siempre ocurren siniestros; el operador toma la mercadería de un tercero, lo que conlleva una responsabilidad jurídica por la tenencia y por los siniestros que podría ocurrir.

La definición de la estructura de las coberturas de seguros que cubran los riesgos que puedan afectar a la mercadería durante toda la cadena logística,



Carlos A. Musante, director técnico de la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL).

en los distintos tipos de transporte, así como también en el almacenamiento, es decidida por operador y cliente en el proceso de cotización.

Firmar un contrato obliga a que los límites de responsabilidad, las indemnidades, seguros, etc., sean acordados previamente con el cliente dentro del costo, no después que la tarifa ya se acordó —si no se hace al inicio de la propuesta, resulta muy difícil retroceder y corregirlo.

Los seguros de la mercadería suelen ser contratados por los clientes, debido a que al conocer en detalle su mercadería, los tipos de riesgo que la pueden afectar, y la siniestralidad de los mismos, obtienen mejores pólizas que el operador logístico.

En el manual de CEDOL se establece que “en general las compañías aseguradoras van a incluir una lista extensa de previsiones de seguridad (rastros satelitales, 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.” También presenta, como alternativa más simple, que la aseguradora incluya al operador como asegurado adicional, dejándolo en la misma posición jurídica que el titular.

Las coberturas más habituales son de **Todo Riesgo Operativo (TRO)** sobre los **Productos Almacenados**, **Todo Riesgo Operativo (TRO)** sobre los **Productos Transportados**, **Póliza de Responsabilidad Civil / General Liability**, **Póliza de Vehículos**, **Póliza de Property (All Risk)** o **Todo Riesgo Operativo**, y pólizas por responsabilidad de **Daños Ambientales**.

Asociados con el tema del seguro, están los aspectos relacionados con la responsabilidad de los suscriptores del contrato. Evaluando la frecuencia con que causan fricciones en las negociaciones, se recomienda que la herramienta jurídica observe la más precisa claridad en referencia a los límites de responsabilidad, los daños indirectos y la indemnidad, además de los seguros.

AJUSTES DE NIVEL SERVICIO Y DE COSTOS

Va ganando importancia en la firma de contratos logísticos la variación en los niveles de servicio. Se trata de una variable que muchas veces cambia durante el contrato, hacia una prestación mayor o menor. **Carlos Musante** recomienda asumir esta realidad dinámica revisando el contrato cada seis meses, a través de indicadores que reflejen los niveles de servicio.

El especialista enfatiza la importancia de agregar los indicadores **KPI**, que permitan verificar el nivel de servicio que está prestándose. “No importa quién los proporcione, ya sea el operador o el generador de cargas. Pero todos tenemos que saber cuáles son los indicadores que van a medir nuestra gestión: tiempos de entrega, orden perfecta, etc.”

En la coyuntura de una economía inflacionaria en la que cada año los costos logísticos aumentan entre el 25% y el 33%, resulta de alta criticidad establecer en el contrato cómo se asumirá la variación en los costos. Esta alteración puede establecerse mediante fórmulas de costo o utilizándose indicadores de conocimiento público que reflejan las variaciones de costos y cómo impactan dentro de las tarifas.

En la Argentina la actividad logística se autoabastece de indicadores propios, como el **Índice FADEEAC** (Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas), que mide la evolución de los costos de transporte, o el **Índice CEDOL** que mide la evolución de los costos de una operación logística, transporte incluido, el **Índice CEDOL** sólo para operaciones de almacenamiento y los indicadores que publica mensualmente **ARLOG**, que son genéricos y que podrán utilizarse en forma parcial o total dentro de una fórmula predefinida.

Musante indica que en “las operaciones que no se atan a ninguno de estos índices, lo que no puede faltar es por lo menos la composición del costo. Una operación concreta, planificada con tal detalle, tendría un 45% de mano de obra, 25% que es combustible y el 20% que es «otros gastos». Por lo menos eso. ¿Y cómo se forma? El presupuesto de mano de obra se tiene que componer en base al convenio de camioneros, el de combustible por el índice de YPF o algún otro, pero hay que poner las referencias para que no se pierda tiempo discutiendo a posteriori. Luego hay una serie de otros indicadores (tipo de cambio, valor de los alquileres, valor de los pallets), pero los de transporte y mano de obra son los más decisivos, desde que suele representar entre el 70% y el 75% de los costos de las operatorias”.

LA DURACIÓN DEL CONTRATO

Al principio de la actividad logística formalizada no existían los contratos, luego los hubo estipulados con una duración de un año. Hoy ya son co-

munes contratos de tres años, cinco o más. Uno de los factores que determina la duración es la existencia de inversiones. Éstas obligan a contratos cuya extensión en el tiempo permita amortizarlas.

También incide en los tiempos de contrato la curva de aprendizaje. **Carlos Musante** explica que “últimamente están apareciendo contratos desdoblados: uno por el tiempo de la capacitación y otro de mediano o largo plazo. El contrato corto, de tres o seis meses, sirve para aprender a operar el producto y ajustar la logística particular. En ese contrato se permite que los indicadores sean un poco más flexibles. De esta manera, se establecen indicadores para el proceso de transición y otros para el definitivo”.

EL MARCO JURÍDICO DE LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS EN LA WEB

El Manual Marco Jurídico de las Operaciones Logísticas, producido y editado por CEDOL está disponible en la página web de la entidad. Se la encuentra entrando en “SERVICIOS”, luego “BIBLIOTECA”, y luego “MANUALES DE LOGÍSTICA”. Allí puede leerse online, descargarse e imprimirse.

La dirección web es: <http://www.cedol.org.ar/manual/2011.pdf> ●

