

80

El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos

Estudio realizado por: Luis Palacios García
Tutor: Casimiro Rey Viñuela

Tesis del Master en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras

Curso 2004/2005

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación

El planteamiento inicial de esta Tesis distaba bastante del resultado final obtenido. En su enfoque inicial lo que pretendía era analizar las implicaciones que el Contrato de Depósito tenían sobre las decisiones de transferencia de riesgos en la actividad logística. Quién y cómo debía contratar las pólizas para hacer frente a las responsabilidades derivadas de dicho contrato. A través de qué Ramos y hasta qué nivel de cobertura.

Sin embargo en cuanto empecé a profundizar en el asunto quedó patente que dicho planteamiento se quedaba muy estrecho. Había que profundizar más allá.

¿Por qué mi interés en el tema? Cuando, en el año 1.997 asumí la responsabilidad en la Suscripción de Riesgos Diversos en Vitalicio Seguros, la actividad logística ya estaba en pleno auge y los técnicos-suscriptores de todas las Aseguradoras teníamos a menudo propuestas sobre nuestras mesas para contratar los programas de seguros de daños y responsabilidad civil de empresas con denominaciones sociales que derivaban o contenían esa palabra tan en boga en la actualidad: LOGISTICA.

Sin embargo muy pocas tarifas de la época, al menos en lo que a seguro de Incendio y derivados (Multirriesgo, Todo Riesgo, etc.) se refiere, recogían esta actividad dentro de su 'nomenclator de actividades'. Así que desde el punto de vista de Daños Materiales teníamos que asimilar estas empresas con 'lo más parecido' que teníamos en nuestros manuales de contratación: Los Almacenes

Pero esos Almacenes de nuestras Tarifas contemplaban sólo lo que podríamos denominar de logística interna de las empresas, y distaban mucho de contemplar toda la complejidad de un Operador Logístico. Recuerdo que más tarde aparecieron las Agencias de Transporte y sólo en los últimos años las Aseguradoras han incluido los Almacenes Logísticos como tales en sus tarifas. Teniendo en cuenta que en la actualidad el negocio mueve casi el 10% del PIB español, no es de extrañar.

Pero es que el negocio de la logística tiene muchas más implicaciones que las derivadas de cómo abordar el programa de seguros de una de ellas. El proceso de externalización progresiva de los procesos logísticos que han experimentado las empresas españolas han llevado a las Aseguradoras a tener que dar una respuesta ante las incertidumbres en la cadena de responsabilidades, cuando sus asegurados comienzan a confiar sus mercancías a los operadores logísticos.

No era extraño encontrarse ante casos en que dichos asegurados, sin duda mal asesorados, firmaban Documentos de Exoneración a favor de Operadores Logísticos a los que confiaban sus productos. Documentos que, en muchas ocasiones, limitaban los derechos de subrogación que el Art. 43 que la Ley 50/1980 reconoce a las Aseguradoras. Y más tarde, ante los conflictos en la

resolución de siniestros que ello dio lugar, los asegurados empezaron a solicitar a las propias aseguradoras la expedición de dichos documentos de exoneración.

Situación ante la cual, éstas todavía no han adoptado una postura clara y unánime por lo que, como muy gráficamente expuso D. Jorge Llerandi en un artículo publicado hace unos meses, en caso de siniestros graves quedamos condenados a conflictos en los que impera la filosofía de “cada palo aguante su vela”.

Mi interés por tanto se va a centrar en abordar como se reparten las Responsabilidades entre Operadores Logísticos y Propietarios de mercancías y como enfocarlo desde la óptica de la Transferencia y Gerencia de Riesgos. Un interés que me ha llevado a ir más allá del estudio del Contrato de Depósito para abarcar un tipo más contrato más amplio: el de Prestación de Servicios Logísticos o Contrato Logístico

Resumen

Este trabajo pretende un acercamiento al sector logístico desde un punto de vista de gerencia de riesgos. Mediante el análisis de las legislaciones sectoriales aplicables y, fundamentalmente, de las estipulaciones habituales del propio Contrato de Prestación de Servicios Logísticos (dado el carácter dispositivo de las primeras) se pretende clarificar y delimitar el marco de responsabilidades en que se mueve el operador logístico, herramienta que , conjuntamente con el conocimiento de la situación del mercado asegurador nos debe dar las claves para la determinación de las técnicas de control y financiación de riesgos mas adecuadas para este tipo de organizaciones.

Resum

Aquest treball cerca un apropament al sector logístic desde una vessant de Gerència de riscos. Mitjançant l'anàlisi de les legislacions sectorials aplicables i, fonamentalment, de les estipulacions habituals del propi Contracte de Prestació de Serveis Logístics (atès el caràcter dispositiu de les primeres) es pretén clarificar i delimitar el marc de responsabilitats al que es mou l'operador logístic, eina que juntament amb el coneixement de la situació del mercat assegurador ens donarà les claus per a la determinació de les tècniques de control i financiació de riscos més adients per aquest tipus d'organitzacions.

Summary

This work claims an approach to the logistic sector from a point of view of management of risks. By means of the analysis of the sectorial applicable legislations and, fundamentally, of the usual regulations of the proper Contract of Giving of Logistic Services (given the character device of the first ones) it is tried to clarify and to delimit the frame of responsibilities in which the logistic operator moves, tool that, jointly with the knowledge of the situation of the insurance market it must give us the keys for the determination of the skills of control and financing of risks most adapted for this type of organizations.

Índice

	Pág:
1. INTRODUCCIÓN	9
2. VISIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA	13
2.1. En que consiste la Logística. Logística Integral.	13
2.2. La expansión del sector logístico. Causas y Efectos	14
2.3. Dimensión actual del sector. Perspectivas.	16
3. EL MARCO LEGAL ESPAÑOL.	19
3.1. La figura del Operador Logístico y su encaje en el marco actual	20
3.2. Requisitos Legales para operar	21
4. EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	25
4.1. Naturaleza legal.	25
4.2. Contenido. Pactos Contractuales	26
4.3. Régimen de Responsabilidad Civil del Operador Logístico.	31
5. LA LOGÍSTICA Y EL SECTOR ASEGURADOR. MARCO ACTUAL.	43
6. CONCLUSIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos

1. Introducción

El creciente peso del sector logístico, y de la figura del Operador Logístico en particular, en el desarrollo de una economía como la española cada vez más competitiva y globalizada lo ha convertido en un Cliente potencial de primera magnitud para las Compañías de Seguros.

Se trata sin embargo de una actividad compleja en sí misma, que ha sufrido importantes y rápidos cambios en sus procedimientos y en la cadena de responsabilidades y a la que nuestra actual legislación no se ha adaptado con la misma rapidez. La falta de una legislación específica al respecto obliga al sector a trabajar en un marco legal complejo y, en ocasiones, algo ‘confuso’, acudiendo a legislaciones sectoriales reguladoras de las actividades englobadas en el proceso logístico. Legislaciones a menudo dispares, entre otras cuestiones, en los regímenes de responsabilidad aplicables.

Por otra parte es una actividad que a lo largo de los últimos años ha arrojado una tasa de siniestralidad muy elevada, derivada de importantes siniestros (fundamentalmente en las fases de almacenamiento), lo que ha conllevado una cierta aversión (o en el mejor de los casos una especial precaución) por parte de las Aseguradoras a la contratación de seguros de daños sobre las plataformas logísticas. La convivencia, sin embargo se va a imponer necesariamente por cuanto al potencial de negocio que la logística representa para el seguro se une la necesidad que tiene aquella de criterios en materia de prevención y protección, que el mundo asegurador puede contribuir a aportarle.

Esta tesis pretende ayudar a clarificar el marco jurídico y contractual que delimita las responsabilidades del operador logístico, en base a las cuales la Gerencia de Riesgos deberá determinar cuales son las medidas de control y de financiación de riesgos más adecuadas.

Para ello, tras una breve visión de lo que es y representa el sector logístico dentro de la actual economía pasaremos a analizar el marco jurídico español en el que debe encuadrarse esta actividad.

Pasaremos después a revisar el propio Contrato de Prestación de Servicios Logísticos, centrandó nuestra perspectiva de manera principal en el régimen de obligaciones y responsabilidades que comporta para el operador.

Una vez tenemos definido el marco de responsabilidades legales y/o contractuales que debe asumir el operador, pasamos a la fase siguiente: la definición de su política de financiación de riesgos. Aquellos que se estime deben transferirse a Compañías de Seguros van a configurar la base nuestro Programa de Seguros.

La Gerencia de Riesgos debe ahora echar un vistazo al mercado de seguros. Tendrá que analizar la coyuntura en general y muy especialmente los planteamientos en que éste se mueve ante las actividades logísticas. En la fase anterior teníamos que definir qué riesgos nos interesaba transferir al seguro y hasta qué límites. Ahora veremos qué posibilidades nos brinda el mercado asegurador, cuanta capacidad, en qué condiciones y a qué precio. El Programa de Seguros deberá proceder a un ajuste satisfactorio entre “lo que necesitamos” y lo que nos puede ofrecer el mercado.

En el mercado internacional, y sobre la base de contratación en Libre Prestación de Servicios, encontramos Clubes especializados (el **TT Club** por ejemplo tiene una importante presencia en el mercado español) que ofrecen, aparte de otros servicios, paquetes de coberturas que contemplan todos los posibles ámbitos de Responsabilidad (la estándar y la ampliada) derivada de la actividad logística, a precios muy competitivos. Pero también podemos encontrar en el mercado nacional compañías que ofrecen un nivel de cobertura comparable al de estos Clubs con las ventajas que puede suponer trabajar con Compañías locales. En página siguiente presentamos un resumen del alcance de las coberturas que puede ofrecer el TT Club.

- Gráfico 1. Resumen de las coberturas habituales del TT Club.

Summary of the TT Club's cover

Risks covered	Logistics companies	Road, air, rail & sea operators	PORTS	Cargo handling facilities	Ship operators	HAULIERS
Liabilities for loss of or damage to cargo, customers' equipment and ships
Loss of or damage to equipment including loss due to strikes, riots and terrorist risks
General average and salvage guarantees and contributions for equipment					.	
Liabilities arising from errors and omissions including delay and unauthorised delivery
Third party liabilities including impact and sudden accidental pollution
Fines and duty
Property and business interruption risks
Fire Legal			.	.		
Berth damage			.	.		
Port blockage			.	.		
Wreck removal costs			.	.		
Investigation, defence and mitigation costs
Disposal, quarantine and disinfection costs
Misdirection costs	.	.				
Political risks including war risks on land for equipment					.	

Intentaremos abordar a lo largo del trabajo algunos aspectos que nos parecen interesantes cuando nos planteamos optimizar nuestro programa de seguros.

1. La importancia de una correcta delimitación de responsabilidades entre las partes intervinientes, en aras a reducir el área de incertidumbre. Estipular de manera clara (contractualmente) desde un principio cual de ellas asumirá un determinado riesgo puede aportar reducciones importantes de los costes 'globales' de los seguros (globales porque los contemplaremos como la totalidad de los asumidos por el operador y su Cliente) por la vía de intentar minimizar la habitual duplicidad de coberturas en este sector. Un acuerdo contractual adecuado puede favorecer a ambas partes si el operador logístico que es quién asume algunos costes sin tener la responsabilidad (al menos *a priori*) puede hacer partícipe al Cliente de ese coste, de tal manera que éste siempre representara para ese Usuario un precio menor a lo que le costaría tener contratada una cobertura para el mismo riesgo y bien.
2. La necesidad de mejora en las técnicas de control de riesgos que facilitará la transferencia de los mismos vía cobertura de seguro a costes y en condiciones más favorables.
3. Cómo abordar el problema de las exoneraciones de responsabilidad y que alternativas podemos ofrecer.

Para la realización de este objetivo hemos recurrido al análisis, en primer lugar, de la legislación básica reguladora de los contratos de depósito y transporte, que son los pilares sobre los que se ha cimentado el contrato logístico.

Hemos consultado asimismo doctrina jurídica al respecto y realizado consultas a profesionales de este sector (gerentes de riesgo, corredores especializados en logística y transporte, y técnicos de compañías de seguros).

Hemos cotejado, asimismo, manuales de suscripción de los ramos de daños, y transportes, así como de sus condicionados más habituales.

Y también, no podía ser de otra manera, una parte de la información procede de mi propia experiencia como suscriptor.

2. Visión global de la Actividad Logística

2.1 En que consiste la Logística. Logística Integral

Una buena definición, la más completa y ajustada, de la Logística en sentido integral nos la da la “European Logistics Association” que se refiere a ella como la *“organización, planificación, control y ejecución del flujo de bienes desde el desarrollo y compras, pasando por su producción y distribución, hasta su puesta a disposición del consumidor final, en orden a satisfacer las exigencias del mercado al mínimo coste y capital.”*

Englobaría por tanto todos los procesos desde que se recibe un pedido hasta su entrega al Cliente. Así pues toda organización empresarial precisa de LOGÍSTICA, entendida como conjunto de medios y métodos, para la consecución de sus objetivos de eficiencia tanto productiva como distributiva. En un sentido más amplio, se podría hablar de la gestión eficiente de la cadena de suministro.

Es esta una visión generalista. Lo que se conoce como Logística Integral, que en realidad está integrada por tres tipos de procesos logísticos:

1. Logística de distribución o interna: que coordina todos los procesos de flujo de bienes a lo largo de la cadena de producción hasta la puesta a disposición de los Clientes finales que engloba por ejemplo desde la gestión e integración de los pedidos en tiempo real, la gestión de almacenes, la gestión del transporte y la distribución
2. Logística de aprovisionamiento o externa que coordina los distintos componentes de la cadena de suministros que va desde el aprovisionamiento hasta las plantas de producción, englobando desde el transporte, recogida selectiva de proveedores (Milk-Round), transporte JUST IN TIME(JIT), gestión de almacenes de consolidación , gestión de almacenes monoCliente y multiCliente, etc.
3. Y por último el propio proceso de producción, que también debemos considerar, desde esta perspectiva, integrada en dentro de los procesos logístico.

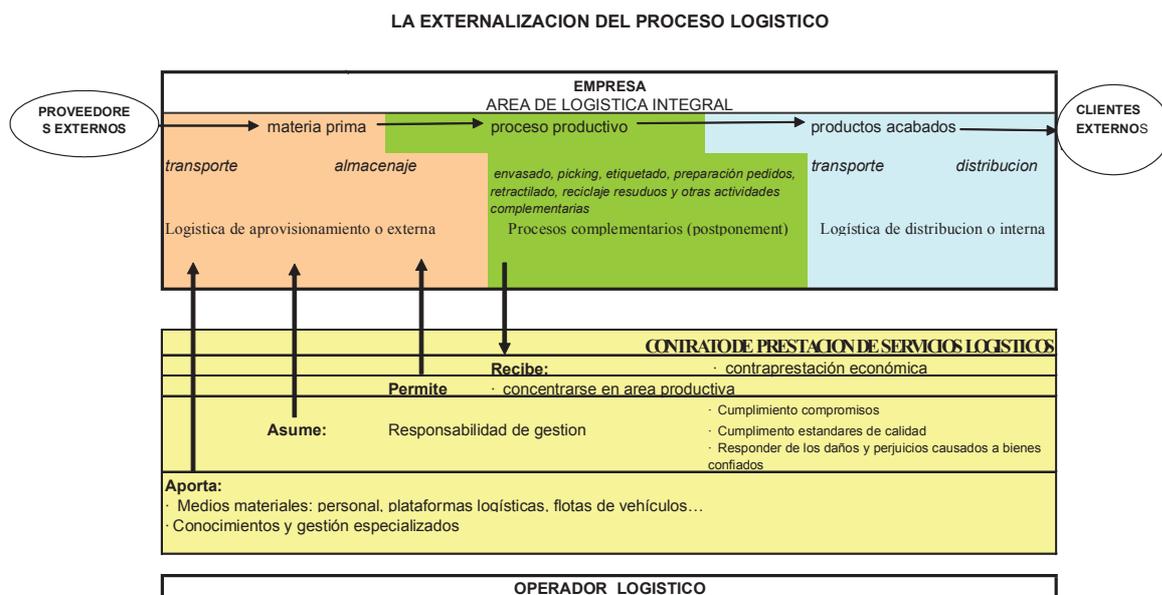
La estrategia de algunas organizaciones, con capacidad financiera y operativa para ello, es asumir toda la Logística Integral (a veces a través de sociedades vinculadas o dependientes). Para ello disponen de sus propias Plataformas/Almacenes Logísticos, e incluso de sus propias flotas de transporte para aprovisionamiento y/o distribución. Desde el punto de vista de Gerencia de Riesgos estas empresas comparten muchas de las problemáticas que afectan a los Operadores Logísticos y que veremos más adelante.

Pero no las derivadas de la transferencia de responsabilidad sobre las mercancías, que son el objeto esencial de esta tesis.

Nos interesa por tanto el proceso de transferencia en la responsabilidad a un tercero (el operador logístico) sobre la realización de todos o parte de los procesos logísticos que hemos visto en los párrafos precedentes.

Nos encontramos inmersos en un proceso de continuo aumento del número de empresas, y sectores, que están externalizando (“outsourcing”) parte de sus procesos logísticos, básicamente la que hemos denominado como Logística Interna (la gestión del transporte y distribución de sus productos a los consumidores finales con garantía de cumplimiento en los niveles de servicio comprometidos con ellos), pero también es cada vez más habitual la externalización de la Logística Externa e incluso la asociada a ciertos procesos de producción (el “postponement”: etiquetado, envasado, retractilado, preparación de pedidos, reciclaje de residuos, picking, planchado, y otras actividades complementarias) con el objetivo de acortar los ciclos y acercar lo más posible al consumidor.

De esta manera se hace participar a un tercero en nuestra cadena de suministro, transfiriendo paralelamente ciertas responsabilidades sobre los bienes y mercancías confiados.



2.2 La expansión de sector logístico. Causas y efectos

¿A qué obedece el proceso que describíamos en el apartado precedente?

En el actual contexto de globalización e internacionalización de las actividades económicas, muchas organizaciones (de tamaño pequeño y mediano fundamentalmente) son cada vez más conscientes de que la adecuada externalización de ciertos procesos logísticos es un factor que mejora la competitividad, y por tanto un elemento cada vez más indispensable a tener en cuenta en la gestión empresarial ya que:

1. Produce un abaratamiento del coste que la propia actividad logística implica, con la consiguiente reducción del precio final del producto. A me-

nudo ese coste que era variable deviene fijo cuando se contrata el servicio en base a sistemas de precio o tarifa fijos.

2. Mejora la calidad del servicio al Cliente final.
3. Como consecuencia, permite desviar los recursos hasta entonces destinados a los servicios logísticos a la expansión o perfeccionamiento de la actividad propia de la empresa.

Es este un proceso por el que las empresas se dedican a 'hacer lo que mejor saben' (*core-business*), de manera que los fabricantes concentrarían sus esfuerzos en la producción (dedicando recursos e inversiones a mejora de procesos e innovación), dejando la logística en manos de empresas especializadas.

Naturalmente para que esta ecuación funcione es preciso que el *precio* que la empresa ha de pagar por ese servicio resulte inferior al coste que supondría llevar a cabo por sí misma la actividad logística. O bien que, como sucede en algunos casos, la calidad y dimensión del servicio logístico llevado a cabo por el operador fuera imposible de asumir por parte de la propia empresa a un coste razonable.

En su condición de profesional especializado, el operador logístico tiene esa capacidad de optimización de medios y recursos, para mejorar los costes y calidad de la cadena de suministro, aportando mayor precisión y eficiencia en el flujo de los productos y con ello una mejora en la flexibilidad y agilidad de respuesta ante los Clientes.

En definitiva, la contratación externa de servicios logísticos redundará en beneficio del consumidor final del producto —mejor precio, mejor servicio, mejor calidad, etc.— y por ello mejora la posición competitiva de la empresa —usaria o demandante de servicios logísticos — en el mercado.

La mayor demanda de este tipo de actividades ha permitido la progresiva consolidación de un sector logístico (englobado tanto por los propios Operadores Logísticos, como por Transportistas) potente y bien desarrollado.

A su vez, la modernización del sector ha contribuido a potenciar la demanda con una serie de importantes mejoras en:

1. Condiciones de trabajo.
2. Eficiencia operativa (automatización e informatización).
3. Control en la cadena de transporte.
4. Capacitación profesional.
5. Mayor integración en redes de transporte europeo. Desarrollo de la Intermodalidad.

Esta serie de mejoras le permiten enriquecer la oferta de servicios prestados (potenciando de esta manera la de ya de por sí creciente demanda), añadiendo valor a la cadena de suministro y abarcando desde el aprovisionamiento, hasta la distribución, almacenaje, la manipulación y gestión de plataformas logísticas, etc.

2.3. Dimensión actual del sector. Perspectivas

Evolución de la actividad

Los operadores logísticos alcanzaron en 2004 un volumen de negocio de 2.640 millones de euros, cifra un 10,1% superior a la del año anterior (2.397 millones de euros), lo que supuso una aceleración en el ritmo de crecimiento, toda vez que en 2002 y 2003 se habían registrado tasas de variación del 8,4% y del 7,2%, respectivamente.

En la última década los operadores del sector han multiplicado casi por ocho su cifra de negocio y su actual peso dentro del PIB español es cercano al 8%, una cifra muy similar al peso del sector a nivel mundial.

Por sectores, el de alimentación y bebidas generó el 31% de la facturación de los operadores logísticos (cifras del 2003), destacando muy por encima del resto. Este dato es importante para la Gerencia de Riesgos por las especiales circunstancias que concurren en cuanto al mantenimiento y manipulación de estas mercancías y que veremos más adelante. No debemos olvidar tampoco como algunos de los principales siniestros por incendio de los últimos cinco años han afectado a almacenes de productos alimenticios.

Los dos sectores que siguen al de alimentación son los de automoción y maquinaria eléctrica y electrónica, con el 21% y el 15%, respectivamente.

Estructura de la oferta

En 2004 operaban en el sector de operadores logísticos 195 empresas (frente a los 190 del 2003 y 179 de 2.002), más de la mitad de las cuales se encuentran localizadas en Madrid y Cataluña, si bien las principales compañías tienen una cobertura que abarca todo el territorio nacional, a través de almacenes y delegaciones en todas o en la mayor parte de las provincias.

Se trata, no obstante, de un sector con una fuerte tendencia a la concentración. Los cinco primeros operadores alcanzaron en 2004 una cuota de mercado conjunta del 36,1% (29,9 % en 2.003), en tanto que los diez mayores operadores absorbieron el 53,7% (49,1% en 2.003) del volumen de ingresos total.

Perspectivas

Tras la fase de relativa ralentización registrada durante el período 2000-2003, las perspectivas para el bienio 2005-2006 son de mantenimiento en la tendencia de aceleración del ritmo de crecimiento del volumen de negocio iniciada

en 2004, sustentada en la prolongación de la tendencia de subcontratación de las actividades logísticas y en la moderada mejora de la coyuntura económica.

Acompañada de dos fenómenos:

1. Mantenimiento de la tendencia de concentración empresarial, tanto a escala nacional como internacional.
2. Junto con una continua ampliación en la variedad de coberturas y servicios logísticos ofrecidos, fomentando la adopción de nuevas tecnologías.

Con estos parámetros las previsiones son:

1. Para el cierre de 2005 se prevé alcanzar un crecimiento en torno al 11%
2. Esta tasa de variación, en el año 2006 podría aumentar hasta situarse cerca del 12%, con lo que nos situaríamos en cifras de negocio muy por encima ya de los 3.000.000.000 €.

3. El Marco Legal Español

Son escasas las normas jurídicas que, de manera expresa, recogen el término logística y aquellas que aluden a este término lo hacen en sede expositiva. Debemos recurrir, pues a la legislación reguladora de las actividades englobadas dentro del término LOGISTICA. Básicamente se trata de la Legislación reguladora de las actividades de depósito y transportes.

1. En primer lugar tenemos el **Código Civil (CC)** de 1.889 con sus posteriores modificaciones. En el Título XI del Libro IV encontramos la regulación del **Depósito en general**. Se hace remisión al Título I, del mismo Libro IV en relación a la **responsabilidad** del depositario.
2. Asimismo tenemos el **Código de Comercio (CCom)** de 1885, modificado por Leyes 19/1989, 24/2001, 34/2002, 22/2003, 62/2003. En su Título IV, Libro II se regula la figura del **Depósito Mercantil**. Anteriormente en el Título I del mismo Libro se regulaba, someramente ciertos aspectos de las **Compañías Generales de Depósito**. El Libro II incluye también en su Título VII, la regulación del **Contrato Mercantil de Transporte Terrestre**.
3. **Ley 16-1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT)**, de 30 de julio de 1.987
4. Real Decreto 1211/1990 por el que se aprueba el **Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT)**, de 28 de setiembre y desarrollado por la Orden de 25 de abril de 1997 de condiciones generales de contratos de transporte nacional por carretera, y en materia de agencias de transporte de mercancías, transitarios y almacenistas distribuidores por la Orden de 23 de julio de 1997.
5. Orden de 25 de abril de 1997 por la que se regula el **Contrato de transporte terrestre por carretera**.
6. Con posterioridad el Real Decreto 1136/1997 de 11 de julio de 1997 y el Real Decreto 1830/1999 de 3 de diciembre de 1999 que modificaron parcialmente el ROTT.
7. Asimismo la Orden de 21 de julio de 2.000 modifica la anterior Orden de 23 de julio de 1997, volviendo a incidir en el desarrollo del ROTT en materia de agencias de transporte de mercancías, transitarios y almacenistas distribuidores.
8. Debemos mencionar asimismo la Legislación internacional sobre transportes terrestres (Convenio de 19 de mayo de 1956 –al que se adhirió España por instrumento del 12 de setiembre de 1973- relativo al Contrato de Transporte Internacional de mercancías por carretera (CMR), que a grandes rasgos viene a coincidir con la LOTT con ciertos matices) y ferrocarril (Convenio CIM). La Legislación relativa a los transportes aé-

reo y marítimo no será objeto de análisis en el presente trabajo, aunque existen operadores especializados o que ofrecen este tipo de servicios.

En ninguna de las Normas citadas podremos encontrar una definición y/o regulación específica de la actividad logística, aunque sí aparecen referencias a la misma así como al término operador logístico.

3.1 La figura del Operador Logístico y su encaje en el actual marco legal

Hemos visto en anteriores apartados que Operador Logístico es aquel que se dedica profesionalmente a la prestación de servicios logísticos a terceros, pero que no podíamos encontrar una clara definición legal de ninguno de los dos conceptos.

Sin embargo sí podemos encontrar en la legislación específica de los transportes terrestres algunas definiciones indirectas, insuficiente en ocasiones, pero que nos servirá de punto de partida para establecer nuestro análisis de sus funciones y responsabilidades.

La LOTT y su posterior desarrollo reglamentario, instauran legalmente tres tipos de figuras con *“Actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera”*. Se trata de

1. La agencias de transporte.
2. Los transitarios.
3. Los almacenistas-distribuidores.

Más adelante en el Preámbulo de la Orden Ministerial de de 23 de Julio de 1.997 (modificada por OM posterior de 21/07/2000) se mencionaba que la *‘tenue línea de separación existente entre en muchas ocasiones entre las funciones desarrolladas por las empresas dedicadas a cada una de las actividades anteriormente’* se había borrando lo que aconsejaba la creación de un título habilitante único.

Indicaba ese mismo Preámbulo, más adelante, como *“las funciones del almacenista–distribuidor no presentan, por su parte, diferencias significativas con las que puede realizar una agencia o un transitario que oferten a sus Clientes el almacenaje o depósito temporal de sus mercancías”*.

Las causas de este proceso las debemos buscar en el gran desarrollo y importancia que están alcanzando las actividades logísticas que, que como ya habíamos señalado en puntos anteriores, compelia a los agentes a ampliar el abanico de servicios prestados, superando la tradicional división entre la simple prestación de servicios de transporte, de transitario o de mero almacenamiento en régimen de depósito. Algo así como *“come el terreno a los que te lo están comiendo a ti si quieres mantener tu competitividad”*.

No obstante ello, sí que es cierto que la figura que, desde el punto de vista de la actual legislación sectorial, más se podría asimilar al Operador Logístico, tal como lo hemos definido, sería la de Almacenista-distribuidor» (artículo 125.3 de la LOTT y 171-172 del ROTT):

Se define en la citadas Leyes a esta figura como el agente que:

1. Recibirá en virtud de un **contrato de depósito mercantil**, en sus almacenes o locales, mercancías o bienes ajenos, efectuando sobre las mismas las operaciones de ruptura de cargas, almacenaje, custodia, manipulación, administración y control de existencias, preparación de pedidos u otras que hubieran sido convenidas...
2. ...para la posterior distribución de dichas mercancías en la forma, tiempo y lugar que determine el depositante, en virtud de un **contrato de transporte** bien sea con vehículos propios o de terceros, pudiendo requerir para ello la colaboración en su caso de agencias de transporte.

Comparando con la realidad del mercado, esta definición puede resultar unas veces excesivamente limitada, al no contemplar la posibilidad de contratar con el operador logístico el transporte hasta el almacén del operador, y otras demasiado extensiva, si solo se requiere la prestación de servicios de almacenaje, «*picking*», control de «*stocks*», etc., pero ninguna actividad de transporte. En ocasiones incluso inadecuada —cuando la contratación se refiere no a sólo a la logística de la distribución (logística interna) sino a la implementación de ésta en cualquier otra fase de la cadena del suministro (logística externa). Pero nos sirve como punto de partida.

3.2 Requisitos legales para operar

La actividad del almacenista-distribuidor —tal y como se define en la norma transcrita— está sujeta en la previa obtención de autorización administrativa. Autorización que otorga la Administración Pública competente —Consejerías de Transporte de las Comunidades Autónomas (Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable)— previa acreditación de los requisitos a que se refiere la Orden de 21 de julio de 2000 por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de agencias de transporte de mercancías, transitarios y almacenistas-distribuidores.

Entre los múltiples requisitos que exigidos para el otorgamiento de la correspondiente habilitación nos interesa reseñar tres especialmente, por la especial consideración que sobre los mismos debe tener la Gerencia de Riesgos:

PRIMERO: El solicitante debe disponer de un local distinto de su domicilio privado, abierto al público, dedicado en exclusiva a actividades de 'transporte' y que debe cumplir con las disposiciones legales relativas a la apertura de locales. Este 'local' se asimilaría a lo que en términos más técnicos se define como la plataforma logística (puede ser una nave o

almacén, pero también una cama, una terminal de contenedores o de depósitos, etc.).

Conforme a nuestro ordenamiento jurídico el operador logístico ha de disponer de ella, si bien puede ser en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (propiedad, arrendamiento, concesión administrativa, etc.), para ponerla a disposición del Usuario (si se trata de una prestación de servicios «*out of house*»). Pero la Normativa no excluye que la prestación de servicios logísticos se desarrolle en las propias instalaciones del Usuario («*in house*»), siendo éste quien pone la plataforma a disposición del operador logístico, dando así cumplimiento a la normativa vigente

Existen incluso otras posibilidades. Así, no es infrecuente que deba procederse a la construcción o adquisición de la plataforma a la vista de las necesidades del Usuario.

En el apartado siguiente dedicado al contenido del contrato veremos un poco más en detalle las posibilidades a este respecto, con referencia a las repercusiones en materia de responsabilidad.

SEGUNDO: El local debe ser adecuado en cuanto a su superficie y disponer de los medios técnicos necesarios para el ejercicio de la actividad.

Así pues la plataforma, en todo caso, ha de ser adecuada y reunir los requisitos necesarios para el depósito y manipulación de los productos de cuya logística se encarga el operador.

No todas las plataformas son iguales, ni cuentan con idéntico tipo de equipamientos. Además, al margen de la autorización administrativa para el desarrollo de la actividad, será necesario obtener otro tipo de autorizaciones o cumplimentar con determinados requisitos adicionales, dependiendo, fundamentalmente, de los productos gestionados (alimentación, productos contaminantes o altamente inflamables, etc.), en materia de Sanidad, Seguridad e Higiene y, añadiría, en materia de prevención y protección frente a incendios

En efecto, desde la perspectiva de la Gerencia de Riesgos es fundamental el conocimiento Normativa Legal referente a protecciones, a destacar:

1. Por una parte la relativa al almacenamiento de productos químicos, en el que por otra parte los operadores que ofrecen sus servicios están altamente especializados y con una mentalidad de prevención muy superior en general al resto del sector. Así debe tenerse presente el REAL DECRETO 379/2001 de 6 de abril por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias, las MIE APQ de la 001 a la 007, así como otras instrucciones técnicas complementarias (MI-IP 02 Parques de almacenamiento de líquidos petrolíferos, etc.)
2. Y como novedad la publicación definitiva en el BOE de 17 de diciembre de 2004 del Real Decreto 2267, de 3 de diciembre, por el que se aprue-

ba el nuevo Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales, cubriendo una laguna legal que venía existiendo desde que el anterior Reglamento fue declarado nulo en octubre de 2003 por un problema de forma, cuya finalidad es definir los requisitos y las condiciones que deben cumplir los establecimientos e instalaciones de uso industrial para su seguridad en caso de incendio, para prevenir su aparición y para dar la respuesta adecuada al mismo, caso de producirse, limitando su propagación y posibilitando su extinción; todo ello con el fin de anular o reducir los daños o pérdidas que los incendios puedan producir a personas o bienes.

Nos detenemos brevemente en el mismo dada su gran importancia normativa.

Al referirse a establecimientos industriales se engloban los almacenamientos y de hecho hay que reseñar que entre los cambios y novedades más importantes del nuevo texto legal, se dedica un artículo a la regulación específica sobre las formas de almacenamiento, sobre todo los logísticos y autportantes y por eso lo destacamos.

Desde el punto de vista normativo lo incluimos en este apartado de requisitos legales para operar ya cualquier proyecto de nueva construcción de instalación logística deberá acogerse a los requerimientos técnicos del Reglamento debiendo ser presentado ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma un certificado en el que se ponga de manifiesto la adecuación de las instalaciones al proyecto y al cumplimiento de las condiciones técnicas y prescripciones reglamentarias que correspondan, con objeto de registrar la referida instalación, contemplándose asimismo un régimen sancionador por su incumplimiento..

TERCERO: Se exige la contratación de un seguro que cubra los daños que pudieren sufrir las mercancías durante el período de depósito. Entendemos que debe hacerse una interpretación amplia del concepto depósito contemplando el seguro tanto durante el período de almacenamiento como de transporte.

4. El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos

4.1 Naturaleza legal del Contrato Logístico

El objeto del contrato de prestación de servicios logísticos puede abarcar toda la logística (interna, externa y de producción). Conceptualmente se definiría como aquel contrato en virtud del cual una parte, denominada operador logístico, se compromete frente a otra a llevar a cabo la prestación de aquellos servicios de contenido logístico que son requeridos por ésta, a cambio del pago de una contraprestación económica.

No podemos definir un contrato logístico tipo por cuanto no toda entidad que demanda servicios logísticos requiere de unas mismas prestaciones, siendo sustancialmente diferentes tanto el tratamiento que ha de darse a los distintos bienes objeto de la prestación logística como los medios necesarios en cada caso. Así:

1. existen múltiples operaciones que, en función de las necesidades del Usuario, pueden ser objeto de contratación.
2. la diversidad de mercancías sobre las que puede recaer el servicio determinan diferentes requerimientos logísticos
3. la propia amplitud del término logística permite abarcar desde la simple actividad de almacenista-distribuidor hasta actividades complementarias como sería la de agente de transportes o transitario –como punto de partidas siempre consideraremos la existencia de la primera de las actividades, la de almacenista, en todos los contratos de este tipo-.

En cualquier caso y desde un punto de vista estrictamente jurídico podríamos definir el Contrato Logístico como un:

1. Contrato Mercantil
2. Por tanto es Oneroso, a diferencia del depósito regulado por la Legislación Civil que, en principio era gratuito.
3. Contrato Atípico, puesto que no le es aplicable una legislación específica y conjunta, como ya vimos.
4. Contrato Bilateral y Sinalagmático por cuanto genera obligaciones para ambas partes en una relación de interdependencia en la que el nacimiento de la obligación de cada una es consecuencia del cumplimiento de la obligación de la otra, permitiendo la resolución a cualquiera de ellas ante el incumplimiento de la otra.

5. Contrato de tracto sucesivo
6. Contrato de tipo complejo, que por lo general integra dos tipos de contratos base: un Contrato de Depósito (mercantil) y un Contrato de Transporte más, en ocasiones, otras figuras contractuales accesorias (contratos de comisión, agencia, mandato, arrendamiento, informáticos, etc.)

Es pues común en el sector utilizar el término de «traje a medida», al referirse al diseño de cada contrato de prestación de servicios logísticos. Y son las necesidades del Usuario las que determinarán cual es esa 'medida' exacta.

4.2 Contenido. Pactos contractuales

Aunque ya señalábamos en el punto anterior que no existe un Contrato Tipo, en este apartado vamos a intentar abordar cuales son los pactos que generalmente suelen contenerse en el mismo, con especial atención a aquellos que atañen al régimen de responsabilidad aplicable al operador logístico ya que estos van a determinar las necesidades a las que tendrá que hacer frente una buena Gerencia de Riesgos.

Hablábamos antes del "traje a medida de las necesidades del Usuario". Pues bien, existe una visión ampliamente extendida de la relación entre Usuario y operador como una especie de 'asociación' e incluso de 'sociedad' o 'joint venture' sin entender estos términos desde una perspectiva estrictamente legal, por supuesto. Por este motivo es crucial la articulación entre ambos 'socios' de un régimen de colaboración flexible (adaptable a los cambios en las necesidades del Usuario), que permitiera entender y compatibilizar las expectativas de las partes y establecer los compromisos y reglas de la relación debe ser la meta a fijarse a la hora de plantear la negociación de un buen Contrato Logístico. Ello redundará en una mayor confianza y efectividad en la relación.

Vamos a analizar de forma breve qué tipo de pactos deben recogerse en el Contrato, señalando especialmente los que mayor incidencia tendrán desde la perspectiva de la Gerencia de Riesgos del Operador:

4.2.1. PACTOS RELATIVOS A LA PLATAFORMA LOGÍSTICA

Al analizar los requisitos legales para facultar al operador a ejercer su actividad ya adelantamos algo del tema. Lo vamos a retomar ahora para ver cómo nos afecta al régimen de responsabilidades aplicable.

Ciertamente al hablar en Responsabilidad y Seguros en el ámbito de la Logística, se suele concentrar la atención en las derivadas de los Contratos de Depósito y Transporte, y por tanto en el régimen de responsabilidad sobre las mercancías confiadas. Y ambos se centran en las mercancías. Más adelante nos centraremos en este aspecto.

Sin embargo ya vimos como el Contrato Logístico incorporaba otras figuras contractuales accesorias (mandato, arrendamiento, etc.). Así en los casos en

que la plataforma era propiedad del propio Usuario, éste la podía poner a disposición del operador a título de arrendamiento, a título de precario, o por una simple autorización o mandato para desarrollar su actividad en ella.

En ese caso es fundamental conocer el régimen jurídico en materia de responsabilidades por daños sobre la misma. Y en base a ello adoptar las decisiones, consensuadas, sobre qué seguros contratar y quién debe hacerlo.

Lo habitual en estos casos es lo siguiente:

1. El Propietario de la nave dispone de un seguro de daños materiales sobre la misma.
2. El operador logístico tiene contratada una póliza de R.C. de Explotación. Usualmente incluyendo una cobertura de R.C. por daños ocasionados a locales donde desarrolla su actividad, cuando éstos son propiedad de un tercero. A este respecto es importante verificar la existencia de dicha cobertura en su póliza de R.C ya que en ocasiones las Aseguradores no la incluyen salvo pacto expreso.

Si bien es posible que el pacto contemple la obligación de contratar un seguro de daños al Operador, siendo beneficiario en caso de siniestro el Usuario. Naturalmente en este caso el Operador está pagando una cantidad en concepto de primas de seguros para obtener cobertura por algunos daños de los cuales no será responsable (ej. daños a consecuencia de una tempestad). En teoría este pacto debería tener su reflejo en un mayor coste del servicio logístico.

Pero esta opción puede tener algunas ventajas, si tal como comentábamos al iniciar este capítulo contemplamos como un todo la sociedad Operador Logístico – Usuario:

1. Una reducción en el monto total de los costes del seguro ya que permite al Operador Logístico ahorrarse el coste de la R.C. Locativa, puesto que los daños que pueda ocasionar debido al desarrollo de su actividad ya los contempla el seguro de daños que contrata.
2. La capacidad de un Operador Logístico de cierto tamaño para conseguir precios más bajos en el mercado asegurador suele ser mayor que las de muchos de los Usuarios a los que presta servicios (pymes) por ser Clientes con elevados volúmenes de primas.

Existe otro aspecto a tener en cuenta desde la perspectiva de la Gerencia de Riesgos ¿quién debe hacerse cargo de los costes para el cumplimiento de los requisitos que impone la normativa (ambiental, de protección frente a incendios, salud e higiene)?

No son infrecuentes los casos en que deba procederse a la construcción o adquisición de la plataforma a la vista de las necesidades del Usuario. Entre las cuantiosas inversiones que ello comporta estarán las de la obligatoria adecuación al “Reglamento de Seguridad contra incendios” (como veíamos en el capítulo anterior) y será fundamental el acuerdo entre las partes respecto a cues-

ciones tales como quién la acometerá —y en qué términos, condiciones, etc.— y a quién corresponderá la titularidad sobre la plataforma, especialmente a la finalización del contrato.

4.2.1.1. PACTOS RELATIVOS A LAS OBLIGACIONES DEL OPERADOR

Se trata de definir de manera contractual los servicios que debe prestar el Operador en cada caso. Resultará esencial la correcta delimitación contractual del momento exacto de la recepción, toda vez que éste será el momento a partir del cual el operador logístico asuma la custodia de las mercancías y, en consecuencia, la responsabilidad sobre ellas.

El abanico de servicios que puede prestar el operador abarcan desde:

- (1) Recepción de los productos o mercancías en la fábrica o almacén del Usuario:
 - a. Puede hacerse «sobre muelle de carga» —en cuyo caso las actividades de carga y estiba del vehículo serán de cuenta del operador.
 - b. o bien «sobre vehículo» —siendo entonces la carga de cuenta del Usuario—
- (2) Transporte desde local del Usuario hasta la plataforma del operador logístico o, en su caso, recepción del producto que es entregado por el Usuario en los propios almacenes del operador:
 - a. bien «sobre vehículo» —realizando el operador las labores de descarga—
 - b. bien, aunque es menos habitual, «sobre muelle de descarga» —siendo entonces el Usuario quien procede a la descarga, previa a la recepción de la mercancía por el operador—.
- (3) Almacenaje o depósito de la mercancía recibida en la plataforma.

En este punto comienza habitualmente la actividad del Almacenista-distribuidor tal y como define esta figura la actual normativa española, enmarcándose plenamente en el ámbito regulador del contrato de depósito.

La naturaleza del producto puede determinar asimismo la obligación de observar ciertas normas y prácticas en su almacenamiento – un ejemplo claro de ello es almacenamiento de productos en cámaras frigoríficas -.

No hay que olvidar que, aunque en el ámbito del Contrato de Depósito la jurisprudencia reciente imputa al depositario los daños que son consecuencia de una disfuncionalidad interna a su esfera de control y por tanto para aducir la causa fortuita o de fuerza mayor como exoneradora de responsabilidad éstas han de responder a una concepción objetiva. Por tanto difícilmen-

te podría eludir su responsabilidad en el caso, por ejemplo, que a consecuencia de una sobretensión (causa fortuita) que paralizara la maquinaria de refrigeración, las mercancías se estropearan. La gerencia de Riesgos debe tener presente este matiz a la hora de transferir mediante una póliza de daños a una Aseguradora

Incluido en el servicio de almacén el operador puede asimismo suministrar:

(3.1) Control del “stock” que supone no sólo la realización de inventarios de las existencias —con una periodicidad a convenir entre las partes— sino igualmente otras actividades relacionadas con la mercancía almacenada, tales como la confirmación de recepciones de productos, la notificación de incidencias, la verificación del estado de los productos, el control de entradas y salidas de productos, etc., de forma que, en cada momento, pueda determinarse por el operador logístico la mercancía disponible, la necesidad de reposición, el estado de la mercancía, etc.

(3.2) Preparación de pedidos o «*picking*», que constituye una de las principales actividades logísticas desarrolladas por el operador. En el contrato habrá de determinarse el sistema de rotación (LIFO, FIFO, etc.) de los productos atendiendo, fundamentalmente, a su naturaleza (productos de alta o baja rotación). Además, la preparación de pedidos exige, por lo general, el etiquetaje de los bultos —o incluso del producto —, la elaboración del correspondiente albarán de reparto o distribución, etc.

En este ámbito la Gerencia de Riesgos debe analizar las posibles repercusiones de reclamaciones por productos defectuosos y la conveniencia de contratar dentro de los seguros de R.C. generales la cobertura de Productos para todos aquellos sobre los cuales Operador realiza un etiquetaje incorrecto, mantenimiento etc.

- (4) Distribución de los pedidos a los puntos de entrega (normalmente, los Clientes del Usuario logístico o, en el supuesto de abastecimiento, la propia fábrica de manufacturación), definiendo plazos y horarios de entrega, la forma y plazos en que deben realizarse las reclamaciones por los destinatarios finales, los procedimientos a seguir en caso de rechazo de la mercancía por el destinatario (protesta o reserva), etc.

No se agotan aquí las infinitas posibilidades de prestación de servicios logísticos. Y así, en un marco como el actual de continua ampliación en la variedad de coberturas y servicios ofrecidos, el operador logístico puede prestar por cuenta del Usuario (contrato de mandato) otros servicios como, por ejemplo, la reposición de lineales o «*merchandising*», la preparación de la documentación necesaria en función del tipo de mercancía, el etiquetado y envasado de los productos para su venta, el despacho aduanero de la mercancía, la tramitación de las reclamaciones, la propia reparación de la mercancía dañada, la participación en el proceso de manufacturación del producto, etc.

4.2.1.2. PACTOS RELATIVOS A LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

Menos importantes en lo que atañe a la gerencia de Riesgos sólo consignar como la contraprestación que se obliga a pagar al operador, el precio,

Dicho precio, presupone la optimización de medios y recursos por parte del operador, en su condición de profesional de la logística, de suerte que, resultante de la suma de los costes y gastos más el beneficio o remuneración a abonar al operador, siempre resulta inferior al coste que para el Usuario supondría llevar a cabo por sí mismo la actividad logística o, de ser superior, que el servicio logístico llevado a cabo por el operador resultase óptimo, satisfaciendo plenamente las necesidades del Usuario.

Veremos que cuando el contrato logístico contempla, fruto del consenso de ambas partes) la contratación de seguros por parte del operador para cubrir eventos que no son en principio de su responsabilidad (o al menos hay una cierta indefinición al respecto) el coste de los mismos se verá repercutido en el precio del servicio. De forma implícita en los sistemas de precio o tarifa fijos y de manera expresa en los sistemas de precio variable (“cost plus” y “open book”). También aquí se está presuponiendo una optimización de costes por parte del operador (gracias a su tamaño, conocimiento del mercado, etc.) que le permiten obtener primas menores para un mismo nivel de coberturas.

Naturalmente esta condición no siempre se da. En muchos casos le puede resultar más sencillo a un Usuario de servicios logísticos conseguir primas más baratas cuando sus mercancías no están consideradas de alta exposición (ya sea por robo o incendio) que al propio operador para el que las aseguradores aplican tasas ‘promediando’ por los diferentes tipos de mercancías que pueden tener.

En cualquier caso es una mala praxis el buscar una rentabilidad adicional con los seguros, cobrando por este concepto un precio superior a la prima de seguro.

4.2.1.3. OTROS PACTOS HABITUALES

1. **Ámbito del contrato**, tanto objetivo (mercancías sobre las que recae la actividad) como territorial (puntos de recogidas o entrega y localización en la que se desarrollará la actividad).

2. **Exclusividad**

3. **Confidencialidad**

4. **Inspección y control**, tanto de la propia actividad logística supervisando procesos e instalaciones como al control documental.

5. **Propiedad de las mercancías**

6. Cesión y subcontratación: Es habitual prever en el contrato logístico la imposibilidad de ceder la posición contractual o subrogarla a terceros, por su carácter 'intuitu personae' (las partes tienen un carácter, decíamos en otro apartado, casi de 'socios' –joint venture-) y la confianza mutua que ello debe comportar está reñida con la subcontratación por parte del operador de parte de los servicios que deba prestar.

Suele exceptuarse, sin embargo, la posibilidad para el operador de subcontratar los servicios de transporte o de distribución (artículo 125.2 de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y 172 de su Reglamento) ya que, en ocasiones, no cuenta con los medios materiales y personales para llevarlos a cabo.

En este caso es fundamental que las coberturas de R.C. contemplen las de las subcontratas así como evaluar los estándares de calidad de las mismas, incluido sus propias coberturas de R.C).

7. Personal: Considerando el carácter *ius cogens* de nuestro ordenamiento laboral que imposibilita establecer pactos contrarios a la legislación laboral debe tenerse en cuenta la cadena de Responsabilidades por daños que puedan sufrir los recursos humanos utilizados en la actividad logística desde la perspectiva de las posibles subcontrataciones:

- Desde una perspectiva jurídica que considere la contratación de servicios logísticos como un tipo subcontrata de obras y servicios se producen las consiguientes consecuencias en materia de r.c. subsidiaria para el Usuario de los mismos ante reclamaciones de los empleados del operador logístico, que deberán analizarse conjuntamente con dicho operador, quién debe prestar las necesarias garantías de protección a su Cliente.
- Otra perspectiva posible es cuando el operador asume para el desempeño de sus servicios personal de plantilla de Cliente, que a la terminación del contrato logístico deberá asumirse de nuevo bien por el mismo Usuario bien por el nuevo operador que preste desde entonces sus servicios logísticos (en ese momento el ordenamiento laboral califica la figura como 'sucesión de empresas'). Determinar la situación como tercero o empleado del personal que opera en la plataforma logística es necesaria para cotejar con las coberturas (y sobre todo límites) de las pólizas de R.C. Contratadas.

8. Jurisdicción y Ley aplicable, aplicando criterio de absorción o de combinación (lo explicaré con más detalle en el apartado siguiente).

4.3 Régimen de Responsabilidad Civil del Operador Logístico. Responsabilidades y Seguros

Tenemos que comenzar este apartado con una máxima que debemos tener presente en todo momento a lo largo de su desarrollo. Y es que CONTRATAR

UN SEGURO NO EQUIVALE NECESARIAMENTE A TENER LA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS QUE ESTE CUBRE.

Los Operadores Logísticos acostumbran a contratar coberturas de seguro que amparan siniestros sobre los cuales no tendrían, en principio, responsabilidad y que por tanto no deberían asumir.

En ocasiones esto se produce consensualmente entre las partes. En otras lo hacen para evitar problemas legales.

Este es el aspecto que centra el objetivo de análisis de este trabajo y el que genera quizá más controversias. Controversias que dan como resultado la necesidad, en muchas ocasiones, de duplicar las coberturas sobre ciertos bienes.

Ya indicamos anteriormente que el Contrato Logístico se confeccionaba como 'traje a medida'. Pero en cualquier caso y tal como establece la normativa sectorial del transporte, contemplando necesariamente, como mínimo, bien un contrato de depósito, bien uno de transporte o ambos a la vez.

Conviven pues en nuestro Contrato, dos figuras contractuales cuya regulación legal difiere en aspectos esenciales.

El **contrato de depósito** se encuentra regulado, como ya vimos, en nuestro ordenamiento jurídico privado, tanto en el Código de Comercio (arts. 303 y ss.) como en el Código Civil (arts. 1758 y ss)

El **contrato de transporte terrestre nacional de mercancías** estaría regulado, fundamentalmente en los arts. 349 y ss. del Código de Comercio y en la Orden del Ministerio de Fomento de 25 de abril de 1997 por la que se establecen las condiciones generales de contratación en los transportes de mercancías por carretera.

Por otro lado, la responsabilidad del transportista internacional quedaría regulada por lo dispuesto en el Convenio C.M.R. de 19 de mayo de 1956 (y su Protocolo de 5 de julio de 1978).

Como ya hemos indicado, el estudio de los tipos contractuales considerados muestra diferencias esenciales en su régimen jurídico, y como consecuencia en su régimen de responsabilidad.

Respecto de la **naturaleza jurídica** del contrato de depósito, partiendo de la definición que ofrece el Código Civil —y que el Código de Comercio hace extensiva al depósito mercantil—, doctrina y jurisprudencia lo han venido configurando tradicionalmente como de carácter real, pues aparte el consentimiento precisa de la entrega de la mercadería como elemento esencial para su perfeccionamiento, generando desde ese momento obligaciones. No obstante parte de la doctrina considera que cuando es oneroso (por tanto mercantil) y se celebra por escrito, basta el simple acuerdo por lo que pasaría a considerarse también como contrato consensual perfeccionándose (y generando por tanto obligaciones) desde que se produce el consentimiento. En ese caso la entrega

sólo sería formar parte de la fase de ejecución del contrato. Insistimos no obstante en que el CC y el CCom lo configuran como real.

El contrato de transporte, por su parte, es un contrato consensual que se perfecciona por el mero consentimiento, sin que la entrega de las mercancías sea elemento constitutivo —aunque sí forme parte de la fase de ejecución material del mismo—.

El contrato de transporte compartía con el contrato de depósito el no estar sometido a forma escrita alguna: Sin embargo esto ha sido modificado en parte por la Orden FOM/283/2003 de 31 de enero, que entre otras normas en relación con los transportes públicos de mercancías por carretera, ha venido a establecer la obligatoriedad de documentar determinados transportes mediante la Carta de Porte (o documento equivalente), sancionándose su incumplimiento como infracción administrativa grave.

Otras diferencias entre ambos tipos contractuales son, en síntesis, las siguientes:

1. Régimen de presunción de culpa:

1.1 El régimen jurídico regulador del contrato de transporte (nacional e internacional, por carretera, ferrocarril e incluso marítimo —no así el aéreo—) presume la culpa del transportista —responsabilidad presunta con inversión de la carga de la prueba (artículo 361 del Código de Comercio), el operador logístico (en este caso en su calidad de porteador) será responsable de los daños y menoscabos que sufra un envío durante su transporte, salvo que pruebe que han sido debidos a caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Y aún en estos casos sería responsable si se probare en su contra (esta vez la carga de la prueba sería a cargo del cargador o remitente) que los daños ocurrieron por su negligencia o por haber dejado de tomar las precauciones que cualquier persona diligente adoptaría en esos casos.

1.2 El régimen aplicable al contrato de depósito, en cambio, determina (art. 306 del Código de Comercio, y arts. 1101, 1102, 1103, 1105 y 1106, a los que hace remisión el art. 1.766 del CC) que la culpa ha de probarse por parte de la parte reclamante, el depositante. Así el operador logístico (en este caso en su calidad de depositario) responderá sólo de los daños y perjuicios sobre las cosas depositadas cuando mediare dolo o negligencia por su parte, o cuando en caso de daños por vicio o naturaleza de las cosas no hiciera lo necesario para evitarlos dando aviso además al depositante.

Ningún depositario debería por tanto responder por sucesos que no hubieran podido preverse o que, previstos, fueran inevitables (arts. 1105 CC). Asimismo en el Art 1102 queda clara la exigibilidad de responsabilidad en todos los caso de dolo, mientras que la derivada de negligencia, aun siendo asimismo exigible podrá moderarse según el caso ante los tribunales.

Sin embargo esta visión debe ser matizada a la luz de artículo 1183 del Código Civil, conforme al cual habría de concluirse que también se presume la responsabilidad del depositario si la mercadería se pierde o daña estando en su poder: *“Siempre que la cosa se hubiese perdido en poder del deudor, se presumirá que la pérdida ocurrió por su culpa y no por caso fortuito, salvo prueba en contrario,…”*

Esta es la postura que parece subyacer en las últimas decisiones judiciales y cuenta con el respaldo normativo de los últimos textos de derecho europeo. Así la obligación de custodiar, en la medida en que ha de hacer posible en todo momento la restitución, sólo puede configurarse como obligación de resultado. En esa dirección se refuerza la protección de las expectativas del depositante y por ello el caso fortuito o de fuerza mayor ha de responder a una concepción objetiva y así habrá de imputarse al depositario toda disfuncionalidad interna a su esfera de control. En este contexto una aparente causa de fuerza mayor podría acabar convertida ante un tribunal en una posible negligencia con la consecuente generación de responsabilidad y obligación de resarcimiento al depositante.

Por poner un caso, un incendio en un almacén logístico con consecuencias de daños sobre mercancías (aparente causa de fuerza mayor y por tanto sin responsabilidad para el depositario) puede acabar siendo considerado como negligencia si las investigaciones pertinentes determinaran que su causa ha sido un cortocircuito originado por deficiencias en la instalación eléctrica.

El gerente de Riesgos deberá, en consecuencia tener presente estas sutilezas no dejándose llevar por un optimismo excesivo la hora de valorar sus necesidades de financiación de riesgos.

Esta es una de las causas, por otro lado de la duplicidad en las coberturas sobre algunas mercancías. El operador se ve obligado a cubrir estas contingencias contratando un seguro de daños amplio que contemple cobertura tanto para todo tipo de siniestros (resulte o no al final responsable de los mismos).

Y también en esta misma dirección, aunque en sentido opuesto, la causa del de la proliferación de Documentos de Exoneración de responsabilidad cuya legalidad discutiremos más adelante.

2. La naturaleza y vicio de la mercancía como causa exoneratoria

2.1 En el caso del transportista constituyen una causa exoneratoria de su responsabilidad (arts 361 y 362 del Código de Comercio) siempre que no se *probare en su contra que los daños ocurrieron por su negligencia o por haber dejado de tomar las precauciones que el uso tiene adoptadas entre personas diligentes a no ser que el cargador hubiese cometido engaño en la carta de porte, suponiéndolas de género o calidad diferentes de los que realmente tuvieron.*

2.2 Por contra, de los daños atribuibles a esta causa responderá el depositario, salvo la excepción prevista en el artículo 306 del Código de Comercio es decir que hiciera todo lo necesario para evitarlos y remediarlos (entendemos que el depositario debe probar en este caso) dando aviso además al depositante inmediatamente que se manifiesten

3. Cuantificación o alcance de la responsabilidad

3.1 Para el transportista se encuentra limitado al valor de la mercancía dañada (artículo 363 del Código de Comercio) y, en todo caso, a una suma que no exceda de cuatro euros con cincuenta céntimos por kilogramo en caso de pérdida o daño y del precio del transporte en caso de retraso en la entrega (artículo 23 de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres). Para los transportes terrestres internacionales nos atenderíamos a los límites fijados en el Convenio CMR que establece un límite de 8,33 derechos especiales de giro por kilogramo de mercancía (el derecho especial de giro equivale en la actualidad a unos 1,20 euros).

Esta limitación no actúa en caso de dolo, en cuyo caso el porteador deberá responder por el valor total de la mercancía dañada

Podrá asimismo aumentarse dicho límite previo pacto entre las partes, con los correspondientes sobrecostes en el precio del transporte

3.2 El alcance de la responsabilidad para el depositario, en cambio, es total, debiendo responder de todos los menoscabos, daños y perjuicios derivados de su negligencia (o dolo) en la custodia (artículo 306 del CCom).

4. Plazos de reclamación o formalización de reservas y/o protestas

4.1 No se precisa formalización previa de reserva o protesta en el ámbito del contrato de depósito.

4.2 En el de transporte deben hacerse en el momento de recepción para los daños aparentes o dentro de las veinticuatro horas siguientes para los daños no aparentes bajo pena de caducidad de la acción (artículos 366 y 952.2 del Código de Comercio), para el caso de transportes terrestres nacionales, regulados por la LOTT, sufriendo algunas variaciones si se trata de transportes internacionales.

5. Límite de prescripción de las acciones tendentes a exigir la responsabilidad

5.1 Para el contrato de depósito rige el plazo quincenal del artículo 1964 del Código Civil.

5.2 Para el de transporte la prescripción queda reducida a un año para las acciones por falta de entrega o retraso (artículo 952.2 del Código

de Comercio) y a seis meses en relación con los portes (artículo 951 del Código de Comercio). En el caso de transporte internacional regulado por CMR amplía el plazo a 3 años en los casos de concurrencia de dolo o fraude.

COMPARATIVA ENTRE LOS REGIMENES DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y EL DE DEPOSITO

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS (POR CARRETERA) NACIONAL (1)	CONTRATO DEPOSITO
Documento Formal	Carta de porte Obligatorio en determinados tipos de transportes	Contrato de Depósito mercantil
Marco Legal	Código de Comercio (CCo) de 1885, modificado por Leyes 19/1989, 24/2001, 34/2002, 22/2003, 62/2003. Ley 16-1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), de 30 de julio de 1.987 Real Decreto 1211/1990 que aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT), de 28 de setiembre Legislación complementaria que modifica y amplía las anteriores	Código Civil (CC) de 1.889 con sus posteriores modificaciones. Código de Comercio (CCo) de 1885, modificado por Leyes 19/1989, 24/2001, 34/2002, 22/2003, 62/2003.
Presunción de culpa	Se presume culpa del transportista salvo prueba en contra	Sin presunción de culpa por parte del depositario, salvo prueba en contra Art. 1183 CC y jurisprudencia nos invitan a cautela --> En la práctica regimen objetivo de responsabilidad
Hechos generadores	-Pérdida total o parcial -Daños o avería - Retraso en la entrega	Destrucción, daños, desaparición
Se exonera al:	Transportista	Depositario
-1 Con carácter general por hecho derivados de:	Caso fortuito o de fuerza mayor -naturaleza y vicio de la mercancía - empleo vehículos abiertos - en general daños con culpa o por instrucciones de quien ostenta el derecho sobre la mercancía -ausencia o insuficiencia del embalaje -insuficiencia o imperfección de las marcas - animales vivos - huelgas - tumultos	Atención: no todos los caso de fuerza mayor o caso fortuito le exoneran de su responsabilidad de restituir la cosa depositada. Pueden imputarse a negligencia cuando existen causas subyacentes que se hallaren bajo su su esfera de control
- 2 no hay exoneracion si	pese a mediar un hecho exonerador hubiera negligencia o no adopción de elementales medidas de seguridad	- Cuando mediere dolo o negligencia o cuando no hiciera lo necasario para evitar daños por vicio o naturaleza de la mercancía
- 3 si hay dolo	EN NINGUN CASO EXISTE EXONERACION EN CASO DE DOLO	
Extensión	Desde la facturación de la mercancía hasta su entrega al destinatario (contrato consensual)	Desde la recepción efectiva de la mercancía (c.real) hasta su salida del almacén (contrato real)
Carga de la prueba Exoneración general	El transportista El transportista debe probar su exoneración	El depositante que reclama la restitucion de la mercancía dañada El depositante debe probar culpa del depositario
Pierde dº a exonerarse	Cuando reclamante prueba la negligencia o no adopción de las medidas elementales por parte del transportista	Art. 1183 CC y jurisprudencia-> puede presumirse imputable al depositario toda disfuncionalidad interna a su esfera de control que provoque incumplimintoe la obligación de restituir la cosa recibida en depósito
Límite de responsabilidad	Pérdida y avería (daños a la carga): 4,50 €/kg dañado Retrasos: precio del transporte En caso de dolo: responsabilidad ilimitada (incluidos perjuicios)	Valor total de los daños y perjuicios derivados del daño sobre la mercancía dañada
Plazos de formalizacion de reserva y/o protestas	Pérdida y avería : a la recepción en daños aparentes, y 24 h. En no aparentes Retrasos.no se precisa formalización previa	No se precisa formalización previa de reserva o protesta
Límite prescripcion de acciones	1 AÑOS DESDE LA FALTA DE ENTREGA	15 AÑOS

6. Necesidad de definir el Régimen de Responsabilidades aplicable

¿Cómo podemos definir el régimen de responsabilidad aplicable al operador logístico en el marco de un contrato de prestación de servicios logísticos, dada la configuración de este contrato como negocio jurídico atípico (al no serle aplicable una legislación específica) y complejo (por tomar elementos de diferentes figuras contractuales, reguladas en ocasiones por legislaciones diferentes)?

La respuesta está en la necesidad de establecer *a priori* y de manera consensual entre las partes cual ha de ser el régimen de responsabilidad aplicable. Ello es posible debido al carácter esencialmente dispositivo de todo el régimen jurídico que hemos visto hasta el momento que permite a las partes su utilización pero también su derogado o modificación, según las conveniencias.

Ello permite, y la práctica recomienda, establecer contractualmente un único régimen de responsabilidad para el operador logístico

Nos encontramos, no obstante, ante una evidente falta de regulación legal y de criterios jurisprudenciales que pudieran orientarnos. En este contexto, varias son las posibilidades que podemos plantear, que responden al desarrollo de dos teorías jurídicas:

1. La teoría de la absorción, que requiere determinar cual de ambas relaciones, la de depósito o transporte, ha de prevalecer sobre la otra.

Desde esta perspectiva doctrinal:

- a) si el Usuario busca en el operador logístico un prestador de servicios integrados pero fundamentalmente un transportista, la relación contractual de transporte prevalecería respecto de la de depósito, que podría calificarse entonces como de actividad (o incluso relación contractual) auxiliar en el ámbito del contrato de prestación de servicios logísticos. De esta forma el régimen de responsabilidad aplicable sería el exigible al porteador. o transportista.
- b) Pero no siempre en la operativa logística, la actividad principal es la de transporte. En la práctica puede ser habitual que el operador logístico no lleve a cabo la distribución última de los productos entregados. En ese caso la relación contractual de depósito sería la que prevalecería respecto de la de transporte, que podría calificarse entonces como de actividad (o incluso relación contractual) auxiliar en el ámbito del contrato de prestación de servicios logísticos. De esta forma el régimen de responsabilidad aplicable sería el exigible al almacenista-distribuidor.

Esta solución, tiene la ventaja para ambas partes contratantes de permitirles clarificar, desde un primer momento, los riesgos a que, durante una operativa considerada como una unidad —y no como una serie de operaciones diferenciadas —, están expuestas tanto las mercancías como el patrimonio del operador.

2. La teoría de la combinación que requiere determinar el momento en que acaece el hecho generador de la responsabilidad del operador —es decir, si es causa de las actividades llevadas a cabo durante el depósito de las mercancías o, por contra, en el curso de la ejecución del transporte— y aplicar, en cada caso concreto, uno u otro régimen de responsabilidad.

Teniendo en cuenta que el operador logístico desarrolla actividades de diversa naturaleza, seguramente desde el punto de vista estrictamente jurídico, y a falta de un régimen de responsabilidad legal uniforme para toda la cadena logística, esta opción sería más ‘correcta’.

Sin embargo puede generar incertidumbres y en ocasiones fraudes.

Este caso facilita la Gerencia de Riesgos desde la perspectiva de que la estructuración de los seguros de transporte responde precisamente a las responsabilidades del transportista...

Pero también puede prestarse al fraude según interese hacer valer uno u otro régimen jurídico.

En la práctica es usual que, en los pactos contractuales reguladores de la responsabilidad, se establezca una **presunción de responsabilidad del operador logístico** por pérdidas, faltas, averías, daños y retrasos en la entrega (ámbito objetivo de la responsabilidad), salvo que acredite que no son

debidos a su culpa o negligencia. Esto es, se está aplicando básicamente el régimen de responsabilidad determinado por la LOTT y su posterior desarrollo reglamentario y normativo para el contrato de transporte por carretera (responsabilidad por culpa del operador con inversión de la carga de la prueba).

Esta responsabilidad se extendería al período durante el cual los productos se encuentran bajo la custodia del operador logístico (ámbito temporal) y respecto de actos u omisiones imputables al operador, sus empleados, agentes, dependientes y subcontratados (ámbito subjetivo).

Igualmente se sigue con el régimen jurídico del contrato de transporte cuando, de manera habitual, quedan **delimitadas las causas por las cuales el operador no resulta responsable**; causas genéricas (fuerza mayor —sucesos imprevisibles o que previstos sean inevitables— ex artículo 1105 del Código Civil), además de otras propias del contrato de prestación de servicios logísticos (fallo en el sistema informático, entrega de productos caducados, etc.).

Sin embargo es también habitual en la práctica contractual que el operador logístico **responda por el valor total de la mercancía siniestrada**, es decir, sin aplicación de límite alguno (como sí establece la LOTT o el Convenio CMR, salvo en el caso de dolo); y por tanto en este aspecto el régimen jurídico aplicable al contrato de depósito.

Resulta en todo caso esencial que el Usuario facilite al operador, con carácter previo, el **valor de la mercancía**, imprescindible para que a su vez éste pueda suscribir la correspondiente cobertura aseguradora—. determinar si se trata de su valor de coste, valor de venta, etc. Recordando a este respecto que las coberturas de las Aseguradoras se dan sobre coste de la mercancía --

Ante la complejidad y las elevadas exigencias en el cumplimiento de plazos (“just in time”) de la operación logística, es también usual establecer contractualmente **franquicias a favor del operador respecto de la pérdida o falta de stock en el almacén o plataforma**. Se trata, en definitiva, de paliar las habituales «diferencias de *stocks* o inventarios». Y así, suele fijarse un límite máximo admisible de pérdidas en el *stock* (generalmente, en forma de porcentaje), imputable o no a la responsabilidad del operador, no resultarán reclamables al mismo. Se consideran niveles de pérdidas admisibles por parte del Usuario, que en muchas ocasiones como indicábamos antes no podemos imputar al operador. Entre ellas estarían las diferencias no advertidas en la entrega, el error en la clasificación de los productos en el almacén, etc., que conllevan, indefectiblemente, una diferencia entre el inventario teórico y el real que trata de paliar el establecimiento de dicho nivel admisible.

En este sentido la posibilidad de compensar los excesos de inventario con las pérdidas dependerá de lo acordado por las partes en el contrato.

Por otra parte, los contratos de prestación de servicios logísticos suelen **exigir al operador logístico el cumplimiento de unos niveles mínimos de calidad** —denominados KPI's (*Key Performance Indicators*) o SLA's (*Service Level Agreements*) y calculados según fórmulas acordadas por las partes—, cuya función principal es establecer los parámetros de prestación de los diversos servicios o tareas comprometidas por el operador logístico y los objetivos mínimos a alcanzar, así como, en última instancia, determinar el grado de cumplimiento y aplicar las oportunas penalidades o premios, una vez deducidas las tolerancias o franquicias acordadas.

Finalmente, en ocasiones se advierte un **pacto conforme al cual las partes se exoneran recíprocamente de responsabilidad respecto de los daños consecuenciales o las pérdidas de beneficio**, pacto que, como el de limitación de responsabilidad, hemos de reputar válido, a salvo que medie *dolo* o negligencia grave (artículo 1102 del Código Civil).

7. Responsabilidad y Seguros

Al iniciar este capítulo ya habíamos expuesto como no podíamos caer en la tentación de vincular cláusulas de responsabilidad con cláusulas de seguro. Tener o no la responsabilidad de unos determinados daños, decíamos, no significa que se este obligado o no a contratar un seguro sobre los mismos.

Como contrato atípico, el logístico permite también el acuerdo de las partes en cuanto a los seguros y quién debe concertarlos.

Las partes habrán de determinar cuales son los seguros a concertar, si bien lo habitual sería preverse de:

1. un seguro de daños a la mercancía durante su transporte,
2. un seguro de daños a la mercancía en almacén (con cobertura, en su caso, de robo, incendio, etc.) —artículo 173.2.b) del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres—
3. Un seguro de responsabilidad civil, que habitualmente tienen suscrito los operadores logísticos con carácter general, contemplando toda su actividad en conjunto y con independencia de la celebración de un contrato de prestación de servicios logísticos específico.
4. añadiría por otra parte el tema del seguro de daños sobre la plataforma logística, problemática que ya fue adelantada en su correspondiente capítulo

Con relación a los dos primeros tipos de seguros las partes han de determinar:

1. su extensión y condiciones de cobertura (todo riesgo, franquicia, etc.)

2. quién debe contratarlo, aspecto que resulta esencial

En el ámbito del transporte las Aseguradoras españolas ofrecen dos tipos de pólizas:

1. Las “de daños” a la mercancía transportada,.
2. Las “de responsabilidad” del transportista, que ofrecen cobertura hasta los límites y en las condiciones estipuladas en las normas las normas reguladoras del contrato de transporte, sea nacional (LOTT, CIM, etc.), sea internacional (CMR). Incluso permitiendo la ampliación los límites cuantitativos a través de las condiciones ‘Plus’ (lo que está también contemplado en la Normativa Legal (Orden de 25 de abril de 1997).

Estas últimas cubren la responsabilidad del transportista, o sea, fundamentalmente la pérdida, avería de la mercancía y el retraso en su entrega pero no aquellos supuestos de perjuicio, de los que el propio transportista no debe responder según la actual legislación: fuerza mayor, vicio propio, culpa del Usuario, etc.

Desde el punto de vista estrictamente legal, para hacer frente al régimen de responsabilidad establecido en el Contrato de Transportes, al transportista/porteador le bastaría con suscribir uno de estos seguros ‘de responsabilidad’, según los términos previstos en la normativa aplicable a dicho contrato: Cód. Comercio, LOTT, ROTT y Condiciones Generales de 1997, si es nacional; Convención CMR si es internacional. Es decir, un seguro que sólo juega en caso de culpa del porteador y dentro de los límites legales de su responsabilidad.

En la práctica, con frecuencia el transportista asegura riesgos de los que conforme al contrato de transporte él mismo no tendría que responder, de manera que, si eventualmente ocurre un perjuicio fuera del marco de responsabilidad del transportista, y por interés comercial hacia su Cliente, pueda indemnizar al Propietario.

Existen al respecto corrientes de opinión contrarias a esta práctica, un poco en la línea de la filosofía del art. 361 del CCom, *‘las mercaderías se transportarán a riesgo y ventura del cargador...’*. Normalmente ligadas al ámbito corporativo del transporte por cuanto suponen un trasvase de costes de cargadores a porteadores/transportistas sin que ello se repercuta en muchas ocasiones en los precios del servicio (atención comercial, elemento de competitividad).

Sin embargo en el ámbito, más amplio, de la logística hay muchos más matices a contemplar.

Primero ya indicamos como el negocio de la logística se movía en claves de máxima competitividad, con la ampliación en el abanico de servicios prestados a los Usuarios. Desde esta perspectiva, la contratación de un seguro ‘amplio’ para los transportes puede ser considerada un elemento valioso dentro de los parámetros que marcan la competitividad de cada operador.

En **segundo** lugar la mayor libertad de las partes a la hora de establecer su propio 'traje a medida'.

En este sentido el objetivo de buscar la minimización de los costes del seguro así como de las áreas de incertidumbre en la cadena de responsabilidades no es un factor menor a considerar.

En efecto si es el propio Usuario del servicio logístico quién contrata un seguro de daños (sea durante transportes, sea durante el almacenaje), acaecido un siniestro, el asegurador indemnizará a su asegurado (Usuario) el importe de los daños, pero subrogándose en los derechos de éste (artículo 43 de la Ley del Contrato de Seguro).

Ello significa que, salvo acuerdo expreso en póliza de contrato de seguros mediante el cual se exonere al operador, el asegurador podrá reclamar a éste lo indemnizado a su asegurado (Usuario); de suerte que si lo pretendido por las partes era desviar a un asegurador las consecuencias patrimoniales del siniestro, la situación deriva en que es el operador quién en última instancia asume dichas consecuencias patrimoniales, es decir, el importe del siniestro.

En consecuencia obliga a éste a contratar coberturas de Responsabilidad Civil más amplias o seguros específicos de R.C. (para el/los transporte/s de ese Cliente en concreto) con el consiguiente aumento en los costes globales, si como decíamos antes consideramos a la asociación operador-Usuario como un 'todo' (una joint-venture) y dañando uno de los pilares del contrato el de la mutua confianza.

Así en cambio, si el que suscribe el seguro de daños sobre la mercancía es el propio operador logístico en nombre y por cuenta propia, acaecido un siniestro indemnizable bajo la póliza de contrato de seguro, el asegurador indemnizará a aquél —quien posteriormente reintegrará al Usuario—. El operador podrá cargar ese coste del seguro sobre su Usuario pero en el global el coste total ha sido inferior.

5. La logística y el sector asegurador. Marco actual

Una vez concretadas las responsabilidades que asume el operador, y decididas cuales deberían ser transferidas a una Aseguradora la labor de la Gerencia de Riesgos pasara a centrarse en el análisis del mercado asegurador. Este le proporcionara información sobre qué Compañías le ofrecerán el programa de seguros más completo o al coste más ajustado posible. Es posible que tras este proceso nos veamos obligados a reajustar nuestra política de transferencia de riesgos ante costes excesivamente elevados de ciertas coberturas y/ condiciones excesivamente restrictivas de cobertura.

1. Veamos la situación general actual del mercado asegurador.

La crisis experimentada a partir de 2.001 consecuencia de los malos resultados técnicos que, en una coyuntura de tipos de interés bajos, ya no podían compensarse con los financieros, empieza a ver su fin a lo largo del 2.004 gracias a una 'vuelta' a los criterios 'técnicos' en la suscripción. Cuatro factores contribuyen a ese reequilibrio del resultado técnico.

- Política tarifaria de aumentos en las tasas de prima de más de un 25% y hasta un 50%, según los riesgos.
- Aumento brutal en franquicias, en líneas generales. Para atajar frecuencia siniestral por una parte y en muchas ocasiones para permitir ofrecer precios 'asumibles' por los asegurados en las actividades que mayor incremento de tasas habían soportado.
- Restricción en la suscripción de ciertas coberturas.
- Criterios de selección más rigurosos con mayores exigencias en materia protecciones y más cuidadosos con el análisis de la siniestralidad histórica (tanto en daños como en transportes).

Estos factores obligan a los asegurados a replantear sus tradicionales políticas de financiación de riesgo obligándoles a asumir una parte mayor de los mismos y a invertir en seguridad.

A día de hoy podemos firmar que, a nivel tarifario se ha producido una variación del ciclo, con descensos generalizados en las tasas de renovación de riesgos, en términos generales, de entre un 10% y un 20%. En cualquier caso estas tasas aun pueden considerarse como técnicamente más ajustadas a la realidad de los riesgos que contemplan que las vigentes antes del famosos 11 de septiembre de 2.001.

Sin embargo en materia de franquicias y criterios de selección no se ha producido inflexiones perceptibles, manteniéndose una línea de ortodoxia técnica. Podríamos decir en términos coloquiales que los riesgos 'buenos' se suscriben con mayor facilidad y a precios más bajos que hace tan sólo un año, mientras

que los riesgos 'malos' siguen teniendo problemas de colocación debiendo conformarse con programas de seguros restrictivos y caros.

2. ¿Dónde ubicamos al negocio logístico dentro de este cuadro?

Como riesgo puro de almacenamiento, el operador logístico comparte la misma problemática que afecta a las áreas/divisiones logísticas del resto de empresas. La experiencia de las aseguradoras durante los últimos años ha sido francamente negativa, como consecuencia de la sucesión de graves siniestros que han afectado al sector del almacenaje y que han puesto de manifiesto tanto la alta exposición intrínseca de la actividad como la precariedad de algunas instalaciones (plataformas logísticas) donde se desarrolla¹.

El resultado fue un empeoramiento de la estadística de siniestralidad para este sector superior, en líneas generales, a la experimentada por otro tipo de actividades. Esto no ha favorecido precisamente la oferta que podemos encontrar en el mercado.

Los problemas objetivos más destacables serían:

Por un lado los derivados de la **combustibilidad** de las mercancías, especialmente reseñable en el caso de los operadores y terminales de productos inflamables. Sin embargo lo más usual es que estos riesgos tengan una mayor conciencia de protección y estén efectivamente dotados de mejores medidas de prevención.

Aunque muchos operadores desarrollan un modelo de plataforma logística especializado en un tipo de mercancías homogéneas, aún existen muchos almacenes que operan con una gran **heterogeneidad** de mercancías, con diferentes grados de combustibilidad y valores por Kg almacenado. En estos casos además no es inusual encontrarse la eventualidad que ante un contrato que comporta operar con un tipo de mercancías de mucho mayor valor por m² que las gestionadas hasta el momento, pueda llegar a requerirse un replanteamiento del programa de seguros ante la incapacidad por parte de la aseguradora de asumir un aumento tan importante en las sumas aseguradas.

¹ En la estadística de grandes siniestros del 2.005 en España, con causa incendio, el tercero en importancia (con una valoración de 28.000.000 € aprox). ha afectado precisamente a una plataforma logística de almacenamiento en cámara frigoríficas (uno de los paradigmas de riesgo con peor consideración en el mercado a lo largo de los últimos años) propiedad de la empresa NUFRI, en Mollerussa (Lleida).

En el caso concreto de la Aseguradora para la que trabajo es muy revelador el hecho que entre los cinco mayores siniestros derivados de incendio, acaecidos en los últimos 4 años, tres de ellos afectaron a plataformas logísticas y/o almacenes de depósito. Por orden de importancia:

- UDAMA, Málaga (plataforma logística sector alimentación del grupo EROSKI : 2.003. Importe indemnizado: 17.748.613 €
- DEPOSITOS COMERCIALES Gran Canaria, (almacenes generales de depósito): 2.001. Importe indemnizado: 6.000.000 €
- GRUPO LOGISTICO SANTOS, S.L. , Talavera de la Reina, (almacenes de operador logístico) : 2.001 Importe indemnizado : 2.900.000 €

La **gestión del espacio como parámetro de rentabilidad** obliga a aumentar la concentración de mercancías por metro cuadrado. Por criterios igualmente economicistas se desarrolla el almacenamiento a gran altura, así como la amplia utilización de elementos constructivos altamente combustibles (más baratos).

Así aparece un nuevo tipo de siniestro de incendio, cuyas consecuencias se ven agravadas por el empleo sistemático y cada vez más generalizado, de elementos constructivos de alta combustibilidad y que da lugar a elevadísimas indemnizaciones. Esta solución técnica que se ha venido imponiendo en los últimos años, ha llegado a sustituir a los elementos estructurales tradicionales como el acero u hormigón por elementos autoportantes, que son utilizados tanto para la ejecución de paramentos, como de cubiertas, con una reducidísima fiabilidad en caso de incendio por su composición en la que se encuentran materiales combustibles. Así lo que hasta ahora eran incendios “en edificios” se acaban convirtiendo en incendios “de edificios”. Destacar que en el sector de logística del frío el tema se agrava con la proliferación de cámaras frigoríficas con aislantes combustibles.

Poca mentalidad de protección entre sus gerentes, siendo la última de las prioridades en materia de política de empresa. Esto se agrava en el caso de los operadores logísticos, inmersos en un sector de feroz competencia y poco margen de beneficio. Si a ello unimos una cierta falta de presión por parte de las aseguradoras, que hasta épocas recientes no habían considerada de máxima exposición esta actividad, tenemos el resultado esperable: unas carencias crónicas en materia de seguridad en un elevado porcentaje de los riesgos.

Pero adicionalmente el sector logístico cuenta dos ‘handicaps’ a la hora de negociar las características y condiciones de sus Programas de Seguros:

1º Problemas de negociación frente a las Aseguradoras:

Con la externalización de las divisiones logísticas se ha transferido al operador la responsabilidad por gran parte de los daños que sobre los bienes confiados pueden acontecer. Lo que significa que una parte importante de los riesgos, que antes asumían las propias empresas, los deben asumir los operadores. Pero desde el punto de vista asegurador estos riesgos son considerados por las Compañías como ‘poco deseables’ (el almacenaje principalmente, pero en algunas ocasiones también el transporte) cuando no excluidos. Sobretudo cuando son considerados, de manera ‘aislada’. Lo explicamos: las empresas de manufacturación disponen, además de almacenes, de plantas de producción, oficinas, etc. por lo que el programa global de seguros de daños materiales compensa riesgos de mayor y menor exposición.

Por otra parte las necesidades de cobertura prioritarias para un operador van asociadas a ramos no preferentes (seguros de flotas, responsabilidad civil, etc.), mientras que aquellos seguros que generan un mayor margen de rentabilidad para las Aseguradoras, como podrían ser los de personal (colectivos de vida, salud, accidentes, planes de pensiones, etc.) no son especialmente demandados: En un sector como el logístico, tan presionado por los costos es

difícil hallar implantada una cultura de ampliación a las coberturas estrictamente obligatorias. El elevado índice de subcontratación tampoco favorece el encaje de primas de seguro en estos ramos.

Así que, considerado desde esta perspectiva, **el operador logístico no parece un Cliente preferencial para la aseguradora.**

2º Problemática en la negociación frente a sus propios Clientes:

Es una practica cada vez más extendida en este mercado el que los Usuarios quieran trasladar toda la responsabilidad al operador, incluso aquella que según la legislación no le competiría asumir. Pero ante el carácter dispositivo de la misma, los contratos recogen a menudo pactos en este sentido lo que se traduce inmediatamente en la necesidad de contratar coberturas más amplias de seguro.

La repercusión de estos factores sobre el operador es una presión sobre sus costes por dos vías:

1· Desde el punto de vista de prevención y control de riesgos es necesario acometer inversiones (a menudo cuantiosas) en mejora de instalaciones. En muchos casos única alternativa para encontrar alternativas de seguro en el mercado (o en condiciones mínimamente razonables).

2· Desde el punto de vista del coste concreto de transferir los riesgos a aseguradores:

- el sobre coste por asumir coberturas superiores a las que la legislación les atribuiría. Al asumir el coste de un seguro que debería, en puridad, contratar el Usuario permite a éste un ahorro en sus propios programas de seguros al poder recobrar del seguro del operador, aparte de responsabilizarle de toda una serie de cuestiones que no cubre su propia (franquicias, daños de manipulación, diferencias de inventario..).
- el sobre coste por el aumento de tasas soportado por este sector².
- aumento de la necesidad de autofinanciación de riesgos (franquicias elevadas, retención íntegra de ciertas coberturas no colocables en el mercado, etc.).

Pero no es menos cierto que, ante las indefiniciones en el reparto de responsabilidades entre operadores logísticos como “depositarios o custodios” de la mercancía propiedad de terceros almacenada en sus instalaciones y los Propietarios/Clientes y las dificultades planteadas por las aseguradoras ante las exoneraciones de responsabilidad, la contratación de coberturas que exceden el ámbito de sus responsabilidades reportan al operador una mayor seguridad frente a posibles reclamaciones.

² Como dato orientativo indicar que se ha pasado de una tasa de referencia del 1%o con franquicia de 1.000 € en el año 2.001 a una tasa superior al 2,5%o con franquicia de 6.000 € en el 2.005 (condiciones promedio del sector para un seguro todo riesgo daños materiales y para riesgos tipo estándar). El aumento como puede verse ha sido mucho mayor que el experimentado en promedio por el sector asegurador en los últimos años, con el agravante que el cambio de tendencia del último año ha sido mucho menos acusado para estos riesgos.

Las condiciones de este mercado van a determinar, por otra parte las posibilidades que el operador tiene de cargar estos 'sobrecostes del seguro' sobre sus Clientes.

No ha sido infrecuente la práctica de cobrar en concepto de seguros unas cantidades que excedían el precio que se estaba pagando a la Aseguradora.

Desde la óptica que podría contemplar esta práctica como un servicio más que se da al Cliente (se le asegura la mercancía) podríamos pensar que la prima de seguro pagada es un coste más del operador al que debe adicionarse el margen de beneficio. Sin embargo estamos bajo la condición, que expresábamos en el segundo capítulo, de que el operador por su especialización tiene capacidad para optimizar costes. Así que cuando no se cumple esta condición y el precio cobrado al Cliente supera al que este podría obtener en el mercado estamos ante una situación sólo sostenible ante una clara asimetría informativa, cada vez más difícil de mantener y con efectos negativos a medio/largo plazo sobre el que la practica.

Porque la presión de la competencia cada vez mayor en el mercado está induciendo el efecto contrario, por el que el operador 'regala' la cobertura de seguro a su Cliente como un elemento de captación y fidelización. Un proceso que por una parte no es recibido con agrado desde el sector, perjudicando al operador más modesto que no puede asumir la inflación de coste que ello conlleva. Desde el punto de vista de las Aseguradoras tampoco es la situación más deseable por cuanto existe la convicción que el operador acaba trasladando sus compromisos comerciales a la aseguradora

El Código de Comercio, Código Civil o la LOTT pueden involucrar y convertir en responsables a los operadores en caso de daños que afecten a las mercancías de sus clientes. En el transporte, la línea jurisprudencial nos indica que el principio de limitación de responsabilidad por Kg establecido en el CMR o la LOTT es roto con frecuencia al aducirse negligencia o acto culposo por parte de la aseguradora del Propietario de la mercancía, siendo finalmente la aseguradora del operador logístico la que hace frente a la indemnización del 100% del valor de la mercancía.

Una posibilidad para eludir esta responsabilidad sería recoger contractualmente entre las dos partes la exoneración de responsabilidad (naturalmente excluyendo el dolo) del operador tanto a cargo del Propietario de la mercancía como de la Compañía Aseguradora que asume el riesgo por cuenta de éste.

No ocultamos la dificultad para conseguir una exoneración completa (Cliente y aseguradora del Cliente) por mera cuestión de legalismos en la cadena de responsabilidades, No obstante, no parece lógica la tónica actual en la que en los

contratos no se recoge absolutamente nada al respecto, quedando condenados a un conflicto cuando el siniestro importante se produzca o aplicar la filosofía de “cada palo que aguante su vela”. Esta filosofía supone que el Propietario cubra sus intereses con un seguro de daños y el operador haga lo mismo para quedar a cubierto de las reclamaciones de los perjudicados, con el consiguiente incremento de costos en la operación.

El Propietario de la mercancía y su compañía aseguradora deberían aceptar la exoneración, porque además de cobrar un seguro por ello, diversifican el riesgo, ya que en la mayoría de los casos son multinacionales con intereses globales situados por todo el mundo. Así, en España, puede haber un almacén inadecuado que tiene su compensación con otros de excepcionales características constructivas y de prevención en otros países. El operador logístico, que suele ser local, tiene sus riesgos más concentrados.

Pero la alternativa de asegurar cualquier posible daños sobre las mercancías actuando como tomador del seguro entendemos que sería más adecuada siempre que fuera posible trasladar el coste de las coberturas para daños de los que en teoría no se es responsable (ya comentábamos que esta afirmación debe ser considerada con todas las precauciones posibles) al Usuario. A veces no es posible por lo que antes decíamos. Sin embargo existen los casos a la inversa (naturalmente cuando la dimensión del operador con relación a su Cliente lo permite) en que es el operador el que cobra en concepto de seguro una prima superior a la que cobra la cía. Una praxis poco aconsejable por cuanto puede resultar pan para hoy...

Para el Usuario representa unos menores costes en su programa de seguros trata de una practica habitual contra la que se han manifestado reiteradamente algunos sectores pero que en un marco de extrema competencia es difícil sus- traerse a ella.

Así, la única forma de evitar el rechazo de las aseguradoras a contratar seguros para su actividad, consiste en ofrecer garantías más que notables en las instalaciones a asegurar.

6. Capítulo de conclusiones

A lo largo de las páginas precedentes hemos ido desgranando el complejo marco legal y contractual en el que se desenvuelve la actividad logística al objeto de intentar clarificar el régimen de responsabilidades bajo el que operan cada uno de los agentes intervinientes: Propietarios de mercancías, operadores logísticos y en su caso subcontratistas.

La obligación de responder por los daños y perjuicios causados a determinados bienes que son confiados temporalmente a un operador (uno de los pilares en que se fundamenta el negocio logístico) requiere una delimitación precisa de hasta dónde llega esa responsabilidad.

Desde la perspectiva de gerencia de riesgos es fundamental tener una clara delimitación de ese mapa de responsabilidades para desarrollar el proceso de identificación y análisis de riesgos que permita adoptar las oportunas decisiones en cuanto a las técnicas de financiación más adecuadas.

A menudo, y de manera contractual, el operador logístico asume (además) la responsabilidad de suscribir coberturas de seguro para riesgos de los que desde el punto de vista estrictamente legal no es responsable. En esos casos el operador debe ir más allá de la mera contratación de un seguro de responsabilidad civil para pasar a los seguros de daños materiales sobre bienes de terceros

Aunque hay corrientes que no son favorables a esta práctica, creemos que en ciertas circunstancias puede reportar beneficios para las partes:

1. Reduciendo los sobrecostes por primas de seguros que, si consideramos las dos partes del negocio logístico como un 'todo', comportan las duplicidades de cobertura sobre un mismo bien.
2. Reduciendo los márgenes de incertidumbre en la cadena de responsabilidades, evitando la aparición de conflictos por reclamaciones recíprocas en caso de siniestro.
3. Evita los compromisos por exoneraciones al operador, un tema delicado que no todas las Aseguradoras aceptan.

En realidad esta visión responde al principio antes mencionado de considerar como un todo a la 'sociedad' que forman operador y usuario. Si un marco contractual transparente permite una relación estable y de confianza, desde el punto de vista de gerencia de riesgos podríamos plantear la negociación y contratación del programa de seguros contemplando todas las partes que integran la relación logística como si fueran una.

Naturalmente para ello es necesaria la voluntad de todas las partes por asumir, por vía contractual el coste que les corresponde. Un problema no siempre sencillo. De esta manera las Aseguradoras deberían aparcas sus iniciales reservas ante lo que consideraban tradicionalmente como una traslación vía seguros de unos compromisos comerciales para pasar a considerarlo como un planteamiento adecuado y técnicamente justificable.

Bibliografía

Martín Santisteban, Sonia (2.002): *El Depósito y la Responsabilidad del Depositario*, Editorial Aranzadi.

Alvear Trenor, Inés de ; López Quiroga, Julio (2.005): *Algunas notas para el estudio del contrato de prestación de servicios logísticos*, en Actualidad Jurídica Uría & Menéndez

Jané, Joan; Ochoa, Alfonso de (2.004): *La estructura de los contratos logísticos: aciertos y errores*, Conferencia del IV Simposio del CILL

DBK, S.A.: *Estudio de sectores de DBK: Operadores Logísticos 2.005*

Sánchez Gamborino, Francisco José (2.002): *El seguro de transporte en la normativa española (2º parte)*, en Transporte-3

Llerandi Serrano, Jorge (2.004). El Seguro en el sector de transporte y logística. Problemática y medidas de protección, en Logística y Transportes.

ANEXO 1. Medidas de seguridad mínimas

En los almacenes de empresas de logística existe una gran concentración de mercancías, habitualmente heterogéneas e incompatibles y/o acelerantes entre ellas. Para estos riesgos, los técnicos clasifican como ALTO el riesgo de PML (Pérdida Máxima Probable) a consecuencia de incendio y/o explosión. Efectivamente, si no se ataja el foco en el inicio, el siniestro es total y las estadísticas así lo confirman. Un mismo origen de un siniestro puede tener consecuencias económicas dispares dependiendo de la instalación de las medidas adecuadas y de su correcto mantenimiento y formación sobre su utilización.

Podemos establecer que a día de hoy, las instalaciones mínimas de seguridad contra incendio exigibles por las aseguradoras son:

Extintores

Bocas de incendio equipadas

Detectores de incendio conectados a central de alarmas

Columnas hidrantes exteriores

Avisadores

Como medidas frecuentemente exigidas para capitales superiores o almacenamiento en altura:

Sectorización

Rociadores

De forma general se recomienda adoptar el Reglamento de seguridad contra incendios en establecimientos industriales, como marco mínimo de referencia en cuanto las condiciones de seguridad y medios de protección para los riesgos existentes con anterioridad a su publicación y su exigencia para los de nueva planta.

En aquellas instalaciones dotadas con paneles sándwich de contenido combustible se proponen adicionalmente una serie de medidas y recomendaciones de mejora para limitar su riesgo de incendio. Se recomienda hacer hincapié en los sistemas de detección y alarma para que permita tener conocimiento de la situación de riesgo en los primeros momentos y así de disponer de más tiempo para las tareas de evacuación de personal y control inicial del incendio.

ANEXO 2. Conclusiones sobre paneles aislantes usados en la construcción, recogidas del pool de grandes riesgos industriales

El panel sándwich con alma de poliuretano u otro material combustible representa una agravación del riesgo asegurado ya que puede llegar a aumentar de manera importante la intensidad de un incendio. Sin embargo, no hay que olvidar que, en ningún caso, el panel aislante es el origen del incendio sino un elemento transmisor y amplificador de los efectos del mismo. Por tanto, el efecto de su presencia será considerablemente menor en aquellas industrias que dispongan de una adecuada política de prevención seguridad y buen mantenimiento de forma que hayan reducido de manera apreciable la presencia de causas de siniestros.

Los sistemas de protección y extinción de incendios no están diseñados para combatir la propagación de un incendio a través de superficies de paneles sándwich. Como norma general se diseñan para proteger mercancías, y maquinaria pero difícilmente incendios importantes en cerramientos o cubiertas.

a) El empleo de este tipo de materiales como solución técnica constructiva se ha generalizado en los últimos cinco años en todo tipo de actividades industriales.

b) No existen en la actualidad, estudios fiables que de forma incontestable pongan de manifiesto la evidente peligrosidad de este material en caso de incendio.

c) Actualmente, los fabricantes de paneles sandwich combustibles, son conocedores del comportamiento de sus productos frente al fuego, siendo previsible, en un futuro próximo, que por obligaciones legales, se experimente una mejora en la información que se facilita a los Usuarios sobre esta característica.

d) No se debe olvidar que, en la actualidad existen productos incombustibles similares y de rendimientos parecidos a los paneles sandwich combustibles, aunque desgraciadamente, su coste no parece igual.

e) Es necesaria una toma de conciencia por parte del sector asegurador, sobre la realidad de estos materiales y su influencia económica en el resultado técnico del seguro de Daños Físicos.

f) Desde el punto de vista asegurador y hasta que no se modifiquen las características frente al fuego de estos paneles, sólo existen dos posibilidades:

1.- No aceptar su aseguramiento

2.- Percibir una sobreprima por su presencia.

g) Es necesario sensibilizar a la sociedad por medio de las compañías aseguradoras, de la peligrosidad de estos materiales, tanto para personas como para bienes, con el fin que ésta desarrolle acciones ante los colegios profesionales implicados en este problema.

LUIS PALACIOS GARCIA

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, por la Universidad de Barcelona.

Mi carrera profesional en el mundo asegurador comienza en abril de 1.994, en que me incorporé a la Dirección Regional Barcelona de VITALICIO SEGUROS para desempeñar funciones de técnico de riesgos diversos, dependiendo del Responsable Técnico de Diversos y R.C.

En 1.996 pasé a desempeñar dentro la Regional Grandes Cuentas de Barcelona, el puesto de Responsable Técnico de Riesgos Diversos, donde he sido responsable de las labores de suscripción de riesgos en las áreas de Patrimoniales y Multirriesgos Industriales.

En la actualidad desempeño esas mismas labores en la Unidad de Grandes Corredores de la Regional Catalunya-Balears, que he compaginado con la participación durante el curso 2004-2005 en el Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”

Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004

- 25.- Ricard Doménech Pagés: "La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca" 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortiz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005

- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerra Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005

- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011

- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004

- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013

165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013

166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013

167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013

