



EXPEDIENTE N° : 86-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANAS TRANSOCEANIC S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/61-2018

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de setiembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo, en la medida que no se ha acreditado que los daños alegados hayan sido consecuencia de un servicio defectuoso por parte de la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANAS TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/61-2018 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 29 de enero de 2018, TRANSOCEANIC presentó un reclamo contra APM solicitando que se hiciera responsable por los daños ocasionados a su mercadería consistente en productos de acero; señalando lo siguiente:
 - i. Fue designada por la empresa TRADI S.A. (TRADISA) para supervisar la descarga y el despacho de la mercadería consistente en productos de acero de la nave YANGTZE INNOVATION; habiendo contratado el servicio de desestiba de APM.
 - ii. APM es la responsable de custodiar y preservar la mercadería del usuario, así como de realizar las operaciones de descarga de manera adecuada con la finalidad de no ocasionar daños a la carga; es decir, resulta responsable de entregar la mercadería que arriba a sus instalaciones en buen estado.
 - iii. En la Nota de Tarja de SUNAT se consignó que los bultos se encontraban en buen estado, caso contrario se hubiese declarado ello en el formato respectivo.



- iv. Adjuntan fotografías del estado final de la carga, en la cual se puede visualizar de que nave fueron descargadas, así como las diversas abolladuras con las que APM la entregó.
4. Mediante Resolución N° 1, notificada a TRANSOCEANIC el 28 de febrero de 2018, APM declaró infundado el reclamo argumentando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil, APM resulta responsable de los daños alegados siempre y cuando sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de alguna de sus obligaciones; correspondiendo la carga de probar los referidos daños al usuario conforme con lo previsto en los artículos 1331 del Código Civil y el 196 del Código Procesal Civil.
 - ii.- El *Bill of Landing* es el documento que el transportista utiliza para establecer las reglas de la relación contractual que mantiene con el cargador y el consignatario de la carga. En esa línea, el Tribunal de OSITRAN se ha pronunciado mediante la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° 332-2016-TSC-OSITRAN señalando que *"si bien en el referido Bill of Landing que obra en el expediente, se consignó que la mercancía de PRECOR se encontraba sin daños aparentes al momento de su embarque, tal hecho no acredita que esta permaneció en buen estado a lo largo de la travesía"*.
 - iii.- En este caso, el *Bill of Landing* N° Y11707TJCA11 presentado como medio probatorio no prueba la presunta responsabilidad de APM respecto de los daños alegados por TRANSOCEANIC durante la operación de descarga o durante la permanencia de la mercadería en el Terminal Portuario.
 - iv.- La Nota de Tarja de SUNAT no constituye un medio probatorio que acredite los daños alegados a la mercadería del usuario, pues únicamente se evidencia que consigna información sobre el número de bultos, así como el peso total de la carga, no encontrándose mayor detalle en relación a si la carga estuvo en buen estado o con daños; tal y como fue señalado por el Tribunal de OSITRAN mediante Resolución N° 1 emitida en el expediente N° 332-2016-TSC-OSITRAN.
 - v.- TRANSOCEANIC presentó como medio probatorio de los daños alegados, el informe de inspección a la mercadería descargada de la nave YANGTZE INNOVATION, el cual fue elaborado por la empresa INTERNATIONAL SURVEYORS & CONSULTANTS S.A.C. De la lectura del referido informe se advierte que la inspección habría sido realizada externamente, no especificándose si la mercadería transportada se encontraba dañada.
 - vi.- Asimismo, en el referido informe se indica la existencia de daños, los cuales fueron detectados en la bodega de la nave como condición de arribo, evidenciándose que no serían de responsabilidad de APM.



- vii.- A efecto de deslindar responsabilidad sobre los alegados daños, APM emitió el documento denominado Reporte de Daños, en el cual se consignó que los daños fueron una condición de arribo, documento que fue suscrito por el primer oficial de la nave YANGTZE INNOVATION.
5. Con fecha 20 marzo de 2018, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, señalando lo siguiente:
- i. De acuerdo con el propio Reglamento de Operaciones de APM, la Nota de Tarja es el documento mediante el cual se acredita la entrega de la carga al puerto. Asimismo, la Ley General de Aduanas señala que esta es elaborada por el transportista y que la firma conjuntamente con el usuario; sin embargo, al no encontrarse este último presente durante las operaciones de descarga, es la Entidad Prestadora la encargada de recibirla del transportista.
 - ii. APM debe cumplir con exhibir el protesto a la nave a efecto de acreditar que recibió la carga con daños.
6. El 3 de abril de 2018, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Resolución N° 1.
7. El 27 de agosto de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia del representante de APM, quien procedió a dar su informe oral quedando la causa a voto.
8. El 3 de setiembre de 2018, APM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
 - ii.- Determinar si APM es responsable por los daños alegados por TRANSOCEANIC.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSOCEANIC le imputa a APM por los daños a su mercadería consistente en productos de acero, 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 del 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.

11. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, 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 quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
12. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 28 de febrero de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo TRANSOCEANIC para interponer su recurso de apelación venció el 21 de marzo de 2018.

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".

⁴ 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".



iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 20 de marzo de 2018, es decir, dentro del plazo legal.

13. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (TUO de la LPAG), 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 presunta 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 DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de la probanza de los daños

15. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público⁶ establece lo siguiente:

"Artículo 7.- Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

j) A la reparación de daños.

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

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.

16. 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 éstos.

⁵ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
"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".

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN



17. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, corresponde remitirnos a las reglas establecidas en el Código Civil.
18. 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 inejecución 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 inejecución.

Si la inejecución 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]

19. 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 inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
20. Es importante precisar que al estar APM obligada a brindar el servicio estándar, tiene el deber de guardar la diligencia debida en las operaciones que realice dentro del Terminal Portuario a fin de que estas sean efectuadas correctamente, sin generar daños a sus usuarios.
21. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso". En tal sentido, en el presente caso, TRANSOCEANIC, 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 se produjeron en el Terminal Portuario y como consecuencia de las operaciones realizadas por personal de la Entidad Prestadora.
22. 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 hechos⁷.

⁷ Código Procesal Civil
(...)

Carga de la prueba.

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.



- 23. 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.

Sobre los daños alegados

- 24. En el presente caso, TRANSOCEANIC atribuye responsabilidad a APM respecto del presunto daño que habría sufrido la mercadería de propiedad de su cliente TRADISA descargada de la nave YANGTZE INNOVATION, amparada en el B/L Y11707TJCA11.
- 25. Por su parte, APM manifestó que los documentos presentados por APM en calidad de medios probatorios no acreditarían su responsabilidad respecto de los alegados daños ocurridos a su carga.
- 26. Con referencia a las Notas de Tarja obtenida del Portal Web de la SUNAT, a la cual hace alusión TRANSOCEANIC en su reclamo, cabe señalar que de dicho documento únicamente se evidencia información sobre el número de bultos descargados, así como el peso total de la carga, no encontrándose mayor detalle respecto de si la carga a descargar se encontraba en buen estado o con daños, como lo refiere la apelante; tal y como se aprecia a continuación:



Petrodec | Inicio

| | | |
|-----------------------|--|---------------|
| Manifiesto | 118-2018-37 | No Bultos: |
| Fecha de Llegada: | 10/01/2018 04:00 | P.Bruto: |
| Fecha de Descarga: | 12/01/2018 21:10 | |
| Matricula de la Nave | YANGTZE INNOVATION | Nacionalidad: |
| Empresa de Transporte | 6041- TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A. | No Detalles: |
| Inicio de Tarja: | 0 | |
| Fin de Tarja: | 0 | |
| Fecha de Transmisión: | 03/01/2018 14:05:51 | |

| Puerto | Número | Conocimiento | B/L Master/Directo | Detalle | Código de Terminal | Peso Orig. | Bultos Orig. | Peso Manif. | Bultos Manif. | Peso Recib. Dep. Temp. | Bultos Recib. Dep. Temp. | Saldo Peso | Saldo Bultos | Consignatario |
|--------|--------|--------------|--------------------|---------|--------------------|------------|--------------|--------------|---------------|------------------------|--------------------------|------------|--------------|----------------------------------|
| CHQS | 1 | Y11707TJCA20 | Y11707TJCA20 | 1 | 4303 | 0.00 | 0 | 1,330,170.00 | 308 | 1,324,450.00 | 308 | 0.00 | 0 | MINERA CHINALCO PERÚ S.A |
| CHQS | 20 | Y11707TJCA11 | Y11707TJCA11 | 20 | 2143 | 0.00 | 0 | 502,151.00 | 169 | 501,410.00 | 169 | 0.00 | 0 | BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS |

Otra Consulta



27. En cuanto a las fotografías adjuntadas en calidad de medios probatorios, cabe señalar que no se logra distinguir si la mercadería que en ella consta pertenece a la carga relacionada con los daños reclamados en el presente proceso, o si están relacionadas con la carga de propiedad de otro consignatario; por lo que no cabe sean tomadas en cuenta a fin de acreditar los daños alegados por el usuario.
28. En relación al *Bill of Lading*, cabe precisar que dicho documento de transporte marítimo emitido por la línea naviera acredita la recepción de mercancías a bordo para ser trasladadas desde un punto de partida hacia un punto de destino. En ese sentido, el *Bill of Lading* N° YI1707TJCA11 que obra en el expediente, no acredita que la mercadería haya arribado en buen estado al Terminal Portuario como alega TRANSOCEANIC.
29. TRANSOCEANIC presentó como medio probatorio de los alegados daños, un informe de inspección a la mercadería descargada de la nave YANGTZE INNOVATION, el cual fue elaborado por la empresa INTERNATIONAL SURVEYORS & CONSULTANTS S.A.C.
30. No obstante, en el referido informe, la empresa INTERNATIONAL SURVEYORS & CONSULTANTS S.A.C. concluyó que *"los atados con empaques externos dañados cortes y oxido, arribaron y se descargaron en el puerto del Callao en estas condiciones. IS&C SURVEYORS durante toda la operación estuvo supervisando la desestiba de los 196 atados en el espigón 3-B, dando recomendaciones a los estibadores de APM Terminals para evitar daños a la carga"*⁸.
31. Como se puede apreciar, en el referido informe se consignó que la mercadería arribó al Terminal Portuario con daños como condición de arribo, esto es, que dichos daños no fueron ocasionados durante las labores de descarga y despacho a cargo de APM.
32. Adicionalmente, cabe señalar que APM emitió el documento denominado Reporte de Daños⁹, en el cual también se consignó que los daños materia de reclamo fueron una condición de arribo, en el cual consta la firma del primer oficial de la nave YANGTZE INNOVATION. En efecto, de la revisión del referido documento se advierte que se consignó la existencia de daños en ciento sesenta y nueve (169) atados con abolladuras como condición de arribo, esto es, que se produjeron antes de realizar la descarga de la mercadería en el Terminal Portuario, es decir, de forma previa a la intervención de la Entidad Prestadora.
33. Cabe indicar que TRANSOCEANIC no ha negado ni contradicho con medio probatorio alguno la información detallada en el documento denominado "Reporte de Daños" suscrito por APM y el primer oficial de la nave.
34. Asimismo, la apelante indicó que APM debía exhibir el protesto informativo dirigido a la Capitanía del Puerto del Callao a efecto de acreditar que recibió la carga con daños; no

⁸ Folios 32 al 48

⁹ Folios 56 al 58



obstante, de acuerdo con el Reglamento de Operaciones de APM¹⁰ su emisión por parte de la Entidad Prestadora resulta facultativa; constituyendo un medio probatorio adicional al *Damage Report*, teniendo ambos documentos como finalidad acreditar que la mercadería arribo con daños al Terminal Portuario. En ese sentido, la ausencia del referido protesto no implica la aceptación de responsabilidad por parte de la Entidad Prestadora, máxime si en el señalado *Damage Report* se consignó que la mercadería llegó dañada de origen.

35. De acuerdo con lo expuesto, TRANSOCEANIC no ha demostrado con medio probatorio alguno que los daños ocasionados a la mercadería amparada en el *Bill of Lading* N° Y1707TJCA11 se produjeron durante la prestación del servicio brindado por APM.
36. Cabe recordar que de acuerdo con el artículo 171 del TUO de la LPAG¹¹ corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
37. En ese sentido, considerando que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que los daños alegados se produjeron durante la prestación del servicio brindado por APM, no corresponde declarar responsable a la Entidad Prestadora por los mismos.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

¹⁰ Reglamento de Operaciones de APM

(...) en el caso de Daños a la Carga que se hayan originado en travesía o Puerto de origen (Daños de Origen), APMTc emitirá un *Damage Report* que será firmado por el Comando de la Nave y/o Agente Marítimo con la finalidad de dejar constancia que el daño no es imputable a APMTc. APMTc no manipulará la carga hasta que el *Damage Report* sea firmado confirmando el estado de la carga y su condición de origen. Una vez constatados los Daños de Origen y con el *Damage Report* firmado, APMTc podrá presentar un protesto informativo a la autoridad competente deslindando responsabilidades por dichos daños. La ausencia de este documento no constituye aceptación de responsabilidad alguna por parte de APMTc. Todas las demoras asociadas a este proceso serán atribuibles al Agente Marítimo.
(...)

¹¹ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba

171.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

171.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones "

¹² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda. "

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/61-2018, que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A. respecto de los presuntos daños a la mercadería amparada en el BL N° Y11707TJCA11, descargada de la nave YANGTZE INNOVATION, de propiedad de TRADI S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a AGENCIA DE ADUANAS TRANSOCEANIC S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. 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**