



EXPEDIENTE N° : 018-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
ACTO APELADO : Carta N° GLAC.DPWC.375.2017

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de febrero de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró la improcedencia del reclamo, en atención a que el mismo fue presentado fuera del plazo legal.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. (en adelante, SAVAR o la apelante) contra la Carta N° GLAC.DPWC.375.2017, expedida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 15 de noviembre de 2017, SAVAR interpuso reclamo ante DP WORLD imputándole responsabilidad por los daños que presentó el contenedor identificado con el código TTNU5985042 luego de que fue descargado de la nave Nyk Libra, señalando lo siguiente:
 - i.- Con fecha 18 de mayo de 2017 arribó al puerto del Callao la nave Nyk Libra transportando la mercancía de su comitente, la empresa Snacks América Latina S.R.L., la misma que estaba conformada por 8 320 bultos de avena, los que se encontraban acondicionados dentro de ocho (8) contenedores.
 - ii.- La descarga de la mercancía culminó el 19 de mayo de 2017 y fue trasladada al depósito temporal de la empresa Sakj Depot, permaneciendo en dicho lugar hasta el 13 de junio de 2017, fecha en la que se procedió a retirar la mercancía de dicho depósito.
 - iii.- Al arribar los contenedores a las instalaciones de su comitente, la empresa Snacks América Latina S.R.L., fue posible apreciar que el contenedor identificado con el



código TTNU5985042 tenía un agujero en la esquina superior derecha, orificio por el cual habían ingresado diversas sustancias que ocasionaron daños a la mercancía.

- iv.- Ante ello, SAVAR verificó el recorrido que habría realizado el contenedor, advirtiéndose que este ya presentaba daños al arribar al almacén de Snacks América Latina S.R.L., razón por la cual se consideró que el evento dañoso pudo haberse producido al momento de descargarlo de la nave cuando esta llegó al Terminal Portuario.
 - v.- Consecuentemente, el 12 de julio de 2017 solicitó a DP WORLD las respectivas fotografías y videos; sin embargo, el 1 de septiembre de 2017 se les respondió que no se podía entregar dicha información por seguridad. Finalmente, el 15 de octubre de 2017 DP WORLD les indicó que podían visualizar los videos solicitados en sus instalaciones.
 - vi.- Dicha visualización se realizó el 23 de octubre de 2017, observándose que el día de la descarga la grúa de DP WORLD demoró en enganchar y levantar el contenedor objeto de reclamo, deduciéndose a partir de ello que fue en dicho momento que se produjo el agujero en su estructura.
2. Mediante Carta N° GLAC.DPWC.375.2017, notificada el 7 de diciembre de 2017, DP WORLD declaró improcedente el reclamo presentado por SAVAR, por los siguientes argumentos:
- i.- SAVAR manifestó que tomó conocimiento de los daños que habría presentado el contenedor identificado con el código TTNU5985042 el 13 de junio de 2017, luego de que fue abierto en el almacén de su comitente, la empresa Snacks América Latina S.R.L.
 - ii.- De acuerdo al artículo 18 del Reglamento de Atención de Reclamos de DP WORLD, SAVAR contaba con sesenta (60) días para interponer su reclamo, los cuales debían de ser contados desde el día en el que ocurrieron los hechos que dieron lugar al reclamo o desde que estos fueron conocidos por el usuario, si hubiese estado impedido de conocerlos en la fecha de su ocurrencia.
 - iii.- En el presente caso, resulta evidente que SAVAR tuvo conocimiento de los hechos objeto de cuestionamiento desde el 13 de junio de 2017, por lo que el plazo para presentar el respectivo reclamo venció el 8 de septiembre de 2017; no obstante ello, recién presentado el 15 de noviembre de 2017, es decir, fuera del plazo legalmente establecido.
3. El 29 de diciembre de 2017, SAVAR interpuso recurso de apelación contra la Carta N° GLAC.DPWC.375.2017, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo, añadiendo lo siguiente:



- i.- Actuando de buena fe, el 12 de julio de 2017, SAVAR le solicitó a DP WORLD la visualización de los videos sobre las labores de descarga del contenedor dañado, obteniendo respuesta recién el 1 de septiembre de 2017.
 - ii.- Ante la negativa inicial de DP WORLD para permitir la visualización de los videos, SAVAR reiteró dicha petición, pudiendo finalmente acceder a las imágenes el 23 de octubre de 2017, fecha en la que se visualizaron los videos en cuestión, confirmándose en dicha oportunidad que el daño al contenedor se produjo dentro de las instalaciones de la Entidad Prestadora.
 - iii.- A efectos de contabilizar el plazo que SAVAR tenía para presentar el reclamo, DP WORLD debió tomar en cuenta la fecha en que se le permitió visualizar los videos que contenían las imágenes del recorrido del contenedor dañado, esto es, el 23 de octubre de 2017. Teniendo en cuenta esta última fecha, el reclamo presentado el 15 de noviembre de 2017 no es extemporáneo y ha sido erradamente declarado improcedente por DP WORLD.
4. El 12 de enero de 2018, DP WORLD elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos expuestos en la resolución impugnada que declaró improcedente el reclamo de SAVAR, añadiendo lo siguiente:
- i.- Las normas que regulan el procedimiento administrativo establecen que la carga de la prueba recae en quien alega el daño, por lo que es el usuario quien tiene la obligación de acreditar los daños que se produzcan en el Terminal Portuario como consecuencia de una mala deficiente prestación del servicio.
 - ii.- SAVAR ha manifestado en su reclamo que tomó conocimiento de los daños el 13 de junio de 2017, luego de que la empresa Snacks América Latina S.R.L. abrió el contenedor en su almacén, lo que quiere decir que el apelante tuvo la posibilidad de presentar el reclamo contra DP WORLD desde dicha fecha y así iniciar el procedimiento pertinente.
 - iii.- Sin embargo, en lugar de presentar el reclamo, SAVAR optó por realizar sus propias investigaciones, solicitando sin expresión de causa la exhibición de los videos sobre el despacho del contenedor con la finalidad de hallar supuestas pruebas de la responsabilidad de DP WORLD, según lo ha manifestado.
 - iv.- En la solicitud de exhibición de los videos formulada por SAVAR no se indicó que podían existir daños en el contenedor o en su carga. Debe tenerse en cuenta que la atención de solicitudes de información por parte de los usuarios sobre las operaciones de DP WORLD constituye un procedimiento diferente al de reclamos, sin perjuicio de lo cual dicha solicitud fue atendida por la Entidad Prestadora.



v.- En ese sentido, en el presente caso se aprecia que indebidamente SAVAR ha supeditado la presentación del reclamo a la atención previa por parte de DP WORLD de la solicitud de información, atribuyéndole erradamente a esta última un ánimo obstruccionista para la interposición de dicho reclamo, pues la Entidad Prestadora no tenía conocimiento que la mercancía del usuario presentaba algún daño.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta N° GLAC.DPWC.375.2017.
- ii.- Determinar si el reclamo presentado por SAVAR fue interpuesto de manera extemporánea, y de ser el caso, determinar si corresponde que DP WORLD sea declarado responsable de los daños alegados por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que SAVAR le imputa a DP WORLD por los daños ocasionados a su mercancía, situación que se encuentra prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 6.4 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD¹ 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

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"6. Materia de Reclamos
(...)"

6.4. Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS provocados por negligencia, incompetencia o dolo de DP WORLD CALLAO, sus funcionarios o dependientes, de acuerdo con los montos que serán establecidos por el Consejo Directivo de OSITRAN."

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.
(...)"



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.

7. De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, 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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° GLAC.DPWC.375.2017 fue notificada a SAVAR el 7 de diciembre de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo SAVAR para interponer el recurso de apelación venció el 29 de diciembre de 2017.
 - iii.- SAVAR apeló con fecha 29 de diciembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal.
9. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en cuestiones de puro de derecho y diferente interpretación de los hechos producidos, con lo que se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG)⁵.

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".

⁴ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 26° : Medios impugnatorios:

(...)

b.- Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

(...)"

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 218.- 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".



10. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- SOBRE LA IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR SAVAR

11. De conformidad con el artículo 18 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD⁶, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
12. Cabe señalar que lo señalado en el párrafo anterior se encuentra concordado con el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN el cual prescribe lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia"

[El subrayado es nuestro]

13. En el presente caso, DP WORLD declaró improcedente el reclamo de SAVAR por considerar que fue presentado fuera del plazo establecido en su reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha en que dicho usuario habría conocido el hecho materia de controversia.
14. Al respecto, cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Atención de Reclamos de DP WORLD y OSITRAN establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
15. Asimismo, se aprecia que el artículo 145.1 del TUO de la LPAG⁷ establece que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario y que el

⁶ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD**

"Artículo 18.- Plazo para la interposición del reclamo

*El plazo para que los usuarios interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido este, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.
(...)"*

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 145. Plazos improrrogables

145.1. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.



artículo 140 del TUO de la LPAG⁸ establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.

16. Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
17. En el presente caso se constata que en su escrito de reclamo, SAVAR señaló que tomó conocimiento del daño que presentaba el contenedor identificado con el código TTNU5985042 el 13 de junio de 2017, esto es, cuando dicho contenedor ingresó en los almacenes de su comitente, la empresa Snacks América Latina S.R.L., y se procedió a abrirlo, conforme se aprecia a continuación:

"Luego de obtener el levante, SNACKS optó por dejar almacenada la mercancía en SAKJ DEPOT hasta el día 13/06/2017, fecha en la que se procedió con el retiro de la totalidad de la mercancía."

"Al llegar al almacén de SNACKS se procede a abrir los contenedores y descender la mercancía, en ese momento observan que uno de los contenedores, específicamente el contenedor TTNU5985042 tenía un agujero en la esquina superior derecha; ese agujero permitió el ingreso de sustancias que ocasionaron grandes perjuicios a la mercancía teniendo en cuenta que son productos alimenticios"¹⁰.

[El subrayado es nuestro]

18. Teniendo en cuenta la fecha en la que por la propia declaración de SAVAR, esta tomó conocimiento del daño al contenedor, es decir, el 13 de junio de 2017; se advierte que el plazo que tenía para presentar el reclamo vencía el 12 de septiembre de 2017, no obstante lo cual, recién lo presentó el 15 de noviembre de 2017, esto es, fuera del plazo con el que contaba para ello.

⁸ **TUO de la LPAG**

"Artículo 140.- Obligatoriedad de plazos y términos

140.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

140.2. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

140.3. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

⁹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que: "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial". Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.

¹⁰ Ver fojas 3 del expediente.



19. Conforme se ha indicado precedentemente, SAVAR alegó que lo que le habría impedido presentar el reclamo dentro del plazo legal previsto habría sido el hecho de que DP WORLD no atendió oportunamente su solicitud de información para tener acceso a las fotografías y videos relacionados a la descarga del contenedor en el Terminal Portuario, medios probatorios que manifestó acreditaban que el daño al contenedor se produjo al interior del terminal portuario.
20. Respecto a lo argumentado por SAVAR, cabe señalar que las reglas establecidas en los Reglamentos de Atención de Reclamos de DP WORLD y OSITRAN para contabilizar el plazo legal para la presentación de los reclamos son la ocurrencia del hecho o el conocimiento del hecho por parte del usuario, habiéndose verificado en el presente caso que SAVAR tuvo conocimiento del daño que presentaba el contenedor el 13 de junio de 2017.
21. En ese sentido, si bien SAVAR ha alegado que DP WORLD incurrió en error al empezar a computar el plazo de sesenta (60) días para la presentación del reclamo a partir del 13 de junio de 2017 y no desde el 23 de octubre de 2017, fecha en la cual pudo acceder a los videos de la descarga del contenedor en el Terminal Portuario; cabe señalar que como lo establece el Reglamento de Atención de Reclamos de DP WORLD y el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN, el plazo para la prestación de reclamos ante las Entidades Prestadoras se contabiliza desde la ocurrencia del hecho o el conocimiento del usuario y no desde el momento en que este ve atendido un requerimiento de información relacionado al acceso a un medio probatorio, en la medida que esto último corresponde al propio procedimiento de reclamo una vez que éste ya ha sido interpuesto.
22. En ese sentido, atendiendo a que se ha verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo fue el 12 de septiembre de 2017 y este fue interpuesto recién el 15 de noviembre de 2017, es decir, sesenta y tres (63) días después y de manera extemporánea; corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN²²;

²² **Reglamento de Reclamos de 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

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR el pronunciamiento contenido en la Carta N° GLAC.DPWC.375.2017 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L., mediante la cual se declaró improcedente por extemporáneo el reclamo presentado por SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., por presunto daño a la carga consignada a su comitente, Snacks América Latina S.R.L.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente resolución.

CUARTO.- 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**

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".
