



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Infructuación de Peajes y
Tribunal de Solución de Controversias y
Transporte
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 205-2015-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 205-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente N°
APMTC/CL/847-2015

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de diciembre de 2015

SUMILLA: *Si al absolver el recurso de apelación la entidad prestadora manifiesta la existencia de circunstancias que hacen estimable la pretensión contenida en el reclamo, corresponde declararlo fundado.*

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en lo sucesivo, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente APMTC/CL/847-2015 (en adelante, la Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en lo sucesivo, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 000775 de fecha 7 de octubre de 2015, TRANSOCEANIC, en representación de su cliente 3A S.A., imputó responsabilidad a APM por los daños ocasionados a 3 bobinas de acero correspondiente al *Bill Lading* OP537CGUCLL004, proveniente de la nave Ocean Paradise.
- 2.- A través de la Carta N° 1441-2015-APMTC/CL, APM comunicó a TRANSOCEANIC que el reclamo efectuado mediante la Hoja de Reclamación N° 000775, carecía de los requisitos necesarios para ser tramitado como un reclamo formal, otorgándole un plazo de 2 días a fin de que subsane dichas omisiones.



- 3.- Con fecha 20 de octubre de de 2015, TRANSOCEANIC cumplió con subsanar los requisitos señalados por APM, reiterando los argumentos esgrimidos en la Hoja de Reclamación N° 000775, agregando lo siguiente:
- i. Durante la descarga de la mercancía en cuestión su personal encontró que ésta se encontraba dañada, hecho del cual dejó constancia en la Hoja de Reclamación N° 000775, puesto que la Entidad Prestadora es la responsable de custodiar, preservar y realizar las operaciones logísticas de manera adecuada, a fin de no ocasionar menoscabos al usuario. Es decir, APM no puede arrumar la carga sin importar el cuidado de la misma, teniendo en cuenta que los productos de acero pueden ser sensibles a las abolladuras, golpes, entre otros.
 - ii. Por lo tanto, APM es la responsable de tener lista, ordenada y, sobre todo, en buen estado, la carga para que al momento en que se haga el retiro de dicha mercancía no se presenten inconvenientes que puedan perjudicarlo.
- 4.- Mediante Resolución N° 1, notificada el 10 de noviembre de 2015, APM resolvió el reclamo presentado por TRANSOCEANIC declarándolo infundado, de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- En el presente caso, corresponde dilucidar la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto de los daños ocasionados a las bobinas del cliente 3A S.S.A, a efectos de lo cual, será necesario determinar si la reclamante ha probado fehacientemente que dichos daños fueron ocasionados por operarios de APM, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil.
 - ii.- De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de Operaciones de APM, los daños a las naves, carga o equipos deben de ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y determinar responsabilidades.
 - iii.- Asimismo, de acuerdo al artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños y perjuicios así como su cuantía, corresponde al perjudicado, lo que ha sido confirmado por la Resolución Final N° 025-2012-TSC-OSITRAN, según la cual, si no se acredita el daño producido por el mal servicio brindado por la Entidad Prestadora, no resulta posible declarar la responsabilidad de esta. Agregó que dicha resolución estableció literalmente lo siguiente:



"15. Asimismo, es pertinente recalcar que el usuario no cumplió con comunicar de los presuntos daños a la mercadería con el fin de determinar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, de acuerdo con el artículo 11 del Reglamento de Operaciones de APM. Cabe declarar que este reglamento tiene naturaleza de cláusula general de contratación y forma parte de las condiciones que son aceptadas desde el momento que reciben los servicios en el Terminal Portuario.

(...)

17. En consecuencia, el usuario no ha acreditado los daños a la mercadería, por tanto no se puede establecer responsabilidad alguna de APM".

- iv.- La hoja del Libro de Reclamaciones no es un documento que se dirija directamente al gerente de turno ni de solución inmediata, sino que es una vía de interposición de reclamo, la cual, de acuerdo con su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos, forma parte de un procedimiento administrativo que requiere el cumplimiento de una serie de requisitos existiendo un plazo de respuesta. En tal sentido, el reclamante no cumplió con comunicar inmediatamente al gerente de turno, a fin de que se comprobara la existencia del daño en el momento de sucedidos los hechos.
- v.- Con relación a que se estarían generando demoras en el levante y despacho al tener que clasificar y ordenar los atados, se ha comprobado que la mercancía llegó mezclada por una mala maniobra de estiba del puerto de origen. Asimismo, en ocasiones no se logra identificar la mercancía que corresponde a cada consignatario porque el método usado antes de su envío para reconocer el mismo no es el adecuado.
- vi.- Si bien APM es la única encargada de la estiba y desestiba, no deberá asumir todos los daños que presente la nave o la carga, ya que en muchos casos estos daños suelen ser de origen o pueden haber sido ocasionados fuera del Terminal Portuario. En tal sentido, APM solo responderá por los daños que se hayan causado a través de su personal a la llegada de la carga al puerto y durante las operaciones de rutina dentro del terminal.
- vii.- Como bien señala TRANSOCEANIC, los productos de acero pueden ser sensibles a las abolladuras, golpes o aplastamientos, los mismos que se podrían haber generado durante la permanencia de su mercancía en la bodega de la nave Ocean Paradise. Asimismo, la falta de pruebas no permite comprobar la responsabilidad de APM por el estado de dicha mercancía.



- 5.- El 27 de noviembre de 2015, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos de su escrito de reclamo agregando lo siguiente
- i.- APM pretende evadir toda responsabilidad por los daños ocurridos como consecuencia de las ineficiencias en su servicio, sin embargo en la Nota de Tarja N° 037715 se observa expresamente en qué condiciones fue retirada la mercancía del Terminal Portuario: "*03 bobinas dañadas*".
 - ii.- Corresponde tener en cuenta este documento (Nota de Tarja N° 037715), pues además de constituir una verificación de lo consignado en el conocimiento de embarque en relación con las existencias, también registra todas las observaciones pertinentes que se hayan encontrado al momento de retirar la carga.
 - iii.- Con relación a que APM no puede hacerse responsable de los daños o faltantes puesto que en muchos casos suelen ser de origen o por haberse producido fuera del Terminal Portuario, corresponde a ésta demostrar fehacientemente que su carga llegó dañada de origen y que el daño no fue provocado por acto negligentes del personal de APM, pues se encuentra en mejor condiciones para ofrecer pruebas respecto de ello.
- 6.- El 17 de diciembre de 2015, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución al recurso de apelación, manifestando que de la revisión de la nota de tarja asociada a la Autorización N° 54142 se identificó que aquella con número 0377151 presentó la observación: "*03 bobinas dañadas*". En ese sentido, correspondía a APM reconocer los daños a las 3 bobinas identificadas en la nota de tarja antes mencionada.
- 7.- Asimismo la Entidad Prestadora, requirió a TRANSOCEANIC proceder con la presentación de su presupuesto de reposición y la factura a nombre de APM por las 3 bobinas señaladas en la nota de tarja N° 0377151, con la finalidad de que APM pueda proceder a realizar las verificaciones necesarias para determinar el importe a indemnizar

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.



- ii.- Determinar si APM es responsable por los daños alegados por TRANSOCEANIC.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 9.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSOCEANIC le imputa a APM por los daños ocasionados a su carga (3 bobinas de acero), situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

1.5.3.3 Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM TERMINALS CALLAO S.A., vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la INFRAESTRUCTURA".

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicios de los usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por la negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".



- 10.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 11.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 de APM materia de impugnación fue notificada a TRANSOCEANIC el 10 de noviembre de 2015.
 - ii.- El plazo máximo para que TRANSOCEANIC interponga su recurso de apelación fue el 01 de diciembre de 2015.
 - iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 27 de noviembre de 2015, es decir, dentro del plazo legal.
- 12.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, pues debe determinarse si corresponde que APM asuma los daños a 3 bobinas de acero alegados por TRANSOCEANIC, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁶.

⁴ Reglamento Reclamos de APM

"3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración".

⁵ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ LPAG

"Artículo 209.- Recurso de apelación

- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.
- 14.- En cuanto al fondo de la pretensión, se advierte que en el presente caso TRANSOCEANIC solicitó que APM asuma responsabilidad por los daños ocasionados a 3 bobinas de acero de propiedad de su comitente 3A S.A., los cuales se habrían originado durante el proceso de desembarque de éstas, de la nave Ocean Paradise.
- 15.- Al respecto, en el escrito de absolución del recurso de apelación, APM señaló que luego de haber verificado la Nota de Tarja N° 0377151, se constató que efectivamente las 3 bobinas reclamadas por TRANSOCEANIC presentaban observaciones que indicaban que éstas habían sufrido daños, por lo que reconoció su responsabilidad por dichos daños, solicitando a la apelante proceder con la presentación de su presupuesto de reposición a fin de que la Entidad Prestadora realice las verificaciones necesarias para determinar el importe a indemnizar
- 16.- Dado lo expuesto, y observándose que APM ratifica lo manifestado por TRANSOCEANIC respecto de su pretensión y el sustento de ésta, corresponde que se ampare el recurso de apelación presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁷;

SE RESUELVE:

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico”.

⁷ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c) Integrar la resolución apelada;*
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda”.*

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo supervisor de la
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
Transporte de ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 205-2015-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/847-2015 y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. por los daños ocasionados a 3 bobinas de acero, quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

TERCERO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**