



EXPEDIENTE N° : 243-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : ADUAMÉRICA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CS/540-2016.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 9 de diciembre de 2016

SUMILLA: *Conforme al Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras. La declaración de responsabilidad por los daños que se invoquen queda sujeta a la acreditación efectiva del daño invocado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por ADUAMERICA S.A. (en adelante, ADUAMÉRICA o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/540-2016 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

1.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 02 de junio de 2016, ADUAMÉRICA interpuso una Hoja de Reclamación N° 000960 señalando que luego de realizado el aforo físico de 774 bultos, se verificó la existencia de 17 cajas en buen estado. Sin embargo, al proceder con el retiro de los contenedores, se encontraron 23 unidades faltantes.
- 2.- Mediante carta N° 1167-2016-APMTC/CL de fecha 03 de junio de 2016, APM solicitó al usuario cumpla con subsanar los requisitos omitidos al presentar la hoja de reclamación N° 000960 correspondientes al expediente N° APMTC/CL/540-2016.
- 3.- Con fecha 07 de junio de 2016, ADUAMÉRICA interpuso reclamo ante APM, señalando lo siguiente:



- i.- Durante el aforo físico realizado el 28 de mayo de 2016, con Acta de Apertura de Contenedores N° 0001648, se procedió con la apertura de 17 cajas, quedando 757 bultos sin abrir. Luego de ello se procedió a verificar el llenado del contenedor y precintado del mismo con el precinto N° AMK 2440, el cual consta en la referida acta.
 - ii.- Con fecha 01 de junio de 2016 recibieron un correo del área de importaciones de la empresa EXPORTADORA IMPORTADORA IGARASHI, en el que se les comunicaba que después del reporte enviado por el Jefe de Almacén, se percataron de mercadería faltante, valorizada en USD \$100.00.
 - iii.- Como parte de las obligaciones de los almacenes, se encuentra la disposición de un sistema de monitoreo por cámaras que permitan a la aduana visualizar en línea las operaciones que se realicen en el mismo, por lo que se les solicitó revisar a través de su central de monitoreo las incidencias y lugar en el que habría ocurrido la desaparición de las mercancías que se detalla a continuación:
 - 01 funda genius P/Tablet Pc/ipad Mini Gs-721 7" "-7.9"" Sleebe Blacj / red (pn 39700007101) –lt2
 - 06 mouse genius micro traveler 9000r Wireless Blue (pn31030132101)
 - 04 presentador genius c/puntero media pointer 100 black (pn 31090010100)
 - 12 lápices p/ipad Genius Touch Pen 80s Red (pn 31250004102) – lt2
- 4.- Mediante Resolución N° 1, notificada el 17 de junio de 2016, APM declaró infundado el reclamo presentado, de acuerdo a los siguientes argumentos:
- i.- En los casos materia de análisis, correspondía dilucidar la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto al faltante a la carga proveniente de la nave MN WAN HAI 513, a efectos de lo cual, será necesario determinar si la reclamante ha probado fehacientemente que dichos daños y faltantes fueron ocasionados durante el desarrollo de las operaciones de APM en el terminal portuario de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil.
 - ii.- Asimismo, cabe señalar que el procedimiento de apertura se realiza cumpliendo lo establecido por APM de acuerdo al PRO-074 y PRO-080. Además, es de conocimiento del usuario que los daños ocurridos en el desarrollo de las operaciones deben ser informados de manera inmediata al Gerente de Turno, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y determinar responsabilidades, tal y como lo establece el artículo 13 del Reglamento de Operaciones.
 - iii.- De acuerdo con el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños y perjuicios así como su cuantía, corresponden al perjudicado, lo que ha sido confirmado por la Resolución Final N° 025-2012-TSC-OSITRAN, según la cual, si no se acredita el daño producido por el mal servicio brindado por la Entidad Prestadora, no resulta posible declarar la responsabilidad de esta. Agregó que dicha resolución estableció literalmente lo siguiente:



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

(...)

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

- iv.- En tal sentido, consideró que los medios probatorios presentados por la reclamante no constituyeron prueba suficiente para determinar la responsabilidad de APM por los presuntos daños y/o faltantes en la mercadería.
- 5.- El 6 de julio de 2015, ADUAMÉRICA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo, añadiendo, además, lo siguiente:
- i.- Las obligaciones del depósito son: a) recibir, custodiar y almacenar únicamente aquellas mercancías que pueden permanecer en sus recintos; b) registrar en el sistema informático aduanero la información relacionada con la recepción de la carga entregada para su custodia; c) observar las medidas que la autoridad aduanera señale para asegurar el cumplimiento de las disposiciones aduaneras; d) contar con los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías; disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercancías y demás actuaciones aduaneras, a las cuales tendrá acceso el persona de aduanas; y, e) permitir el reconocimiento físico de las autorizadas por Aduanas, entre otras.
- ii.- En el presente caso se llevó a cabo el reconocimiento físico de la carga con personal de ADUAMÉRICA pero no se les permitió participar del carguío, habiendo encontrado el cliente EXPORTADORA IMPORTADORA IGARASHI mercadería faltante al momento de la descarga.
- iii.- El reclamo no se pudo realizar de forma inmediata dado que, al momento de recibir la carga, no fue posible que el cliente verificara la existencia de faltantes.
- iv.- Finalmente, APM indicó que no existe medios probatorios para el reclamo de los faltantes; sin embargo, tampoco ha demostrado que dichos faltantes no se hayan originado en su terminal, por lo que solicitaron revisar a través de su central de monitoreo las incidencias y vídeos de la carga y descarga de la mercancía durante el aforo al contenedor N° TCLU4397682.
- 6.- El 21 de julio de 2016, APM elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos expuestos en la resolución impugnada.



- 7.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 28 de septiembre de 2016, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo debido a la inasistencia de las partes. El 29 de septiembre de 2016 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 8.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 de APM.
 - ii.- Determinar si APM es responsable por los faltantes alegados por ADUAMÉRICA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 9.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que ADUAMÉRICA 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 APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ 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".

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

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

(...)"

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

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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



- 10.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 11.- Al respecto, de una revisión de los expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a ADUAMÉRICA el 17 de junio de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo ADUAMÉRICA para interponer su recurso de apelación venció el 11 de julio de 2016.
 - iii.- ADUAMÉRICA apeló el 06 de julio de 2016, es decir, dentro del plazo legal.
- 12.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁶, 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 y respecto de la facultad de representación por parte de ADUAMÉRICA en el presente procedimiento.
- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre las obligaciones y prerrogativas de la Entidad Prestadora

⁴ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2013-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".

⁵ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 039 y 034-2013-CD-OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

⁶ 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".



- 14.- De acuerdo con el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano⁷, la desestiba (o descarga) y el manipuleo de la carga es responsabilidad de APM, sea que la brinde directamente o a través de terceros:

"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 fraccionada, el Servicio Estándar incluye:

- i) El servicio de descargue/embarque, incluyendo la estiba/desestiba utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario;*
- ii) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque;*
- iii) El servicio de manipuleo -en el área de almacenaje, patio y Nave- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque;*
- iv) El servicio de verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información;*
- v) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información; y*
- vi) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes y Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionados con el movimiento de la carga para la realización del aforo o similares dentro del Terminal. La prestación de estos servicios en ningún caso afectará el cumplimiento de las obligaciones de carácter aduanero que correspondan a los diferentes operadores de comercio exterior, conforme a la normativa vigente. (...)*

[El subrayado es nuestro]

- 15.- Por otro lado, APM, en virtud del contrato de concesión, tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del mismo, entre ellas la de emitir sus políticas comerciales y operativas. Es así, que el artículo 8.13 del referido contrato concesión establece lo siguiente:

⁷ 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.



"8.13. 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".

16.- Como se desprende del párrafo anterior, APM no sólo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios sino además como la administradora del Terminal Portuario, habiendo establecido procedimientos debidamente determinados para la correcta atención de la mercancía de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM, documento aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional.

17.- Siendo ello así, resulta evidente que la Entidad Prestadora responde frente a los usuarios respecto de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias, así como por la integridad de las mercancías de los usuarios.

Respecto de la probanza de los daños

18.- Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁸ (en adelante, RUTAP) 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) 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*

⁸ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN



en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".

- 19.- De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.
- 20.- 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
- 21.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado es nuestro]

- 22.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- 23.- Es importante precisar que al estar APM obligada a brindar el servicio estándar, tiene el deber de guardar la diligencia debida con las mercancías que manipule dentro del Terminal Portuario a fin de que estas sean entregadas a sus destinatarios en las mismas condiciones y cantidad en las que fueron recibidas.
- 24.- Sin embargo, 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". En tal sentido, en el presente caso ADUAMÉRICA, a efectos de determinar que APM no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, debió de probar que los daños (peso faltante) se produjeron en el Terminal Portuario.
- 25.- Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁹.

⁹Código Procesal Civil
(...)
Carga de la prueba.-

26.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son¹⁰:

- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
- La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
- El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
- El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
- El daño, que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

27.- A continuación se procederá a analizar los medios probatorios presentados en el expediente:

De los faltantes alegados en el expediente

28.- El reclamo de ADUAMÉRICA se refirió a los presuntos faltantes en la mercadería descargada de la nave WAN HAI 513, a efectos de lo cual adjuntó el *Bill of Lading* N° HKT160404650¹¹, la Declaración Única de Aduanas¹² y diversos correos electrónicos¹³, en los cuales se consignó que la mercadería estaba compuesta por un lote de 774 bultos de Perfiles de Acero y 23 faltantes.

29.- Del *Bill of Lading* N° HKT160404650 se observa que el total de los bultos que fueron embarcados hacia el Terminal Portuario administrado por APM fue de 774, información que coincide con la Declaración Única de Aduanas. Sin embargo, siendo el *Bill of Lading* el documento con el que se acredita cómo se embarcó la mercadería en el puerto de origen; cabe señalar que en el expediente no obra medio probatorio alguno que permita contrastar la información del embarque con la de la descarga, no habiéndose presentado Notas de Tarja u Órdenes de Despacho que acrediten cómo recibió la mercancía el Terminal Portuario.

30.- Al respecto, cabe señalar que, el artículo 84 del Reglamento de Operaciones de APM dispone lo siguiente:

"Artículo 84°.- Descarga (...)

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁰ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú

¹¹ Foja 23 del expediente

¹² Fojas 16 del expediente

¹³ Fojas 14 y 15 del expediente



b. La nota de tarja es el documento que acredita la entrega de la carga en el punto de llegada y es el transportista el responsable de transmitir dicha nota de tarja a la SUNAT, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Aduanas.

- 31.- Como se aprecia, el usuario pudo haber presentado algún documento, como las Notas de Tarja, que evidencien faltantes en los referidos documentos, lo que hubiera implicado que los mismos resultarían responsabilidad de APM.
- 32.- Por otro lado, en los correos electrónicos intercambiados entre el área de importaciones de la empresa EXPORTADORA IMPORTADORA IGARASHI y ADUAMÉRICA, se evidencia el reporte del faltante de 23 productos con un costo superior a los USD \$100; sin embargo, ninguna de estas comunicaciones fueron retransmitidas al área correspondiente de APM.
- 33.- Adicionalmente, en relación a lo anteriormente señalado, cabe recordar que es deber del usuario comunicar los hechos alegados al puerto a fin de establecer las responsabilidades del caso. Al respecto el artículo 13 del Reglamento de Operaciones de APM dispone lo siguiente:
- "Artículo 13º.- Presentar reclamos debidamente documentados, por controversias suscitadas en la atención y facturación de los servicios. Los reclamos deben ser presentados al Departamento Comercial de APM TERMINALS (Customer Service). 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 las responsabilidades de acuerdo al Reglamento sobre Atención de Reclamos y Solución de Controversias de APM TERMINALS."*
- 34.- En tal sentido, en el caso que ADUAMERICA hubiera cumplido con dicha formalidad, APM hubiese estado en capacidad de investigar lo ocurrido con las 23 unidades faltantes con el propósito de establecer responsabilidades. Sin embargo, no se ha acreditado que ADUAMÉRICA haya informado de lo ocurrido a la Entidad Prestadora.
- 35.- Dado lo expuesto, ADUAMÉRICA no ha acreditado con documento alguno que las 23 unidades faltantes reportadas por su cliente EXPORTADORA IMPORTADORA IGARASHI, habrían sido sustraídas al momento de la descarga o durante su permanencia en el terminal, consecuencia de lo cual no correspondería imputar responsabilidad alguna por parte de la Entidad Prestadora.
- 36.- En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución N° 1 correspondiente al expediente N° 243-2016-TSC-OSITRAN que declaró infundado el reclamo presentado por ADUAMÉRICA.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁴;

¹⁴ 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:

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente APMTC/CL/540-2016, emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A, que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por ADUAMÉRICA S.A. respecto del faltante de 23 unidades de la mercancía amparada en el BL N° HKT160404650, descargada de la nave WAN HAI 513; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO: NOTIFICAR a ADUAMÉRICA 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**

- 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. (...)"