



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 116 -2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 116-2017-TSC-OSITRAN  
APELANTE : CMA CGM PERÚ S.A.C  
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta N° GLAC.DP  
WORLD.194.2017 del expediente N° 047-2017-RCL/DP  
WORLD

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 24 de abril de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que el usuario no ha acreditado a lo largo del procedimiento la existencia de los daños alegados a su mercadería.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por CMA CGM PERÚ S.A.C (en adelante, CMA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta N° GLAC.DP WORLD.194.2017 del expediente N° 047-2017-RCL/DP WORLD, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 14 de septiembre de 2016, CMA CGM S.A (Centro de Servicio en la India) comunicó al correo electrónico de DP WORLD [Callao.Datasetup@dpworld.com](mailto:Callao.Datasetup@dpworld.com) que se habían observado daños a la mercancía (productos de perfumería) de trasbordo ubicada en el contenedor N° CMAU2073968, correspondiente al Bill of Landing N° IBCo284114 cuando se encontraba bajo custodia y control por parte de DP WORLD, por lo que se le responsabilizaba por todos los costos y gastos en los que CMA CGM o sus agentes pudieran incurrir, solicitando que se tratara dicha comunicación como un aviso formal de reclamación.
- 2.- El 16 de mayo de 2017, el señor Guillermo Vilca a nombre de CMA CGM GROUP manifestó a DP WORLD a través de sus correos [Callao.Datasetup@dpworld.com](mailto:Callao.Datasetup@dpworld.com) y [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com), que al no existir pronunciamiento respecto de la



reclamación enviada el 14 de septiembre de 2016, se podía interpretar que había aplicado el silencio administrativo positivo a su favor.

- 3.- Mediante Carta GLAC.DP WORLD.107.2017, DP WORLD informó a CMA CGM PERÚ S.A.C., que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD<sup>1</sup>, debía cumplir con los requisitos de admisibilidad, a efectos de lo cual otorgaba a CMA el plazo de dos (2) días a fin de que cumpliera con ingresar la información y documentos necesarios para continuar con el trámite correspondiente.
- 4.- Mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2017, CGM PERÚ S.A.C. manifestó que cumplía con formalizar su reclamo por daños y pérdidas al contenedor N° CMAU2073968 durante su estadía como carga de transbordo en el terminal portuario, argumentando lo siguiente:
  - i. El 27 de agosto de 2016, el contenedor N° CMAU2073968 fue descargado de la nave CAROLINA STAR por DP WORLD registrando el precinto de seguridad N° F2379764. Posteriormente, el 02 de septiembre de 2016, se realizó el traslado intraportuario del contenedor hacia APM Terminals Callao S.A (en adelante, APM), registrando en su ingreso el precinto de seguridad N° 135718.
  - ii. El 04 de septiembre de 2016, el contenedor es embarcado por APM en la nave MSC CAPELLA con el precinto de seguridad N° 135718, por lo que existe una discrepancia de precintos de seguridad al momento de traslado intraportuario, lo que hace suponer que durante los días que el contenedor estuvo en DP WORLD fue violentado cambiándose de precinto de seguridad.
  - iii. De acuerdo con los reportes de descarga y embarque de ambos terminales del Callao, no se produjo inspección alguna de la Brigada de Operaciones Especiales de Aduanas – BOE, por lo que se descarta que la mercancía se haya dañado o perdido por esta razón.
  - iv. DP WORLD es responsable por el daño originado en la mercancía (productos de perfumería) durante su custodia, el cual asciende a USD 5,545.15 dólares americanos.

*Artículo 17°. Requisitos para la presentación de reclamos*

*Para la presentación de los reclamos, los USUARIOS deberán consignar la siguiente información.*

- a. *La instancia a la que se dirige el reclamo.*
  - b. *Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para recibir notificaciones.*
  - c. *Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.*
  - d. *Nombre y domicilio del reclamado.*
  - e. *Indicación de la pretensión solicitada.*
  - f. *Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.*
  - g. *Los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante.*
  - h. *Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, deberá hacer constar su huella digital.*
  - i. *Copia simple del documento que acredite la representación.*
  - j. *En su caso, el pago del monto no reclamado según liquidación efectuada por DP WORLD CALLAO.*
- (...)



- v. CMA presentó la carta de fecha 06 de diciembre de 2016, mediante la cual el dueño de la mercadería comunicó la existencia de los presuntos daños ocurridos, estableciéndose el monto al cual ascenderían las pérdidas.
- 5.- Mediante Carta GLAC.DP WORLD.136.2017 DP WORLD, notificada a CMA el 13 de junio de 2017, DP WORLD declaró infundado el reclamo argumentando lo siguiente:
- i.- El contenedor materia de reclamo fue inspeccionado con un equipo IKON a través del cual los inspectores realizan el ingreso de información de los contenedores al sistema, no obstante, se le imputo erradamente al contenedor el precinto manifestado por la agencia marítima identificado como N° F2379764 el cual aparece por defecto en el equipo, en lugar del precinto N° 135718 con el cual salió de las instalaciones de DP WORLD hacia APM.
  - ii.- La información referida al peso del contenedor detallada en los documentos elaborados en relación a su descarga en el Terminal Portuario administrado por DP WORLD (Manifiesto N° 118-2016-002217, Conocimiento de Embarque N° IBCo284114, Nota de Tarja y Container Discharge List - CDL) coincide con la información consignada en los documentos elaborados por APM a su embarque (Listado de Embarque Final de la nave MSC Capella y la Autorización de Embarque de Transbordo de fecha 2 de septiembre de 2016); lo que corrobora que el contenedor CMAU2073968 ingresó al Terminal Portuario administrado por dicha Entidad Prestadora con el mismo peso con el que fue descargado, así como que no existieron pérdidas, mermas o deterioros en desmedro del usuario durante la transferencia de la unidad.
  - iii.- El contenedor no fue sometido a una apertura por parte de la autoridad aduanera, lo que prueba que fue no fue abierto durante su estancia en las instalaciones de DP WORLD por lo que no se originaron allí los daños reclamados.
  - iv.- La diligencia ordinaria exigía que frente a la discrepancia de precintos al momento de ingresar hacia APM, se lleve a cabo un reconocimiento previo del contenedor antes de su embarque, a fin de verificar el estado de la carga, así como la correspondiente rectificación respecto del precinto de seguridad, acciones que el reclamante no realizó.
  - v.- El artículo 1331 del Código Civil y el artículo 196 del Código Procesal Civil establecen que el usuario tiene la obligación de acreditar los daños que se produzcan en el Terminal Portuario como consecuencia de una mala prestación del servicio, por lo que el daño para ser reparado debe ser cierto, no eventual o hipotético, así como probarse su existencia
  - vi.- No obstante, el reclamante pretende hacer responsable a DP WORLD por daños y pérdidas de mercancías cuya existencia no acredita, así como su responsabilidad sobre los mismos.



- vii.- En el presente caso, CMA no ha probado la existencia, magnitud y cuantía de los daños causados al contenedor y a la carga, así como tampoco la responsabilidad de DP WORLD.
- viii.- El artículo 14 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD<sup>2</sup> regula los canales formales para la interposición de reclamos, entre los cuales se encuentra el correo electrónico [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com), sin embargo CMA remitió su reclamo de fecha 14 de septiembre de 2016, diez (10) días después del embarque del contenedor, a otra dirección electrónica del área operativa de DP WORLD, no siendo un canal establecido para la presentación de reclamos por lo que no se ha configurado el silencio administrativo positivo.
- 6.- Con fecha 07 de julio de 2017, CMA interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta GLAC.DP WORLD.136.2017 DP WORLD, señalando lo siguiente:
- i.- El error indicado por DP WORLD no les permitió tomar las medidas pertinentes y adecuadas que suelen adoptarse en este tipo de operaciones, como son la de notificar a la propia DP WORLD, a su cliente, a la aseguradora y a Aduanas; a fin de esclarecer los hechos y realizar las inspecciones correspondientes; más aún si se considera que el contenedor estuvo en las instalaciones de la Entidad Prestadora durante 7 días.
  - ii.- El error señalado ocurrió como consecuencia de la negligencia de DP WORLD en la realización de sus labores de descarga, lo que resulta responsabilidad exclusiva de la Entidad Prestadora al ser una actividad que se encuentra bajo su control y función.
  - iii.- DP WORLD no ha presentado ninguna prueba objetiva (Ticket de peso) que acredite que como consecuencia de la identidad de pesos a la descarga y embarque de la mercadería, no hubiera ocurrido alguna manipulación del contenedor mientras estuvo en sus instalaciones.
- 7.- Mediante Carta GLAC.DP WORLD.194.2017 notificada a CMA el 27 de julio de 2017, DP WORLD declaró inadmisibles el recurso de reconsideración argumentando lo siguiente:
- i. El artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, señala que el recurso de reconsideración se interpondrá dentro de quince (15)

**Artículo 14º: Mesa de partes y horario de atención**

Los USUARIOS podrán presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a. Por escrito, mediante documento presentado en mesa de partes de DP WORLD CALLAO.
- b. Utilizando el cuaderno de reclamos ubicado en la mesa de partes de DP WORLD CALLAO en sus oficinas administrativas.
- c. Por teléfono, a través del número +51 206-6500.
- d. Por correo electrónico, a través de la dirección electrónica [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com)
- e. A través de la página web [www.dpworldcallao.com.pe](http://www.dpworldcallao.com.pe)
- f. A través de OSITRAN que a su vez, los derivará a DP WORLD CALLAO.

(...)



- días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó así como que deberá sustentarse en nueva prueba.
- ii. El Artículo 7 del reglamento antes citado<sup>3</sup>, señala que las entidades prestadoras actúan como entidades de la administración pública por lo que, en lo no previsto en el reglamento, le es aplicable lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En ese sentido, los artículos 123 y 219 de la citada Ley establecen los requisitos para interponer los recursos de reconsideración y apelación, así como la forma en los cuales los administrados deben presentar los escritos.
  - iii. CMA no presentó prueba nueva que sustente la interposición del recurso de reconsideración.
  - iv. La Carta GLAC.DP WORLD.136.2017 que atendía el reclamo de CMA fue debidamente notificada el 13 de junio de 2017, por lo que el plazo para presentar el recurso impugnatorio vencía el 05 de julio de 2017, no obstante, fue ingresado extemporáneamente, el 07 de julio de 2017.
- 8.- Con fecha 21 de agosto de 2017, CMA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta GLAC.DP WORLD.194.2017 reiterando lo expuesto en su recurso de reconsideración y agregando lo siguiente:
- i.- El artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD no indica que el recurso de reconsideración deba de ser presentado en mesa de partes, por lo que este fue interpuesto vía correo electrónico enviado a la dirección [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com), el día 5 de julio de 2017, es decir, dentro de plazo.
  - ii.- El artículo 19 del referido Reglamento establece que las notificaciones pueden efectuarse mediante correo electrónico, por lo que considerando que facilitaba el proceso, CMA optó por presentar el recurso de reconsideración por dicho medio.
  - iii.- El artículo 14 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD indica que los usuarios pueden presentar sus reclamos por correo electrónico ([callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com)), siendo este el medio que se utilizó para interponer el recurso de reconsideración, el cual, DP WORLD ahora presente desconocer.
  - iv.- El error del personal de DP WORLD fue no permitir que se tomaran las medidas pertinentes y adecuadas que suelen adoptarse a fin de esclarecer los hechos y realizar

<sup>3</sup> Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios

Las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios a que se refieren los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento, los cuales están obligados a tramitar de conformidad con este reglamento.

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo 1 numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.





las inspecciones correspondientes; como son la de notificar de lo ocurrido a la propia DP WORLD, a su cliente, a la aseguradora y a Aduanas.

- v.- DP WORLD no ha presentado ninguna prueba objetiva que acredite que debido a la identidad de pesos a la descarga y embarque de la mercadería, no hubiera ocurrido alguna manipulación del contenedor mientras estuvo en sus instalaciones; por lo que si el error de DP WORLD ocurrió como consecuencia de la negligencia en la realización de las labores de descarga, ello resulta de su responsabilidad al ser una actividad que se encuentra bajo su control exclusivo.
- 9.- El 11 de septiembre de 2017, DP WORLD 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 las Cartas GLAC.DP WORLD.136.2017 DP WORLD y GLAC.DP WORLD.194.2017, agregando lo siguiente:
- i. El artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece que el plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del acto recurrido.
  - ii. La Carta N° GLAC.DP WORLD.194.2017 mediante la cual se resolvió el recurso de reconsideración fue debidamente notificada a CMA el 27 de julio de 2017, por lo que el plazo de 15 días hábiles para presentar el recurso de apelación vencía el 18 de agosto de 2017. No obstante, CMA apeló recién el 21 de agosto de 2017, esto es, fuera del plazo legalmente previsto; por lo que su recurso de apelación debe de ser declarado inadmisibile.
- 10.- El 05 de octubre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la asistieron los representantes de CMA y DP WORLD, quienes procedieron a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
- 11.- El 20 de octubre de 2018, CMA presentó ante el TSC su escrito con los alegatos finales donde reitera lo expuesto en su reclamo y recursos impugnatorios.
- 12.- El 10 de abril de 2019 se realizó una nueva audiencia de vista de la causa, a la cual asistieron los representantes de CMA y DP WORLD, quienes procedieron a dar su informe oral, quedando la causa al voto. En el informe oral, DP WORLD reiteró los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento, agregando que en la medida que los daños alegados ocurrieron el 6 de diciembre de 2016 y venciendo el plazo de sesenta (60) días para reclamar el 1 de marzo de 2017, el reclamo presentado mediante correo electrónico el 16 de mayo de 2017 resultó extemporáneo y por tanto, improcedente.

**II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

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

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de DP WORLD.
- ii.- Determinar si DP WORLD es responsable por los daños producidos en la mercancía de trasbordo, alegados por CMA.

**III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:****III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN**

- 14.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que CMA imputa a DP WORLD por los daños originados en la mercancía de trasbordo que habrían ocurrido durante el operativo de descarga del contenedor N° CMAU2073968 de la nave CAROLINA STAR con fecha 27 de agosto de 2016, situación prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 6.4 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD<sup>4</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>6</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 15.- De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD<sup>7</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el

<sup>4</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 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.

(...)

<sup>5</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

"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.

(...)"

<sup>6</sup> 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"

<sup>7</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.



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.

- 16.- Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
- 17.- Ahora bien, en lo que se refiere al plazo, cabe apuntar que el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS el cual señala lo siguiente:

**"Artículo 144. Término de la distancia**

*144.1. Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación.*

*144.2. El cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.*

*En caso que el titular de la entidad no haya aprobado el cuadro de términos de la distancia correspondiente, debe aplicar el régimen establecido en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial."*

- 18.- Sobre el particular, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN no cuenta con un cuadro general de Términos de la Distancia aprobado, por lo que se tomará como referencia el cuadro aprobado por el Poder Judicial.
- 19.- Al respecto, mediante Resolución Administrativa N° 288-2015-CE-PJ, el Poder Judicial aprobó el Reglamento de Plazos de Término de la Distancia del Poder Judicial, en el cual se adicionó un (1) día como término de la distancia a las notificaciones que se realicen desde la provincia de Lima hacia la provincia Constitucional del Callao y viceversa.
- 20.- Ocurriendo en el presente caso que el apelante tiene como domicilio legal el distrito de San Isidro, y que DP WORLD tiene su domicilio en el Callao, en el cual corresponde que el usuario presente sus respectivos escritos; cabra adicionar un (1) día al plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
- 21.- Consecuentemente, habiendo sido CMA notificado por DP WORLD con la Carta GLAC.DP WORLD.194.2017 en la cual se resolvió su reclamo el 27 de julio de 2017, su plazo para apelar considerando el día adicional por el término de la distancia, sería el 21 de agosto de 2017;

*"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.*

*(...)"*





verificándose que ese día precisamente presento su recurso de apelación, esto es, dentro del plazo legal.

- 22.- Asimismo, 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>8</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 DP WORLD.
- 23.- 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 la solicitud de SAP y el pedido de improcedencia del reclamo*

- 24.- Con fecha 14 de septiembre de 2016, CMA CGM S.A (India) comunicó al correo electrónico de DP WORLD Callao.Datasetup@dpworld.com que se habían observado daños a la mercancía de trasbordo ubicada en el contenedor N° CMAU2073968, solicitando que se tratara dicha comunicación como un aviso formal de reclamación.
- 25.- El 16 de mayo de 2017, CMA CGM GROUP, persona jurídica distinta a CMA CGM S.A, manifestó a DP WORLD a través de sus correos Callao.Datasetup@dpworld.com y callao.reclamos@dpworld.com, que al no existir pronunciamiento respecto de la reclamación enviada el 14 de septiembre de 2016, se podía interpretar que había aplicado el silencio administrativo positivo a su favor.
- 26.- Al respecto, DP WORLD informó a CMA CGM PERÚ S.A.C., que debía cumplir con los requisitos de admisibilidad para la interposición de reclamos establecida en el Reglamento de Reclamos de DP WORLD, a efectos de lo cual le otorgó un plazo de dos (2) días a fin de que cumpliera con ingresar la información y documentos necesarios para continuar con el trámite correspondiente.
- 27.- El 22 de mayo de 2017, CMA CGM PERÚ S.A.C, persona jurídica distinta a las señaladas precedentemente, presentó un escrito manifestando que cumplía con formalizar su reclamo contra DP WORLD señalando que existía discrepancia en los precintos de seguridad del contenedor N° CMAU2073968, lo que suponía que hubiera sido maniobrado originando daños en el citado contenedor.

<sup>8</sup> 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.*



- 28.- Sobre el particular, se puede verificar que las comunicaciones remitidas a DP WORLD mediante correo electrónico de fecha 14 de septiembre de 2016 y 16 de mayo de 2017, sobre los alegados daños al contenedor fueron cursadas por personas jurídicas distintas a CMA CGM PERÚ S.A.C.; esto es, CMA CGM S.A y CMA CGM GROUP, por lo que el inicio del presente procedimiento de reclamos se originó precisamente con el escrito presentado por CMA CGM PERÚ S.A.C el 22 de mayo de 2017.
- 29.- En atención a ello, no se configuró en el presente caso el silencio administrativo positivo alegado por CMA CGM GROUP, persona jurídica distinta a CMA CGM PERÚ S.A.C. que formuló el presente reclamo.
- 30.- Ahora bien, en la audiencia de la vista de la causa realizada el 10 de abril de 2019, DP WORLD manifestó que toda vez que los daños alegados habrían ocurrido el 6 de diciembre de 2016 y venciendo el plazo de sesenta (60) días para reclamar el 1 de marzo de 2017, el reclamo presentado mediante correo electrónico el 16 de mayo de 2017 resultó extemporáneo y por tanto improcedente.
- 31.- Como se ha señalado precedentemente, el 14 de septiembre de 2016, CMA CGM S.A (India) comunicó al correo electrónico de DP WORLD Callao.Datasetup@dpworld.com que se habían observado daños a la mercancía de trasbordo ubicada en el contenedor N° CMAU2073968. Asimismo, se aprecia que el 16 de mayo de 2017, CMA CGM GROUP, persona jurídica distinta a CMA CGM S.A., manifestó a DP WORLD a través de sus correos Callao.Datasetup@dpworld.com y callao.reclamos@dpworld.com que al no existir pronunciamiento respecto de la reclamación enviada el 14 de septiembre de 2016, se podía interpretar que había aplicado el silencio administrativo positivo a su favor.
- 32.- Ante ello, como ya se ha señalado, la propia DP WORLD requirió a CMA CGM PERÚ S.A.C., cumplir con los requisitos de admisibilidad para la interposición de reclamos establecida en su Reglamento de Reclamos, ocurriendo que el 22 de mayo de 2017, CMA CGM PERÚ S.A.C, presentó un escrito manifestando que cumplía con formalizar su reclamo contra DP WORLD, el cual finalmente fue considerado como el reclamo por la Entidad Prestadora en la Carta GLAC.DP WORLD.136.2017 DP WORLD del 13 de junio de 2017 que lo declara infundado.
- 33.- Habiendo sido las comunicaciones remitidas a DP WORLD mediante correo electrónico de fecha 14 de septiembre de 2016 y 16 de mayo de 2017 cursadas por personas jurídicas distintas a CMA CGM PERÚ S.A.C.; esto es, CMA CGM S.A y CMA CGM GROUP; en el presente procedimiento no existe evidencia de la fecha precisa en la cual CMA CGM PERÚ S.A.C. tomó conocimiento de los daños reclamados.
- 34.- En ese sentido, al no existir fecha cierta respecto del momento en el cual tomo conocimiento de los presuntos daños ocasionados a su mercadería, se deberá entender que el reclamo fue interpuesto dentro del plazo legal establecido a fin de no afectar el derecho



al debido procedimiento de CMA y atendiendo a lo señalado por el Principio de Informalismo<sup>9</sup>, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados.

- 35.- Consecuentemente, corresponde desestimar la solicitud formulada por DP WORLD de que se declare improcedente el reclamo presentado por el usuario.

### **Sobre la interposición del recurso de reconsideración por CMA**

- 36.- El Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece que se podrán interponer medios impugnatorios si se vulneran o lesionan los derechos de los usuarios, para lo cual se establece el plazo para su interposición y pronunciamiento. El reglamento dispone lo siguiente:

**"Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

(...)

- 37.- Sobre el particular, conforme se ha analizado precedentemente, cabe recordar que corresponde adicionar un (1) día al plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN correspondiente al término de la distancia.
- 38.- En el presente caso, habiendo sido CMA notificado por DP WORLD con la carta GLAC.DP WORLD.136.2017 en la cual se resolvió su reclamo, el día 13 de junio de 2017, el plazo de CMA para presentar el recurso de reconsideración vencía el 06 de julio de 2017, no obstante, considerando el día adicional por el término de la distancia, el vencimiento del plazo para recurrir sería el 07 de julio de 2017.
- 39.- En atención a lo expuesto, verificándose que CMA presentó físicamente el recurso de reconsideración en las oficinas de DP WORLD el 07 de julio de 2017 conforme consta del sello de recepción que obra en folio 38 del expediente, se constató que fue presentado dentro del plazo legal, correspondiendo desestimar el argumento de la entidad prestadora de que fue presentado extemporáneamente.

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

<sup>9</sup> TUO de la LPAG

**"TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo.

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".



- 40.- Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios 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.*

- 41.- 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.
- 42.- Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, corresponde remitirnos a las reglas establecidas en el Código Civil.
- 43.- 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]

- 44.- 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.



- 45.- Es importante precisar que al estar DP WORLD 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.
- 46.- 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, CMA, a efectos de determinar que DP WORLD 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.
- 47.- 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>10</sup>.
- 48.- 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**

- 49.- En el presente caso, CMA atribuye responsabilidad a DP WORLD respecto de los daños originados en su mercancía de trasbordo consistente en productos de perfumería ubicada en el contenedor N° CMAU2073968 durante el periodo de custodia por parte de DP WORLD; argumentando que el respectivo precinto de seguridad habría sido cambiado en el momento en que fue trasladado al Terminal Portuario de APM, lo que evidencia que el referido contenedor fue violentado.
- 50.- Por su parte, DP WORLD manifestó que CMA no ha acreditado la existencia de los daños alegados, ni su responsabilidad respecto de mismos; pues si bien existió una discrepancia relacionada al código del precinto de seguridad del contenedor N° CMAU2073968, ello se debió a un error al momento de registrarlo, ocurriendo que el referido contenedor ingresó al Terminal Portuario de APM con el mismo peso con el que fue descargado en el terminal del DP WORLD, no existiendo pérdidas, mermas o deterioros en perjuicio del usuario.

<sup>10</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.





- 51.- A lo largo del procedimiento ambas partes han coincidido en señalar que el 27 de agosto de 2016, el contenedor N° CMAU2073968 fue descargado de la nave CAROLINA STAR al Terminal Portuario de DP WORLD registrando el precinto de seguridad N° F2379764. Posteriormente, el 02 de septiembre de 2016, se realizó el traslado intraportuario del contenedor hacia APM registrando en su ingreso el precinto de seguridad N° 135718, siendo finalmente embarcado por APM en la nave MSC CAPELLA con el referido precinto de seguridad N° 135718.
- 52.- En efecto, de acuerdo con el Listado de Descarga de la nave CAROLINA STAR emitida por DP WORLD<sup>11</sup>, el contenedor N° CMAU2073968 amparado en el B/L IBCo284114 fue registrado con el precinto de seguridad N° F2379764 y con un peso de 3004.6 kg.
- 53.- No obstante, conforme al Listado de Embarque Final del MV. MSC CAPELLA emitido por APM<sup>12</sup>, el contenedor N° CMAU2073968 fue embarcado en la nave MSC CAPELLA con el precinto de seguridad N° 135718 y con un peso WGT (peso neto de la mercadería mas el peso del contenedor) igual a 5315 kg. Cabe señalar que el peso de un contenedor aproximadamente es de 2300 kg<sup>13</sup>, por lo que la mercadería transportada pesaba alrededor de 3015 kg, desprendiéndose de ello que el peso neto de la mercadería resultaba incluso mayor al consignado en el Listado de Descarga emitido por DP WORLD.
- 54.- En atención a la información consignada en ambos documentos, se advierte que efectivamente existió una discrepancia en relación al número del precinto del contenedor N° CMAU2073968, lo que según el usuario evidenciaría que el contenedor fue violentado mientras estaba en custodia de DP WORLD, consecuencia de lo cual se habrían producido los daños alegados.
- 55.- Sobre el particular, si bien existió una discrepancia en relación al número del precinto del contenedor N° CMAU2073968, CMA no ha acreditado que este hecho haya generado que la mercadería transportada en dicho contenedor haya resultado dañada.
- 56.- En efecto, de acuerdo con lo precedentemente señalado, finalmente el contenedor N° CMAU2073968 fue embarcado por APM, inclusive con un peso mayor al cual fue descargado en el terminal del DP WORLD, lo que no ha sido desvirtuado por el usuario con medio probatorio alguno.
- 57.- En ese sentido, al verificarse que la mercadería fue embarcada por APM en la nave MSC CAPELLA con un peso inclusive mayor al que ingresó a DP WORLD, no se evidencia que haya existido faltante alguno en perjuicio del usuario.

<sup>11</sup> Folio 14.<sup>12</sup> Folio 19.<sup>13</sup> <https://www.icatransportes.com/contenedores/contenedores.asp>



- 58.- Asimismo, se aprecia que CMA no ha demostrado a lo largo del procedimiento con medio probatorio alguno, que su mercadería hubiese sufrido daño material alguno.
- 59.- Ahora bien, CMA ha presentado la carta de fecha 06 de diciembre de 2016 mediante la cual el dueño de la mercadería comunicó la existencia de los presuntos daños ocurridos, indicando el monto al cual ascenderían las pérdidas; no obstante, cabe señalar que la sola comunicación de lo manifestado en la referida carta, no acredita que los daños en ella alegados hayan ocurrido por la deficiencia de los servicios brindados por DP WORLD.
- 60.- Igualmente, de la revisión de los documentos que obran en el expediente se advierte que el apelante no ha aportado medio probatorio alguno con los cuales acredite la existencia de los daños materia de reclamo.
- 61.- Es pertinente recordar que el artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>14</sup> señala que corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o las que éste considere conveniente; los cuales no han sido presentados por la apelante en el presente procedimiento.
- 62.- En ese sentido, considerando que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite la existencia de daños ni que se hubiesen producido durante la prestación del servicio brindado por DP WORLD, corresponde desvirtuar el reclamo del usuario.
- 63.- Finalmente, habiendo sido pacíficamente aceptado por las partes durante el procedimiento la existencia de una discrepancia relacionada al código del precinto de seguridad del contenedor N° CMAU2073968 debido a un error al momento de registrarlo; corresponde que se remitan los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a efectos de que en atención a los hechos señalados, actúe de acuerdo a sus atribuciones<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> TUO de la Ley N° 27444

**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.

<sup>15</sup> Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

**"Artículo N° 2.- Definiciones**

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

**"Artículo N° 8.- Supervisión de aspectos operativos**

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

i) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales referidas a seguridad (...)



En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>16</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la carta N° GLAC.DP WORLD.194.2017 del expediente N° 047-2017-RCL/DP WORLD, que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por CMA CGM PERÚ S.A.C contra DP WORLD CALLAO S.R.L respecto a los presuntos daños originados en la mercancía de transbordo del contenedor N° CMAU2073968 descargado de la nave CAROLINA STAR.

**SEGUNDO.- ORDENAR** la remisión de los actuados del expediente 116-2017-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo al considerando 68 de la presente Resolución.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** a CMA CGM PERÚ S.A.C y a contra DP WORLD CALLAO S.R.L 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.**

  
**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

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

<sup>16</sup> 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:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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. (...)"