



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

EXPEDIENTES N° : 93, 94, 95, 96, 97, 101, 102, 103, 104 y
105-2014-TSC-OSITRAN

APELANTE : GENERAL MOTORS PERU S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTOS APELADOS : Resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N°
APMTC/CS/340-2014, APMTC/CS/339-2014,
APMTC/CS/337-2014, APMTC/CS/333-2014,
APMTC/CS/336-2014, APMTC/CS/212-2014,
APMTC/CS/334-2014, APMTC/CS/335-2014,
APMTC/CS/332-2014 y APMTC/CS/338-2014.

RESOLUCIÓN N° 3

Lima, 10 de noviembre 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 a fin de que lleve a cabo las investigaciones pertinentes.

VISTOS:

Los expedientes N° 93-2014-TSC-OSITRAN, 94-2014-TSC-OSITRAN, 95-2014-TSC-OSITRAN, 96-2014-TSC-OSITRAN, 97-2014-TSC-OSITRAN, 101-2014-TSC-OSITRAN, 102-2014-TSC-OSITRAN, 103-2014-TSC-OSITRAN, 104-2014-TSC-OSITRAN y 105-2014-TSC-OSITRAN (en adelante, los expedientes 93, 94, 95, 96, 97, 101, 102, 103, 104 y 105), relacionados con los recursos de apelación interpuestos por GENERAL MOTORS PERU S.A. (en lo sucesivo, GM) contra las resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/340-2014, APMTC/CS/339-2014, APMTC/CS/337-2014, APMTC/CS/333-2014, APMTC/CS/336-2014, APMTC/CS/212-2014, APMTC/CS/334-2014, APMTC/CS/335-2014, APMTC/CS/332-2014 y APMTC/CS/338-2014 (en adelante, las resoluciones), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en lo sucesivo, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 28 de febrero y 2 de abril 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 VIN¹ N° KL1PM6E56EK563504, KL1PMgDK1EK563242, KL1PM6E54EK565588, JALFVR347E7000233, KL1PJ5D59EK565431, MMM148FK0EH612446, KL1FC5EU9EB002844, KL1FC1DU4EB002678, KL1PM6E59EK563576 y KL1PM6E59EK564520. Señala que los daños y la falta de autopartes son consecuencia de un mal servicio prestado por APM al momento de su

VIN: "Vehicle Identification Number"

Página 1 de 12

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

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, emitida en los expedientes N° APMTC/CS/340-2014, APMTC/CS/339-2014, APMTC/CS/337-2014, APMTC/CS/333-2014, APMTC/CS/336-2014, APMTC/CS/212-2014, APMTC/CS/334-2014, APMTC/CS/335-2014, APMTC/CS/332-2014 y APMTC/CS/338-2014, notificada el 24 de marzo y 16 de abril de 2014, la Entidad Prestadora emitió pronunciamiento sobre la pretensiones de la apelante declarándolas infundadas. Las referidas resoluciones se sustentaron en lo siguiente:

- i.- Lo primero que corresponde determinar es la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto de los daños así como los faltantes en los vehículos importados de propiedad de GM.
- ii.- Al respecto, la propia apelante adjuntó a sus escritos de reclamo, las Notas de Tarja, las cuales detallan las características de los vehículos, así como su estado o partes faltantes al momento de ser desembarcados. 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 serían 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, no resulta posible declarar la responsabilidad de esta. Señala que dicha resolución estipuló 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.- En atención a 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 4 y 30 de abril 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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 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 8 de mayo de 2014, 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:
- i.- Las Notas de Tarja que fueran adjuntadas por la propia apelante, claramente indican que los faltantes y los daños reclamados 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° 615-14-STSC-OSITRAN del 30 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica del TSC solicitó 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 29 de octubre de 2014, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo debido a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

inasistencia de ambas partes. El 30 de octubre 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 dependientes². Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM³ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴, el TSC es competente para conocer los recursos de apelación en cuestión.

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

"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."

³ 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.

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 9.- 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 del 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.
- 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 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 regional⁷. 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 24 de marzo y 16 de abril de 2014.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que GM interponga sus recursos de apelación fue el 14 de abril y 12 de mayo de 2014.

"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, 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".

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 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".

- iii.- GM presentó sus recursos administrativos el 4 y 30 de abril 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 LPAG⁸, 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 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.- 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:

(...)

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.

⁸ 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

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

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 Tarja⁹ emitidas por APM, conforme al siguiente detalle:

Expediente	Vehículo/VIN	Nota de Tarja
93	KL1PM6E56EK563504	326781
94	KL1PM9DK1EK563242	326750
95	KL1PM6E54EK565588	326778
96	JALFVR347E700G233	313084
97	KL1PJ5D59EK565431	326777
101	MMM148FK0EH612446	305095
102	KL1FC5E9E8002844	324151
103	KL1FC1DU4EB002678	326112
104	KL1PM6E59EK563576	226971
105	KL1PM6E59EK564520	326779

- 20.- Siendo así, cabe señalar que de las Notas de Tarja presentadas por la apelante, ha quedado acreditado que a los vehículos señalados les faltaban algunas autopartes y presentaban daños en su estructura, al momento de su descarga. Por lo expuesto, concierne analizar si corresponde atribuir a APM la 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 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰; en los reclamos relacionados con calidad e idoneidad del servicio, corresponde a

⁹ Ley N° 1053, Ley General de Aduanas

"Nota de tarja.- Documento que formulan conjuntamente el transportista o su representante con el responsable de los almacenes aduaneros o con el dueño o consignatario según corresponda, durante la verificación de lo consignado en los documentos de transporte contra lo recibido físicamente, registrando las observaciones pertinentes."

¹⁰ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

la Entidad Prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del contrato de concesión.

- 22.- Asimismo, de acuerdo con el Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano¹¹, y con su Reglamento de Operaciones¹², 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.

"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."

- ¹¹ 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".

- ¹² 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 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 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, se evidencia que APM, al momento de realizar la descarga de los vehículos de propiedad de GM, consignó y detalló la existencia de daños en sus estructuras así como los faltantes en los mismos en los documentos pertinentes, tal como se logra apreciar de las Notas de Tarja que fueran adjuntadas por la propia apelante en calidad de medios probatorios.
- 26.- De lo expuesto, se verifica que APM ha presentado la documentación pertinente en la cual deslinda responsabilidad de los daños reclamados por la apelante, en la medida que en las Notas de Tarja señaladas, se consignó que tanto los daños como los faltantes serían de origen.
- 27.- En tal sentido, correspondía a GM presentar los medios probatorios que desvirtuaron que la responsabilidad no recaía en APM.
- 28.- Al respecto, cabe señalar que en lo referido 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".

- 29.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

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 (...).

- 30.- Adicionalmente, cabe señalar que forma parte de las obligaciones de APM, el elaborar un Reglamento de Operaciones, cuya finalidad es 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 (...).

- 31.- 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".

- 32.- De 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.

- 33.- En este sentido, corresponde que 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, como consecuencia, determinar responsabilidades. En el presente caso, esta disposición debe de ser cumplida por GM debido a que tiene naturaleza de cláusula general de contratación¹³ y forma parte de las condiciones que son aceptadas desde el momento que reciben los servicios en el terminal portuario¹⁴.

¹³ Código Civil



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 34.- Ahora bien, como ha establecido anteriormente el TSC¹⁵, 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 no se ha demostrado en los casos bajo análisis, pese a que mediante oficio N° 615-2014-STSC-OSITRAN del 30 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica del TSC solicitó a GM presentar dicha documentación.
- 35.- Así, 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 fueron de origen.
- 36.- En efecto, en lo referido a 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
93	18/02/2014	02/04/2014
94	18/02/2014	02/04/2014
95	18/02/2014	02/04/2014
96	24/02/2014	02/04/2014
97	18/02/2014	02/04/2014
101	20/01/2014	28/02/2014
102	13/02/2014	02/04/2014
103	18/02/2014	02/04/2014
104	21/02/2014	02/04/2014
105	12/02/2014	02/04/2014

- 37.- De lo anterior, se colige que la apelante no presentó sus reclamos o informó a APM de forma inmediata de los daños y faltantes encontrados en los vehículos de GM, o presentó su objeción respecto de las Notas de Tarja emitidas, las cuales detallan que los daños y los faltantes fueron origen.

"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".

¹⁴ 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.

¹⁵ "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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS

EXPEDIENTES N° 93, 94, 95, 96, 97, 101,
102, 103, 104 y 105-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

- 38.- 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.
- 39.- En atención a lo expuesto, se puede concluir que GM no ha logrado acreditar que los daños alegados ocurrieron dentro del terminal, 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 OSITRAN¹⁶.

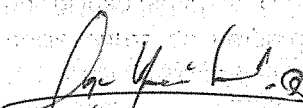
SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR las Resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes N° APMTC/CS/340-2014, APMTC/CS/339-2014, APMTC/CS/337-2014, APMTC/CS/333-2014, APMTC/CS/336-2014, APMTC/CS/212-2014, APMTC/CS/334-2014, APMTC/CS/335-2014, APMTC/CS/332-2014 y APMTC/CS/338-2014 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).

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

¹⁶ 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. (...)".