



EXPEDIENTE N° : 013-2017-TSC-OSITRAN  
 APELANTE : MOTORMANAGER S.A.  
 ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.  
 ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/967-2016

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 15 de noviembre de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución que declaró infundado el reclamo relacionado a la nave VIKING CHANCE, en la medida que la Entidad Prestadora no ha desvirtuado su responsabilidad sobre los daños reclamados por el usuario. Asimismo, corresponde aplicar el Silencio Administrativo Positivo respecto del reclamo relacionado a la nave TORINO en la medida que la Entidad Prestadora no cumplió con emitir su pronunciamiento dentro del plazo previsto legalmente.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por MOTORMANAGER S.A. (en adelante, MOTORMANAGER o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0967-2017 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:**

**I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC o Tribunal) el expediente N° APMTC/CL/0967-2017, en el cual figuran dos (2) reclamos presentados por MOTORMANAGER el 15 de diciembre de 2016, los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro N° 1**  
**Reclamos presentados por MOTORMANAGER**

N°	Reclamante	EEPP	Fecha de Reclamo	N° Recepción	Buque	Manifiesto	Reclamo	Fecha de descarga	Expediente APMTC
1	Motormanager	APMTC	15.12.16	5839	Viking Chance	2016-02746	Daños Producidos en autos Ford modelos Ecosport, Focus y Ranger	20.10.16	967
2	Motormanager	APMTC	15.12.16	5840	Torino	2016-02726	Daños Producidos en autos Ford modelo Fiesta	31.10.16	967

**Respecto al Reclamo relacionado a la nave VIKING CHANCE (Reclamo N° 1)**

- 2.- En el Reclamo N° 1, MOTORMANAGER imputó a APM responsabilidad por los daños producidos en la carga rodante de la marca Ford, argumentando lo siguiente:
- Se produjeron daños en las unidades Ford que arribaron al Puerto del Callao en el buque VIKING CHANCE el 20 de octubre de 2016, las cuales llegaron en óptimas condiciones.
  - Las unidades tuvieron como lugar de acopio la zona de Workshop del Terminal, ingresadas el 20 de octubre de 2016 para su posterior retiro el 22 de octubre de 2016, observándose al momento del retiro de las unidades, los siguientes daños:

VIN	Modelo	Código	Conceptos
8AFBZZFHCHJ459424	Focus	BM51/A25605/BN/	Lameluna cromada
9BFZB55N5H8615620	Ecosport	BE8Z/1130/A/	Copa de aro posterior
9BFZB55N8H8615451	Ecosport	BE8Z/8213/A/	Emblema delantero Ford
9BFZB55N0h8615587	Ecosport	CN15/N24473/AC/	Embelledor puerta delantera derecha
9BFZB55f8H8615698	Ecosport	8A6A/22053/CC/	Llave tipo de cuchillo
9BFZB55N1H8615596	Ecosport	CN15/N24472/AC/	Embelledor puerta delantera derecha
9BFZB55N5H8615648	Ecosport	CN15/13W030/AE	Faro delantero izquierdo
9BFZB55N7h8615621	Ecosport	CN15/N244723AC/	Embelledor puerta delantera derecha

VIN	Modelo	Descripción	Conceptos
8AFBZZFFCHJ452497	Focus	Rayado	Pintado puerta mailetera
8AFAR23LXHJ461152	Ranger	Abollado y raspado	Reparación y pintado de puerta delantera derecha
9BFZB55N7H8615456	Ecosport	Rayado	Pintado puerta delantera izquierda
9BFZB55N7H8615456	Ecosport	Rayado	Pintado de consola
9BFZB55N8H8615692	Ecosport	Rayado	Pintado de base palanca de cambio
9BFZB55N8H8615692	Ecosport	Abollado	Reparación y pintado de capó
9BFZB55N1H8615615	Ecosport	Rayado	Pintado de base palanca de cambio
9BFZB55N4H8615639	Ecosport	Rayado	Pintado de base palanca de cambio
9BFZB55N9H8615684	Ecosport	Rayado	Pintado de base palanca de cambio



9BFZB55N7h8615571	Ecosport	Abollado	Reparación y pintado de puerta posterior izquierda
9BFZB55N6H8615576	Ecosport	Raspado	Pintado moldura interior de puerta
9BFZB55NoH8615685	Ecosport	Raspado	Pintado de guardafango posterior derecho
9BFZB55NXH8615693	Ecosport	Raspado	Pintado de aro posterior derecho

- iii. MOTORMANAGER solicita que APM asuma los costos por la rehabilitación de las unidades dañadas durante la estadía en sus instalaciones, lo que fue corroborado por el personal de APM. El costo de los daños no incluye el 18% del IGV, el que deberá ser añadido para obtener el costo total.
- iv. MOTORMANAGER presentó como medios probatorios diversas fotografías de las unidades dañadas y los Bill of Landing de la carga arribada al puerto.

**Respecto al Reclamo relacionado con la nave TORINO (Reclamo N° 2)**

4. En el Reclamo N° 2, MOTORMANAGER imputó a APM responsabilidad por los daños producidos en la carga rodante de la marca Ford, argumentando lo siguiente:
- i. Se produjeron daños en las unidades Ford modelo Fiesta que arribaron al Puerto del Callao en el buque TORINO el 31 de octubre de 2016 en óptimas condiciones.
- ii. Las unidades tuvieron como lugar de acopio la zona denominada Comedor, ingresando el 31 de octubre de 2016 para su posterior retiro el 2 de noviembre de 2016, observándose al momento del retiro daños en las siguientes unidades:

VIN	Modelo	Código	Conceptos
3FADP4EJoGM196878	Fiesta	D2BZ/13404/E/	Faro posterior

VIN	Modelo	Descripción	Conceptos
3FADP4EJ5GM196875	Fiesta	Rayado	Pintado de manija de puerta delantera derecha
3FADP4BJ5GM196864	Fiesta	Abollado	Reparación y pintado de guardafango delantero derecho
3FADP4E79GM196864	Fiesta	Abollado	Reparación y pintado de guardafango delantero derecho

- iii. MOTORMANAGER solicita que APM asuma los costos por la rehabilitación de las unidades dañadas durante la estadía de las mismas en sus instalaciones, daños



corroborados por el personal de APM. El costo de los daños no incluye el 18% del IGV, el que deberá ser añadido para obtener el costo total.

- iv. MOTORMANAGER presentó como medios probatorios diversas fotografías de las unidades dañadas y los Bill of Landing de la carga arribada al puerto.
5. Mediante Oficio N° 0018-2017-APMTC/CL de fecha 13 de enero de 2017, APM comunicó a MOTORMANAGER que debido a la alta complejidad del reclamo se procedió a ampliar el plazo de respuesta hasta 30 días hábiles en amparo de lo establecido en el artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM<sup>1</sup>.
6. Mediante Resolución N° 1, notificada a MOTORMANAGER el 19 de mayo de 2017, APM emitió pronunciamiento únicamente respecto del Reclamo N° 1 declarándolo fundado en parte argumentando lo siguiente:
  - i.- Se debe establecer la responsabilidad de APM respecto a los presuntos daños en los veintiún (21) vehículos de marca Ford. Para ello, se deberá determinar si el reclamante ha probado fehacientemente el supuesto daño y la responsabilidad de APM, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil.
  - ii.- Para la descarga de la carga de la nave VIKING CHANCE se contó con la presencia de la empresa SILPO PERÚ para la verificación de los daños y/o pérdidas que pudieran presentarse durante la operación. Ante ello, de la revisión del reporte emitido por dicha empresa, se comprobó que de las veintiún (21) unidades reclamadas por MOTORMANAGER, diecinueve (19) de estas tuvieron daños de origen. Este hecho fue comprobado e informado por el Área de Operaciones de APM a los consignatarios mediante correo electrónico de fecha 24 de octubre de 2016.
  - iii.- Las unidades de serie 9BFZB55F8H8615698 y 9BFZB55NXH8615693 presentaron en la zona de acopio la pérdida de la llave tipo cuchillo y el raspado en aro posterior derecho respectivamente, por lo que dichos daños son responsabilidad de APM. Ante ello, el monto final de la indemnización a ser pagada por APM se podrá definir vía acuerdo de las partes o en proceso arbitral, según lo establecido el artículo 1331 del Código Civil y el artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios aprobado mediante Resolución N° 074-2011-CD.

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM Terminals Callao S.A

#### 2.12 Plazo Máximo para Resolver

APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL. En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En caso APM TERMINALS CALLAO S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en párrafo precedente, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO.



- iv.- El importe de la indemnización no se encuentra grabado con el Impuesto General a las Ventas (IGV), toda vez que de acuerdo con el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF, la indemnización por daños materiales no corresponde a una operación gravada por el referido impuesto.
7. Con fecha 01 de febrero de 2017, MOTORMANAGER interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM señalando lo siguiente:
- i. Las unidades materia de reclamo no fueron observadas por la empresa SILPO PERÚ al momento de realizar la inspección de las unidades abordó y al momento de la descarga del buque.
  - ii. El comando del buque VIKING CHANCE y su representante marítimo en el Callao no conocían los daños mencionados en las veintiún unidades reclamadas.
  - iii. Los daños detectados fueron visualizados por el personal de MOTORMANAGER entre los días 21 y 22 de octubre de 2016, quienes informaron al personal de turno de APM para su verificación. Estos daños no figuraban en la respectiva nota de tarja, por lo cual elaboraron los Damage Report por cada unidad dañada, los cuales se adjuntan al expediente.
  - iv. La relación de unidades vehiculares remitidas por APM en el correo electrónico de fecha 24 de octubre de 2016, es la compilación de todas las unidades reportadas por MOTORMANAGER al momento de realizar las inspecciones para su respectivo retiro de las instalaciones del terminal, entre los días 21 y 22 de octubre de 2016.
  - v. Por lo antes expuesto, APM debe asumir los costos de rehabilitación de las unidades dañadas durante la estadía de las mismas en sus instalaciones.
8. Mediante Oficio N° 0142-2017-APMTC/CL de fecha 13 de febrero de 2017, APM elevó al TSC el expediente administrativo conteniendo los Reclamos N° 1 y 2, su Resolución N° 1 la apelación formulada por MOTORMANAGER, así como su absolución del recurso de apelación.
9. Mediante Oficio N° 0399-2018-STO-OSITRAN de fecha 27 de septiembre de 2018, la Secretaria Técnica del Tribunal solicitó a APM informar si el Reclamo N° 2 fue atendido remitiendo de ser el caso la Resolución y cargos de notificación correspondientes.
10. Mediante Carta N° 478-2018-APMTC/LEG de fecha 04 de octubre de 2018, APM señaló que si bien había realizado la acumulación de los Reclamos relacionados con las naves VIKING CHANCE y TORINO (en lo sucesivo, reclamos N° 1 y 2) iniciando el trámite de ambos reclamos a través del expediente materia de apelación, no había expedido pronunciamiento sobre el Reclamo N° 2 por lo que habrían incurrido en una causal de invalidez del acto



administrativo, configurándose el vicio de nulidad contemplado en el inciso 2 del artículo 10 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General; por lo que solicita se le devuelvan los actuados a fin de emitir una nueva resolución pronunciándose sobre ambos reclamos.

11. El 05 de octubre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la que asistió únicamente el representante de MOTORMANAGER quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

12. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución N° 1 referida al Reclamo N° 1.
  - ii.- Determinar si corresponde aplicar el Silencio Administrativo Positivo respecto del Reclamo N° 2.
  - iii.- Determinar si APM es responsable por los daños producidos en la carga rodante, alegados por MOTORMANAGER referido al Reclamo N° 1

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN REFERIDO AL RECLAMO N° 1

13. La materia del procedimiento referido al Reclamo N° 1 versa sobre la atribución de responsabilidad que MOTORMANAGER le imputa a APM por los daños en la carga rodante ocurridos durante el operativo de descarga de las unidades de arribo en el buque VIKING CHANCE con fecha 20 de octubre de 2016, situación prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>2</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en

<sup>2</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

<sup>2</sup> 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\*.

<sup>3</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

<sup>3</sup> Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:



adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

14. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>5</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de 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.
15. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
  - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a MOTORMANAGER el 13 de enero de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo MOTORMANAGER para interponer su recurso de apelación venció el 03 de febrero de 2017.
  - iii.- MOTORMANAGER apeló con fecha 01 de febrero de 2017, es decir, dentro del plazo legal.
16. 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 General<sup>6</sup> (TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por las pérdidas en perjuicio del usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de APM.

*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.*

(...)"

4. **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".*

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. **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".*



17. 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.- RESPECTO AL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

18. Como se ha señalado precedentemente, la Secretaria Técnica de los Tribunales de OSITRAN requirió a APM informar si el Reclamo N° 2 habría sido atendido, ante lo cual la entidad prestadora indico que había realizado la acumulación de los Reclamos N° 1 y 2 iniciando el trámite de ambos reclamos a través del expediente materia de apelación, no obstante lo cual no había expedido pronunciamiento sobre el Reclamo N° 2; por lo que habiendo incurrido en una causal de invalidez del acto administrativo configurándose el vicio de nulidad contemplado en el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General; solicitaba se devolvieran los actuados a fin de emitir una nueva resolución donde se pronunciara sobre ambos reclamos.
19. Al respecto, cabe recordar que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos las empresas prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública" conforme al numeral 8 del artículo I del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.
20. Siendo así, dentro del procedimiento administrativo las entidades de la Administración Pública, como es el caso de APM, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan. Es decir, la legalidad de un acto administrativo se debe verificar en función a la norma legal que le sirve de sustento, en este caso, los Reglamento de Reclamos de APM y OSITRAN, así como también el TUO de la LPAG.
21. Teniendo en cuenta lo señalado, las resoluciones que emita APM en virtud de esta facultad poseen el carácter de actos administrativos. Al respecto, según lo prescrito en el artículo 3 del TUO de la LPAG, el objeto o contenido del acto administrativo es uno de los requisitos de validez que dicha Entidad Prestadora debe de observar cuando adopta decisiones respecto de los reclamos de sus usuarios?

---

#### TUO de la LPAG

"Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. (...)
2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
3. (...)”



22. En ese sentido, con relación al objeto y contenido, el numeral 5.4 del artículo 5 del TUO de la LPAG prescribe lo siguiente:

**"Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo**

(...)

5.4.- El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten pruebas a su favor."

[El subrayado es nuestro]

23. En esa línea, con relación a las resoluciones emitidas por las Entidad Prestadoras, como APM, se debe tener en cuenta que el artículo 196 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

**"Artículo 196.- Contenido de la resolución**

(...)

187.2.- En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede."

[El subrayado es nuestro]

24. De lo descrito en el párrafo precedente, y en aplicación del principio de congruencia, se desprende que las resoluciones emitidas por la administración estarán relacionadas y guardarán congruencia con las cuestiones propuestas por los administrados.

25. Sobre la congruencia en el procedimiento administrativo, MORÓN URBINA ha señalado entre otras cosas, lo siguiente:

*"(...) la congruencia implica que la decisión comprenda todas las pretensiones y fundamentos propuestos por los interesados durante el procedimiento, de tal modo que con la resolución se emita íntegramente opinión sobre la petición concreta y sobre los argumentos expuestos"<sup>8</sup>.*

26. En el presente caso, como se observa del Reclamo N° 2 presentado el 15 de diciembre de 2016, la pretensión de MOTORMANAGER se encontraba referida a los daños originados en sus unidades vehiculares de la marca Ford modelo Fiesta.

27. No obstante, este Colegiado ha advertido que sin perjuicio de que no se ha verificado del presente expediente la existencia de la acumulación de reclamos indicada por APM en la Resolución N° 1, lo cierto es que la Entidad Prestadora ha reconocido no haber emitido ningún pronunciamiento respecto del Reclamo N° 2 formulado por el usuario; evidenciándose que en

<sup>8</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Tomo II. Gaceta Jurídica. Lima. 2017. Pág. 82.



- la citada resolución únicamente se pronunció respecto del Reclamo N° 1 presentado por el apelante.
28. En tal sentido, no habiéndose emitido pronunciamiento sobre el Reclamo N° 2 de MOTORMANAGER corresponde evaluar la aplicación del Silencio Administrativo Positivo de dicho al Reclamo.
29. Sobre el particular, de conformidad con el artículo 2.12 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>9</sup> y el artículo 41 del Reglamento Reclamos de OSITRAN, el plazo para resolver los reclamos presentados por los usuarios es de 15 días contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, pudiendo extenderse hasta 30 días mediante decisión motivada, en aquellos casos que sean considerados particularmente complejos.
30. En ese sentido, tanto el Reglamento de Reclamos de APM, como el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, señalan que, si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo (en adelante, SAP) y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario<sup>10</sup>.
31. Por su parte, los numerales 197.1 y 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG<sup>11</sup>, disponen que los procedimientos administrativos sujetos al SAP quedarán automáticamente aprobados si

<sup>9</sup> **Reglamento Reclamos de APM**

2.12 Plazo Máximo para Resolver

APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL. En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

<sup>10</sup> **Reglamento Reclamos de APM**

"2.12 Plazo máximo para resolver:

(..)

En caso APM TERMINALS CALLAO S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en párrafo precedente, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO.

**Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN.**

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

(..)

Transcurrido el plazo resolutorio sin que la entidad hubiera emitido su pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

<sup>11</sup> **TUO de la LPAG**

"Artículo 197.- Efectos del silencio administrativo

197.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24 de la presente Ley, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 36 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

197.2. El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 211 de la presente Ley

(...)"



transcurrido el plazo establecido, la entidad no hubiere notificado su respectivo pronunciamiento.

32. Sobre el particular, Morón Urbina señala que el SAP "produce la incompetencia del órgano-hasta ese momento a cargo de la instrucción del caso - por razón del tiempo para poder decidir sobre el asunto. De este modo, vencido el término final para resolver el expediente, queda sin competencia para dictar una resolución extemporánea"<sup>12</sup>.
33. Del expediente, se evidencia que el Reclamo N° 2 fue ingresado a APM el 15 de diciembre de 2016, correspondiendo resolverse en un plazo de quince (15) días a partir de la fecha de presentación del reclamo, es decir hasta el 05 de enero de 2017. Sin embargo, al no haberse emitido pronunciamiento respecto del Reclamo N° 2 y dentro del plazo previsto para su atención, corresponde aplicar el SAP, conforme a lo establecido en los dispositivos legales antes citados.
34. Cabe precisar que en lo que se refiere a la cuantía de los daños materia de reclamo, deberá establecerse por acuerdo entre las partes o en la vía arbitral o judicial, conforme a lo establecido en el inciso j) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público<sup>13</sup>.

### III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN REFERIDO AL RECLAMO N° 1

#### *Respecto de la probanza de los daños o pérdidas*

35. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público<sup>14</sup> 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:*

<sup>12</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.540.

<sup>13</sup> Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

#### **Artículo 7.- Derecho de los Usuarios**

*j. A la reparación de daños*

*(...)*

*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 establecido dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado*

<sup>14</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN



(...)

**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.*

36. De lo citado se tiene que la reparación de los daños o pérdidas provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a éstos.
37. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, corresponde remitirnos a las reglas establecidas en el Código Civil.
38. 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]

39. 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.
40. 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.
41. 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, MOTORMANAGER, 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.

42. 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 hechos<sup>15</sup>.
43. 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***

44. En el presente caso, MOTORMANAGER atribuyó responsabilidad a APM respecto de los presuntos daños originados a su carga rodante, ocurridos durante la operación de descarga de las unidades de la nave VIKING CHANCE en el terminal portuario.
45. Por su parte, APM señaló que del Reporte N° ISLP-1666/CI-286g de SILPO PERU<sup>16</sup> se acredita que las unidades reclamadas tuvieron daños de origen, por lo que los documentos presentados por MOTORMANAGER no demostrarían su responsabilidad respecto de los alegados daños a la carga rodante.
46. Si bien en el reclamo interpuesto por MOTORMANAGER se hace referencia a veintinueve (21) daños producidos en las unidades de marca Ford, de la revisión del listado de daños originados en la carga<sup>17</sup> se aprecia que se repiten los números de chasis de dos (2) vehículos, por lo que el análisis del TSC se circunscribiría a los daños originados en diecinueve (19) unidades vehiculares.
47. Ahora bien, mediante la Resolución apelada, APM se ha responsabilizado por los daños existentes en dos unidades vehiculares con serie N° 9BFZB55F8H8615698 y 9BFZB55NXH8615693, las cuales presentaron la pérdida de llave tipo cuchillo y el raspado en aro posterior derecho respectivamente.
48. Siendo así, el análisis del presente reclamo se relaciona con los daños alegados en diecisiete (17) vehículos de la marca Ford.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Fojas de 18 al 22

<sup>17</sup> Folios 74 al 75



49. A efectos de acreditar los daños alegados en las unidades vehiculares, se han presentado los siguientes medios probatorios:
- Bill of Lading N° PIKA02C200, PHYA0DR00 y PHYA0D600.
  - Reporte ISLP-1666/CI-2869 de SILPO PERÚ de fecha 21 de octubre de 2017.
  - Damage Report APM.
50. Con referencia al Conocimiento de Embarque (Bill of Lading) N° PIKA02C200, PHYA0DR00 y PHYA0D600<sup>18</sup> presentado por MOTORMANAGER; cabe señalar que dicho documento es emitido por la línea naviera y acredita la recepción de mercancías a bordo para ser trasladadas desde un punto de partida hacia un punto de destino. En ese sentido, los referidos Bill of Lading que obran en el expediente no acreditan que la mercadería haya arribado en buen estado al Terminal Portuario.
51. En cuanto al Reporte N° ISLP-1666/CI-2869 de SILPO PERU, este indica que la supervisión de operaciones a bordo y en zona relacionada con las diecisiete (17) unidades reclamadas, se inició el día 20 de octubre de 2016 a las 16:25 horas consignándose el mismo día a las 21:00 horas que se encontraron daños de origen en diversas unidades vehiculares entre las cuales no se encontraban las unidades materia de reclamo en el presente expediente; en ese sentido no se evidencia que en el reporte en cuestión se haya dejado constancia de daños de origen en la carga rodante objeto del presente reclamo.
52. En lo referido a los Damage Report<sup>19</sup> correspondiente a las diecisiete (17) unidades vehiculares, cabe señalar que estos fueron emitidos por la propia APM con posterioridad a la descarga, esto es, durante los días 21 y 22 de octubre de 2016, consignándose la existencia de daños de origen en únicamente cinco (5) de los Damage Report.
53. Sin embargo, la información registrada en los referidos Damage Report en atención a los daños de origen en las referidas cinco (5) unidades, no fue registrada en el Reporte de SILPO PERU del 20 de octubre de 2016, en el cual se estableció que durante la supervisión a la carga no se registró ningún daño de origen en ninguno de los diecisiete (17) vehículos materia de reclamo.
54. En ese sentido, en la medida que los daños de las cinco (5) unidades reclamadas de fecha 21 de octubre de 2016 no fueron consignados en el reporte de SILPO PERU como daño de origen, se verifica que la entidad prestadora no ha deslindado su responsabilidad respecto a los daños reclamados por el usuario.
55. Del mismo modo, los Damage Report de fechas 21 y 22 de octubre del 2016 correspondientes a las doce (12) unidades reclamadas restantes, en donde también se consignó la existencia de daños sin indicar que fueron de origen, tampoco desvirtúa la responsabilidad sobre dichos

<sup>18</sup> Folios 82 al 90

<sup>19</sup> Folios 116 al 133



daños, máxime si al ingreso de dichas unidades vehiculares APM no registró que hubieran sido recibidos dañados.

56. Cabe recordar que de acuerdo con el artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>20</sup> corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
57. En atención a lo expuesto precedentemente, corresponde declarar responsable a la Entidad Prestadora por los daños a los diecisiete (17) unidades vehiculares (8AFBZZFHCHJ459424, 9BFZB55N5H8615620, 9BFZB55N8H8615451, 9BFZB55Noh8615587, 9BFZB55N1H8615596, 9BFZB55N5H8615648, 9BFZB55N7h8615621, 8AFBZZFFCHJ452497, 8AFAR23LXHJ461152, 9BFZB55N7H8615456, 9BFZB55N8H8615692, 9BFZB55N1H8615615, 9BFZB55N4H8615639, 9BFZB55N9H8615684, 9BFZB55N7h8615571, 9BFZB55N6H8615576, 9BFZB55NoH8615685) materia de reclamo.
58. Sin embargo, es pertinente recalcar que si bien el TSC resulta competente para determinar la responsabilidad por los daños ocurridos, no está facultado para estimar el monto de la indemnización correspondiente. En ese sentido, cabe indicar que en el presente caso, la totalidad de los daños que exclusivamente resulten consecuencia directa de los hechos atribuibles a APM, corresponde sean determinados y cuantificados por acuerdo entre las partes o en la vía arbitral o judicial, conforme a lo señalado en el inciso j) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

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

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- REVOCAR** la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0967-2017, y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por MOTORMANAGER S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A. declarándose su responsabilidad por los daños a la carga rodante de la marca Ford, ocurridas durante la operación de descarga de las unidades de la nave VIKING CHANCE.

**SEGUNDO.-** Declarar que ha operado el Silencio Administrativo Positivo y en consecuencia, **FUNDADO** en todos sus extremos el reclamo presentado por MOTORMANAGER S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A. declarándose su responsabilidad por los daños a la carga rodante de la marca Ford, ocurridas durante la operación de descarga de las unidades de la nave TORINO.

<sup>20</sup> **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."*



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

**CUARTO.- NOTIFICAR** a MOTORMANAGER S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

**Vicepresidenta**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**