



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRANSPORTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 152-2015-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 152-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : GENERAL MOTORS PERÚ S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/721-2015

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de octubre 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 GENERAL MOTORS PERÚ S.A. (en lo sucesivo, GENERAL MOTORS o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente APMTC/CL/721-2015 (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° 000721, de fecha 02 de septiembre de 2015, Savar Agente de Aduanas S.A. comunicó a APM sobre los daños ocasionados a los vehículos de marca Chevrolet de su cliente GENERAL MOTORS, identificados con número de serie de chasis KL1JJ7C55FB252834 y KL1JJ7C50FB247427, señalando que dichos automóviles presentaron abolladuras y hundimientos en guardafangos y parachoques. Agregó que al comunicarle lo sucedido al señor Carlos Constantino, éste le indicó que no se podía dejar constancia de los daños en la tarja, sino únicamente comunicar el incidente a los señores de Linderman.
- 2.- El 04 de septiembre de 2015, mediante Carta N° 1142-2015-APMTC/CL, APM emitió un pronunciamiento en el expediente N° APMTC/CL/684-2015, en respuesta al reclamo consignado en la Hoja de Reclamación N° 000721, por Savar Agente de Aduanas S.A., comunicándole que su



solicitud no podía ser atendida pues no cumplía con los requisitos necesarios para considerarse como un reclamo formal, otorgándole un plazo de dos (02) días hábiles para su subsanación.

- 3.- El 07 de septiembre de 2015, GENERAL MOTORS interpuso reclamo ante APM solicitando que se hiciera responsable por los daños en los dos vehículos importados marca Chevrolet, referidos precedentemente, argumentando lo siguiente:
- i. Con fecha 31 de agosto de 2015, arribó la nave Glovis Composer, cuya carga comprendía dos vehículos marca Chevrolet, modelo Tracker, identificados con VIN¹ N° KL1JJ7C55FB252834 y KL1JJ7C50FB247427. Tras las operaciones de descarga, el primer vehículo presentó abolladuras en el guardafango posterior derecho, y el segundo, abolladura y hundimiento en el parachoque delantero derecho.
 - ii. De conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Operaciones de APM, los daños a la carga deben ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y determinar responsabilidades.
 - iii. En cumplimiento de la referida norma, su representante, el auxiliar de Despacho de la empresa Savar Agente de Aduanas S.A. comunicó al Shift Manager de turno y al Supervisor de carga, el señor Carlos Constantino, los daños ocasionados a los vehículos antes referidos, respondiéndole éste último que ya no se podían modificar las tarjas debido a que las unidades ya habían sido descargadas y que sólo podían informar a la empresa Linderman para los fines pertinentes.
 - iv. Asimismo, su representante, el auxiliar de Despacho de la empresa Savar Agente de Aduanas S.A., anotó su reclamo por los daños producidos a los dos vehículos, en el Libro de Reclamaciones de APM. Por otro lado, la señorita Kelly Callao, colaboradora Inhouse Global Purchasing & Supply Chain de la reclamante, reportó los daños producidos al personal de APM, incluyendo al Shift Manager, mediante correo electrónico de fecha 02 de septiembre de 2015.
 - v. Indicó que pese a sus comunicaciones no recibieron información alguna por parte de APM y que los daños se produjeron dentro de las instalaciones del Terminal Portuario y fueron ocasionados por el personal de la Entidad Prestadora, por lo que, presentan su reclamo para que les reconozcan el resarcimiento por los daños generados.
- 4.- Posteriormente, el 10 de septiembre de 2015, respondiendo la Carta N° 1142-2015-APMTC/CL, GENERAL MOTORS indicó que su reclamo presentado el 07 de septiembre de 2015 cumplía con todos los requisitos solicitados mediante la referida Carta.

¹ VIN: "Vehicle Identification Number"

- 5.- Mediante Carta N° 1212-2015-APMTC/CL, notificada el 15 de septiembre de 2015, APM comunicó a GENERAL MOTORS que su reclamo del 07 de septiembre de 2015 se tramitaría bajo el expediente N° APMTC/CL/721-2015, sin perjuicio de lo cual, informó que había declarado inadmisibles los reclamos tramitados bajo el expediente N° APMTC/CL/684-2015, en la medida que la empresa Savar Agente de Aduanas S.A. no había cumplido con subsanar los requisitos solicitados mediante la Carta N° 1142-2015-APMTC/CL.
- 6.- Mediante Resolución N° 1, expedida en el expediente N° APMTC/CL/721-2015 y notificada el 18 de septiembre de 2015, APM resolvió el reclamo presentado por GENERAL MOTORS, declarándolo infundado, de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- De conformidad con el artículo 13 de su Reglamento de Operaciones, los daños a las naves, carga o equipos deben de ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata a fin de realizar las investigaciones pertinentes y así determinar responsabilidades.
 - ii.- En el presente caso, si bien la reclamante ha afirmado que su colaboradora Inhouse, la señorita Kelly Callao, comunicó de los daños al personal de APM y al Shift Manager, no cumplió con adjuntar ninguna prueba que sustentara dicha afirmación.
 - iii.- Cabe señalar que, de acuerdo con el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños y perjuicios por la inejecución de obligaciones, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso corresponde al perjudicado.
 - iv.- En virtud de lo expuesto, dada la ausencia de medios probatorios enviados por la reclamante, no se ha demostrado responsabilidad alguna por parte de la Entidad Prestadora respecto de los daños de los vehículos materia de reclamo.
- 7.- Con fecha 24 de septiembre de 2015, GENERAL MOTORS interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos de su escrito de reclamo, y agregando que las afirmaciones de APM en la resolución impugnada no se ajustaban a la verdad de los hechos toda vez que sí habían cumplido con adjuntar a su escrito de reclamo, el correo electrónico que la señorita Kelly Callao cursó al personal de APM y al Shift Manager con fecha 02 de septiembre de 2015.
- 8.- El 5 de octubre 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 al haberse comprobado que la apelante había cumplido con adjuntar la comunicación electrónica que la señorita Kelly Callao cursó al personal de APM y al Shift Manager, con fecha 02 de septiembre de 2015, quedaba acreditado que los daños habían ocurrido

en las instalaciones de APM, motivo por el cual, procedería la indemnización por los daños materia de reclamo, previa presentación de los presupuestos de reparación y factura a nombre de APM. Agregó que luego de la presentación de los documentos solicitados, el importe por concepto de indemnización sería determinado por acuerdo entre las partes.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9.- 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 que se generaron como consecuencia de un presunto mal servicio prestado por aquella.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 10.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que GENERAL MOTORS le imputa a APM por los daños ocasionados a su carga, situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM² y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

² Reglamento 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".

³ 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.

(...)"

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

- 11.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁵, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)⁶, 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.
- 12.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 de APM materia de impugnación fue notificada a GENERAL MOTORS el 18 de septiembre de 2015.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que GENERAL MOTORS interponga su recurso de apelación fue el 09 de octubre de 2015.
 - iii.- GENERAL MOTORS presentó su recurso administrativo el 24 de septiembre de 2015, evidenciándose que lo interpuso en el plazo exigido normativamente.
- 13.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁷, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas

"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".

5 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".

6 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".

7 Ley N° 27444

"Artículo 209.- Recurso de apelación

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".

respecto de la responsabilidad por los daños al usuario como consecuencia de la prestación deficiente de un servicio por parte de APM.

- 14.- 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.

III.2.- SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE APM RESPECTO DE LOS DAÑOS ALEGADOS

- 12.- En cuanto al fondo de la pretensión, se advierte que en el presente caso, GENERAL MOTORS solicitó que APM se hiciera responsable por los daños en los vehículos importados marca Chevrolet, modelo Tracker, identificados con VIN N°KL1JJ7C55FB252834 y KL1JJ7C50FB247427, de acuerdo con lo señalado tanto en su reclamo del 07 de septiembre de 2015, como en su escrito de apelación de fecha 24 de septiembre de 2015.
- 13.- Al respecto, en su escrito de absolución del recurso de apelación, APM reconoció que los daños en los vehículos materia de reclamo habían ocurrido en sus instalaciones, motivo por el cual, indicó que procedería con la indemnización por los daños materia de reclamo, previa presentación de los presupuestos de reparación y factura a nombre de APM
- 14.- Dado lo expuesto, y observándose que APM ratifica lo manifestado por GENERAL MOTORS respecto de su pretensión y el sustento de ésta (declarar su responsabilidad) por los daños ocasionados a los dos vehículos de marca Chevrolet) 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 OSITRAN⁸;

⁸ 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".

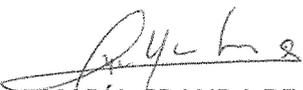
SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/721-2015 y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por GENERAL MOTORS PERÚ S.A. y responsable a APM TERMINALS CALLAO S.A. por los daños en los vehículos identificados con VIN N° KL1JJ7C55FB252834 y KL1JJ7C50FB247427, de propiedad de la apelante, cuyo monto se determinará con arreglo a lo previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁹, quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a GENERAL MOTORS PERÚ 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

⁹ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios. Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora
Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria
(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.
(...)"