



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

EXPEDIENTES N° : 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-2014-TSC-OSITRAN

APELANTE : GENERAL MOTORS PERU S.A.

EMPRESA PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTOS APELADOS : Resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/463-2014, APMTC/CS/459-2014, APMTC/CS/442-2014, APMTC/CS/441-2014, APMTC/CS/444-2014, APMTC/CS/456-2014, APMTC/CS/454-2014, APMTC/CS/449-2014, APMTC/CS/461-2014, APMTC/CS/455-2014, APMTC/CS/450-2014, APMTC/CS/451-2014, APMTC/CS/462-2014, APMTC/CS/460-2014, APMTC/CS/443-2014, APMTC/CS/445-2014, APMTC/CS/457-2014, APMTC/CS/446-2014, APMTC/CS/447-2014, APMTC/CS/448-2014 y APMTC/CS/453-2014.

### RESOLUCIÓN N° 3

Lima, xx de setiembre de 2014

**SUMILLA:** Es deber del usuario acreditar la ocurrencia de los daños a la carga e informar de manera inmediata a la Entidad Prestadora para su verificación.

### VISTOS:

Los expedientes N° 151-2014-TSC-OSITRAN, 152-2014-TSC-OSITRAN, 153-2014-TSC-OSITRAN, 154-2014-TSC-OSITRAN, 155-2014-TSC-OSITRAN, 156-2014-TSC-OSITRAN, 157-2014-TSC-OSITRAN, 158-2014-TSC-OSITRAN, 159-2014-TSC-OSITRAN, 160-2014-TSC-OSITRAN, 161-2014-TSC-OSITRAN, 162-2014-TSC-OSITRAN, 163-2014-TSC-OSITRAN, 164-2014-TSC-OSITRAN, 165-2014-TSC-OSITRAN, 166-2014-TSC-OSITRAN, 167-2014-TSC-OSITRAN, 168-2014-TSC-OSITRAN, 169-2014-TSC-OSITRAN, 171-2014-TSC-OSITRAN y 172-2014-TSC-OSITRAN (en adelante, los expedientes 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172), relacionados con los recursos de apelación interpuestos por GENERAL MOTORS PERU S.A. (en lo sucesivo, GM o la apelante) contra las resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/463-2014, APMTC/CS/459-2014, APMTC/CS/442-2014, APMTC/CS/441-2014, APMTC/CS/444-2014, APMTC/CS/456-2014, APMTC/CS/454-2014, APMTC/CS/449-2014, APMTC/CS/461-2014, APMTC/CS/455-2014, APMTC/CS/450-2014, APMTC/CS/451-2014, APMTC/CS/462-2014, APMTC/CS/460-2014, APMTC/CS/443-2014, APMTC/CS/445-2014, APMTC/CS/457-2014, APMTC/CS/446-2014, APMTC/CS/447-2014, APMTC/CS/448-2014 y APMTC/CS/453-2014 (en adelante, las resoluciones), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en lo sucesivo, APM o la Entidad Prestadora); y,



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 252, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259,  
260, 262, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 271 y 272-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

## CONSIDERANDO:

### I.- ANTECEDENTES:

1.- Con fecha 8 de mayo de 2014, GM interpuso reclamos ante APM solicitando que se haga responsable por los daños y la falta de autopartes en los vehículos importados, identificados con VIN<sup>1</sup> N° JAANMR85HE7101302, KL1PM9EK5EK573853, KL1MJ6A48EC032064, KL1MJ6A44EC032241, KL1MJ6A42EC032044, KL1PM9DKXEK574529, KL1PM9EK6EK575160, KL1PJ5E58EK578878, JALFRR90ME7000440, KL1PM9EK8EK574625, KL1PM9EK9EK575475, KL1FC1DU2EB019463, JALFRR90ME7000438, JAANPR75KE7101190, KL1MJ6A47EC032640, KL1MJ6A4XEC032485, KL1FC1DU1EB017784, KL1FC1DU9EB020741, KL1PJ5D54EK578796, KL1PJ5D53EK579292 y KL1PM9EK3EK574919. Señala que los daños y la falta de autopartes son consecuencia de un mal servicio prestado por APM al momento de su descarga, por lo que su reclamo se refiere a la calidad y oportuna prestación de los servicios por la Entidad Prestadora.

2.- Mediante Resolución N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/463-2014, APMTC/CS/459-2014, APMTC/CS/442-2014, APMTC/CS/441-2014, APMTC/CS/444-2014, APMTC/CS/456-2014, APMTC/CS/454-2014, APMTC/CS/449-2014, APMTC/CS/461-2014, APMTC/CS/455-2014, APMTC/CS/450-2014, APMTC/CS/451-2014, APMTC/CS/462-2014, APMTC/CS/460-2014, APMTC/CS/443-2014, APMTC/CS/445-2014, APMTC/CS/457-2014, APMTC/CS/446-2014, APMTC/CS/447-2014, APMTC/CS/448-2014 y APMTC/CS/453-2014, notificadas el 19 y 20 de junio de 2014, la Entidad Prestadora emitió pronunciamiento sobre la pretensiones de la apelante declarándolas infundadas. Las referidas resoluciones se sustentan en lo siguiente:

- i.- Lo primero que se debe determinar es la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto de los daños así como los faltantes en los vehículos importados de propiedad de GM. Para ello, la apelante adjuntó a sus escritos de reclamo las Notas, los cuales detallan las características de los vehículos, así como su estado o partes faltantes al momento de ser desembarcados.
- ii.- Tales documentos, elaborados por funcionarios de APM, detallan que los daños y los faltantes reclamados por la apelante son de origen. Dado lo expuesto, al haberse dejado constancia de lo antes expuesto, no habría quedado acreditada la responsabilidad de APM frente a los hechos denunciados.
- iii.- La Entidad Prestadora sostiene que, de conformidad con el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños y perjuicios así como su cuantía, corresponde al perjudicado. Por lo expuesto, los medios probatorios presentados en el expediente no son suficientes a efectos de atribuirle responsabilidad por los daños reclamados.
- iv.- Indica que lo anterior fue 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,

<sup>1</sup> VIN: "Vehicle Identification Number"



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

entonces no es posible declarar la responsabilidad de esta. Asimismo, agrega que dicha resolución estipula 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".*

v.- Dado lo expuesto, los medios probatorios presentados por GM no constituyen prueba suficiente a efectos de determinar la responsabilidad de APM respecto de los daños y los faltantes en los vehículos de la apelante.

3.- Con fecha 3 de julio de 2014, GM interpuso recursos de apelación solicitando que se declaren fundados sus reclamos, añadiendo a lo señalado en sus escritos de reclamo lo siguiente:

i.- La afirmación realizada por APM, se basa en la Resolución Final del Expediente N° 025-2012-TSC-OSITRAN la cual señala:

*"(...) 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 (...)"*

ii.- Lo antes señalado no guarda relación con los hechos materia del presente proceso puesto que su representada, al momento de detectar el daño causado a sus vehículos, cumplió dentro del plazo de ley con realizar el reclamo respectivo ante la entidad competente, por lo que no es correcto afirmar que no se cumplió con comunicar los presuntos daños.

iii.- Si APM es la empresa encargada de la administración del terminal portuario, esta será responsable de los daños que sean generados por su personal al momento de la llegada de la carga al puerto y durante las operaciones de rutina.

iv.- Siendo los funcionarios de la Entidad Prestadora, los únicos encargados de realizar la estiba y desestiba de las mercancías, no pueden pretender desconocer su responsabilidad respecto de la pérdida de las autopartes y los daños en los vehículos importados.

v.- Por lo expuesto, ha quedado debidamente acreditado que APM no prestó un buen servicio al momento de realizar la descarga de la mercadería.

4.- El 18 de julio de 2013, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), los expedientes administrativos y sus correspondientes absoluciones a los recursos de apelación, manifestando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- i.- Las Notas de Tarja que fueran adjuntadas por la propia apelante, claramente indican que los faltantes y los daños son de origen, quedando acreditado que aquellos no se produjeron durante la descarga de la mercadería.
  - ii.- GM tuvo oportunidad de presentar, en cumplimiento del Reglamento de Operaciones de APM, el Reporte de Daños respectivo al momento en que los vehículos llegaron a la zona de acopio, y en el cual pudo haber contradicho lo que figura en las Notas de Tarja.
  - iii.- En este sentido, no se ha logrado acreditar que los daños se hayan producido como consecuencia de un mal servicio prestado por APM ni en las instalaciones del terminal.
- 5.- Con oficio N° 519-14-STSC-OSITRAN del 17 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica del TSC solicita a GM remita los documentos pertinentes que acrediten el estado de los vehículos materia de reclamo al momento en que estos fueron embarcados, requerimiento que a la fecha no ha sido atendido.
- 6.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 2 de setiembre de 2014, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo debido a la inasistencia de ambas partes. El 3 de setiembre de 2014 se realizó la audiencia de vista con la asistencia de los representantes de APM, quienes presentaron informe oral, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia de los recursos de apelación interpuestos contra las resoluciones de APM.
  - ii.- Determinar si APM es responsable por los daños que se generaron como consecuencia de un mal servicio prestado por aquella.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 8.- De la revisión de los expedientes administrativos, se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el requerimiento que formula GM, solicitando que APM se haga responsable por los daños y las autopartes faltantes en los vehículos de su propiedad, los cuales serían consecuencia del mal servicio prestado. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras, comprende entre otros, los reclamos sobre la calidad de los servicios prestados por las Entidades Prestadoras, así como los daños que pudieran surgir como consecuencia de la negligencia, incompetencia o dolo por parte de los funcionarios de la Entidad Prestadora o sus dependientes<sup>2</sup>. Dicho

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



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM<sup>3</sup> (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>4</sup>, el TSC es competente para conocer los recursos de apelación en cuestión.

- 9.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>5</sup>, 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)<sup>6</sup>, 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.
- 10.- Por su parte, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes."

<sup>3</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM. Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

- 1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.
- 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.

<sup>4</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

<sup>5</sup> Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN.

"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".

<sup>6</sup> 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".



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

Administrativo General (en adelante LPAG), el cual dispone que el plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto.

- 11.- En la misma línea, el numeral 1 del artículo 134 de la LPAG dispone que cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional<sup>7</sup>. En virtud a lo expuesto, es posible concluir que el plazo que tiene el usuario para presentar su recurso de apelación se computa en días hábiles.
- 12.- Al respecto, de una revisión de los expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
  - i.- Las resoluciones N° 1 de APM materia de impugnación fueron notificadas a GM el 19 y 20 de junio de 2014.
  - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que GM interponga sus recursos de apelación fue el 11 y 12 de julio de 2014.
  - iii.- GM presentó sus recursos administrativos el 3 de julio de 2014, evidenciándose que los interpuso en el plazo exigido normativamente.
- 13.- De otro lado, los recursos de apelación cumplen con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG<sup>8</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas 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 los recursos de apelación cumplen con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

- 15.- El presente caso versa sobre temas de daños ocasionados en la prestación de los servicios brindados por APM. Al respecto, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (en adelante, RUTAP), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN establece lo siguiente:

**"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:  
(...)*

#### <sup>7</sup> LPAG

**"Artículo 134.- Transcurso del Plazo**

*134.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional".*

**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".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
EXPEDIENTE N° 152, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

**j) Al derecho a la reparación de daños.**

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

**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.

(...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".

16.- De lo citado anteriormente, se colige que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido de estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

Sobre la prueba de los daños reclamados:

17.- Como se indicó, el RUTAP establece que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido de estos y una obligación de la Entidad Prestadora. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

18.- Sobre el particular, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso". Por lo tanto, en el presente caso, previamente a evaluar la responsabilidad de la Entidad Prestadora en la generación de los daños, GM debe probar que tales daños efectivamente se produjeron.

19.- Al respecto, la apelante refiere que durante las operaciones de descarga se detectó que a los automóviles importados, les faltaban algunas partes e incluso algunos presentaban daños en sus estructuras, quedando ello acreditado en las Notas de Tarja, conforme al siguiente detalle:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

Expediente	Vehículo/VIN	Nota de Tarja
151	JAANMR85HE7101302	343156
152	KL1PM9EK5EK573853	201028
153	KL1MJ6A48EC032064	347196
154	KL1MJ6A44EC032241	347379
155	KL1MJ6A42EC032044	347439
156	KL1PM9DKXK574529	348570
157	KL1PM9EK6EK575160	348616
158	KL1PJ5E58EK578878	345578
159	JALFRR90ME7000440	337852
160	KL1PM9EK8EK574625	348568
161	KL1PM9EK9EK575475	339506
162	KL1FC1DU2EB019463	348520
163	JALFRR90ME7000438	343002
164	JAANPR75KE7101190	259168
165	KL1MJ6A47EC032640	347343
166	KL1MJ6A4XEC032485	347441
167	KL1FC1DU1EB017784	348604
168	KL1FC1DU9EB020741	345151
169	KL1PJ5D54EK578796	345695
171	KL1PJ5D53EK579292	345700
172	KL1PM9EK3EK574919	201029

20.- De los documentos presentados por la apelante, podemos afirmar que ha quedado acreditado que a los vehículos arriba detallados les faltaban algunas autopartes y presentaban daños en su estructura, al momento de su descarga. Por lo expuesto, corresponde analizar si se puede atribuir a APM responsabilidad por dichos daños y faltantes.

Respecto de la responsabilidad de la Entidad Prestadora

21.- Sobre el particular, debemos considerar que de acuerdo a lo dispuesto por el último párrafo del artículo 34º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>9</sup>; en los reclamos relacionados con calidad e idoneidad del servicio, corresponde a la Entidad Prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del contrato de concesión.

<sup>9</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora

(...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente."



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 22.- Asimismo, de acuerdo con el Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano<sup>10</sup>, y con su Reglamento de Operaciones<sup>11</sup>, la desestiba (o descarga) y el manipuleo de la carga es responsabilidad de APM, sea que la brinde directamente o a través de terceros.
- 23.- En virtud del artículo antes señalado, en aquello relacionado con la calidad del servicio prestado la carga de la prueba recae en APM ya que se encuentra en mejor posición para poder demostrar que los servicios fueron prestados de manera adecuada y conforme a los estándares de calidad correspondientes.
- 24.- Sobre el particular, y a fin de determinar el alcance de los servicios que debe prestar APM, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 8.19 del Contrato de Concesión, establece lo siguiente:

#### "8.19. SERVICIOS ESTÁNDAR

*Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá prestar obligatoriamente a todo Usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga. Comprenden en el caso de embarque, desde*

<sup>10</sup> Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuarios del Callao entre APM Terminals Callao S.A. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este a su vez por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 11 de mayo de 2011.

#### "8.19.-SERVICIO ESTÁNDAR

*Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga (...). En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave hasta el retiro de la carga por el usuario.*

(...)

#### b) SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA

*Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido en el Terminal Multipropósito*

(...)

*En el caso de la carga sólida a granel, el Servicio Estándar incluye:*

- i) *Las actividades de Estiba o Desestiba, descarga/embarque con fajas transportadoras u otros equipos.*
- ii) *El servicio de manipuleo –en el área de almacenaje (silos), o zona de maniobra- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque.*

(...)

#### SECCIÓN XIX

##### 19.1.- (...)

*LA SOCIEDAD CONCESIONARIA no estará exenta de responsabilidad aún en los casos en que los incumplimientos sean consecuencia de los contratos que celebre con sub contratistas o proveedores".*

<sup>11</sup> Reglamento de Operaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se encuentra en la siguiente dirección electrónica: <http://www.apmterminals.com/uploadedFiles/americas/callao/Reglamento%20de%20Operaciones.pdf> (página Web visitada el 26 de julio de 2012).

#### "2.1 Naturaleza de los Servicios

*Conforme el Contrato de Concesión, todos los servicios portuarios que ofrece APM TERMINALS en el Terminal Portuario se dividen en:*

##### 2.1.1 Regulados

###### a) Servicios Estándar

*Son aquellos servicios que APM TERMINALS prestará obligatoriamente a todo usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga. Comprenden en el caso de embarque, desde que la carga ingresa al Terminal Portuario hasta que la nave en la que se embarca sea desamarrada para zarpar. En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave, hasta el retiro de la carga por el usuario".*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

que la carga ingresa al Terminal Norte Multipropósito hasta que la Nave en la que se embarque sea desamarrada para zarpar. En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la Nave, hasta el retiro de la carga por el Usuario.

(...)

**b) SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA:**

Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de la Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido del Terminal Norte Multipropósito.

- 25.- En el presente caso, APM al momento de realizar la descarga de los vehículos de propiedad de GM, advirtió los daños en sus estructuras así como los faltantes en los mismos y cumplió con detallarlos en los documentos pertinentes, tal como se logra apreciar de los medios probatorios que fueran adjuntados por la propia apelante.
- 26.- Dado lo expuesto, se puede concluir que APM ha presentado la documentación pertinente que logra deslindar su responsabilidad de los daños reclamados por la apelante, en la medida que en los documentos señalados, claramente se consignó que tanto los daños como los faltantes son de origen.
- 27.- Adicionalmente, respecto a la organización de las operaciones dentro del terminal portuario, el Contrato de Concesión estipula lo siguiente:

**"DERECHOS Y DEBERES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

**ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

8.2. Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA diseñar y administrar los Servicios que proporcionará a los Usuarios del Terminal Norte Multipropósito de conformidad con los parámetros establecidos para tal efecto en el Contrato de Concesión y en el Expediente Técnico".

- 28.- Asimismo, el numeral 8.13 del referido Contrato de Concesión dispone la siguiente obligación a cargo de la Entidad Prestadora.

**"REGLAMENTOS INTERNOS**

(...)

8.13. Asimismo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá presentar a los tres (3) meses contados desde la Fecha de Suscripción de los Contratos, para la aprobación de la APN los siguientes documentos:

- a) Reglamento de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito.
- b) Otros reglamentos que correspondan de acuerdo a las competencias de la APN

La APN contará con un plazo de sesenta (60) Días Calendario para emitir su pronunciamiento, plazo que empezará a computarse a partir de la presentación de los documentos referidos en el párrafo anterior, De no pronunciarse la APN en el plazo establecido, se entenderá que los documentos presentados han sido aprobados (...)".

- 29.- Dado lo expuesto, se aprecia que forman parte de las obligaciones de APM, el elaborar un Reglamento de Operaciones, cuya finalidad es el sistematizar y regular las diferentes operaciones que se realizan dentro del terminal. Al respecto, los artículos 2 y 9 del Reglamento de Operaciones de APM establecen



lo siguiente:

"Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados y supervisados dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

Asimismo, será de obligatoria observancia para las Entidades Prestadoras y los Usuarios finales o intermedios de la mencionada ITUP.

Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

b) Conducta debida

Utilizar la ITUP (...) portuaria, o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20. El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas (...)"

30.- A lo anterior se debe agregar que el artículo 11 del Reglamento de Operaciones de APM dispone lo siguiente:

"DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Artículo 11.- Presentar recursos de reclamos debidamente documentados, por controversias suscitadas en la atención y facturación de los servicios. Los recursos deben ser presentados al Departamento Comercial de APM TERMINALS. Los daños a las naves, carga o equipos deben ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y de determinar responsabilidades".

31.- Dado lo expuesto, se observa que es obligación de los usuarios del Terminal, cumplir con las disposiciones presentes en el referido Reglamento de Operaciones, el cual coadyuva a la seguridad y eficiencia de las labores que se realizan en el puerto.

32.- En este sentido, los deterioros a las naves, carga o equipos deben ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y de determinar responsabilidades. Esta disposición debe ser cumplida por GM puesto que tiene naturaleza de cláusula general de contratación<sup>12</sup> y forma parte de las condiciones que son aceptadas desde el momento que reciben los servicios en el terminal portuario<sup>13</sup>. Ahora bien, como ha establecido anteriormente el TSC<sup>14</sup>,

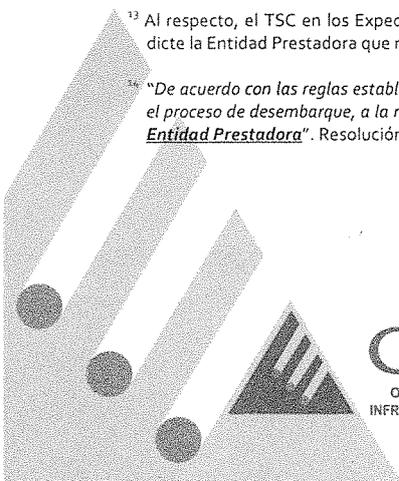
<sup>12</sup> Código Civil

"Cláusulas generales de contratación

Artículo 1392.- Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos".

<sup>13</sup> Al respecto, el TSC en los Expedientes N° 047 y 048-2009-TSC-OSITRAN y 028-2010-TSC-OSITRAN ha establecido, de manera general, que las disposiciones que dicte la Entidad Prestadora que regulen los servicios que prestan son cláusulas generales de contratación.

<sup>14</sup> "De acuerdo con las reglas establecidas en el Terminal Portuario, es responsabilidad del usuario informar de manera inmediata los daños que se puedan producir, durante el proceso de desembarque, a la mercadería para su verificación, salvo que existan documentos que prueben la ocurrencia de dichos daños y la responsabilidad de la Entidad Prestadora". Resolución N° 002 (resolución final) emitida en el Expediente N° 003-2012-TSC-OSITRAN.





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

el incumplimiento de esta obligación (de avisar) no determina necesariamente la exención de responsabilidad de APM, puesto que el usuario tiene la posibilidad de probar con otros documentos (como por ejemplo las notas de tarja y los conocimientos de embarque) que el daño efectivamente fue ocasionado por la Entidad Prestadora, situación que, como ya se mencionó, GM no ha demostrado en los casos bajo análisis.

- 33.- En el presente caso se observa que pese a haberse advertido, durante la descarga de los vehículos, que aquellas presentaban daños y les faltaban algunas autopartes, la apelante no informó a la Entidad Prestadora de manera inmediata sobre ello o presentó su objeción respecto de lo señalado en las Notas de Tarja las cuales estipulan que los daños y faltantes son de origen.
- 34.- Respecto de la fecha en la que la apelante informó a APM respecto de los daños reclamados, se observa lo siguiente:

Expediente	Fecha de emisión de la Nota de Tarja	Fecha de presentación del reclamo
151	22/03/2014	08/05/2014
152	04/04/2014	08/05/2014
153	11/04/2014	08/05/2014
154	11/04/2014	08/05/2014
155	11/04/2014	08/05/2014
156	02/04/2014	08/05/2014
157	02/04/2014	08/05/2014
158	30/03/2014	08/05/2014
159	22/03/2014	08/05/2014
160	02/04/2014	08/05/2014
161	02/04/2014	08/05/2014
162	02/04/2014	08/05/2014
163	22/03/2014	08/05/2014
164	22/03/2014	08/05/2014
165	11/04/2014	08/05/2014
166	11/04/2014	08/05/2014
167	02/04/2014	08/05/2014
168	30/03/2014	08/05/2014
169	30/03/2014	08/05/2014
171	30/03/2014	08/05/2014
172	04/04/2014	08/05/2014

- 35.- De lo anterior, se puede concluir que la apelante no presentó sus reclamos o informó a APM de forma inmediata respecto de los faltantes encontrados, o presentó su objeción respecto de las Notas de emitidos, las cuales detallaban que los daños y los faltantes en los vehículos de GM eran de origen.
- 36.- Dicha falta de diligencia del usuario, impidió que APM pueda realizar las verificaciones correspondientes a fin de determinar si existió responsabilidad o no de sus funcionarios en los daños reclamados.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171 y 172-  
2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 37.- Por todo lo expuesto, se puede concluir que APM ha logrado acreditar que los daños alegados no ocurrieron dentro del terminal, argumento que no ha podido ser desvirtuado por GM, por lo que no puede atribuirse responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto de aquellos.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>15</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** las Resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/463-2014, APMTC/CS/459-2014, APMTC/CS/442-2014, APMTC/CS/441-2014, APMTC/CS/444-2014, APMTC/CS/456-2014, APMTC/CS/454-2014, APMTC/CS/449-2014, APMTC/CS/461-2014, APMTC/CS/455-2014, APMTC/CS/450-2014, APMTC/CS/451-2014, APMTC/CS/462-2014, APMTC/CS/460-2014, APMTC/CS/443-2014, APMTC/CS/445-2014, APMTC/CS/457-2014, APMTC/CS/446-2014, APMTC/CS/447-2014, APMTC/CS/448-2014 y APMTC/CS/453-2014 que declararon INFUNDADOS los reclamos presentados por GENERAL MOTORS contra APM TERMINALS CALLAO S.A., por responsabilidad por los daños a la carga, quedando así agotada la vía administrativa.

**SEGUNDO.- NOTIFICAR** a GENERAL MOTORS PERU 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](http://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**  
Vicepresidente  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
OSITRAN

<sup>15</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-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. (...)"