



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 170-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0283-2020

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de setiembre de 2021

SUMILLA: *No habiéndose acreditado los faltantes de mercadería alegados por el usuario, corresponde declarar infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0283-2020 (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 16 de octubre de 2020, TRANSOCEANIC presentó un reclamo contra APM, haciéndola responsable por la pérdida de la mercancía descargada de la nave DALIAN STAR, señalando lo siguiente:
 - i. TRANSOCEANIC fue designada por la empresa TUBISA, coordinadora para la supervisión de la descarga y despacho de productos de acero de la nave DALIAN STAR, amparada con el B/L N° 47Y018INC019, con un lote total de quinientos diez (510) bultos.
 - ii. Durante la descarga de la mercancía, su personal constató la existencia de dos (2) bultos faltantes.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- iii. El Concesionario es el responsable de tener lista, ordenada y completa la mercadería, a fin de que no haya inconvenientes en el momento en el que el consignatario la vaya a recoger.
 - iv. Solicitó consultar el Certificado de Peso emitido por APM, pues en dicho documento se verifica que no se entregó la mercadería completa.
 - v. Interpuso el reclamo en virtud del numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Atención de Reclamos de APM, el cual regula como una de las materias de reclamo los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM.
 - vi. El Concesionario está obligado a brindar de manera eficiente el Servicio Estándar, en virtud del artículo 2 del Reglamento de Operaciones de APM, lo cual también se encuentra recogido en el artículo 8.19 del Contrato de Concesión.
 - vii. Al actuar como empleador portuario conforme al artículo 4 de su Reglamento de Operaciones, APM se hace responsable por todas las acciones de sus trabajadores y las consecuencias que deriven de sus actos en cumplimiento de sus labores, siendo responsable en el presente caso por las demoras causadas por un mal desempeño en el arrumaje, mezcla y/o pérdida de la mercadería.
 - viii. Es responsabilidad de APM actuar cumpliendo los estándares establecidos en el Anexo 3 del Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, así como en virtud del artículo 6 del Reglamento de Operaciones, el cual señala que es responsabilidad de APM planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, de acuerdo con los estándares establecidos en el Contrato de Concesión.
2. A través de la Resolución N° 1, notificada el 2 de noviembre de 2020, APM declaró improcedente el reclamo presentado por TRANSOCEANIC, señalando lo siguiente:
- i. De acuerdo con el literal e) del artículo 2.10 del Reglamento de Reclamos de APM, cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido será declarado improcedente.
 - ii. Asimismo, el artículo 2.3 del Reglamento Reclamos de APM señala que los usuarios tienen sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM, el cual se contabilizará desde el día que ocurren los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



- iii. TRANSOCEANIC solicita que APM se haga responsable por el supuesto faltante de dos (2) bultos consistentes en tubos de acero ocurrido durante la descarga de la nave DALIAN STAR.
 - iv. El retiro de la mercancía de TRANSOCEANIC concluyó el 1 de julio de 2020, por lo que el usuario tuvo como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el 25 de setiembre de 2020.
 - v. No obstante, TRANSOCEANIC presentó su reclamo recién el 16 de octubre de 2020, es decir, fuera del plazo legalmente establecido para su interposición.
3. Con fecha 23 de noviembre de 2020, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, reiterando lo señalado en su reclamo, y agregando lo siguiente:
- i. Al advertir la existencia del faltante de dos (2) bultos, comunicaron este hecho a APM mediante correo electrónico de fecha 25 de agosto de 2020; sin embargo, no recibieron respuesta por parte de la Entidad Prestadora, razón por la cual presentaron formalmente su reclamo el día 16 de octubre de 2020.
 - ii. Consecuentemente, el 25 de agosto de 2020, fue la fecha en la cual tomaron conocimiento de los hechos materia de reclamo.
4. El 15 de diciembre de 2020, 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 los argumentos esgrimidos en su Resolución N° 1, y agregando que mediante correo de fecha 25 de agosto de 2020, el usuario realizó una consulta acerca de la supuesta diferencia de la mercancía retirada; no obstante, en el referido correo no dejó constancia de que recién en dicha fecha hubiera tomado conocimiento del faltante.
5. El 31 de agosto de 2021 se realizó la audiencia de vista de la causa, con la asistencia de ambas partes, quienes procedieron a presentar su informe oral, quedando la causa al voto. En su respectivo informe oral, APM manifestó lo siguiente:
- i. Respecto al correo de fecha 25 de agosto de 2020, mediante el cual TRANSOCEANIC comunicó a APM la existencia de faltantes en su mercadería, manifestó que este no fue dirigido al Departamento de Reclamos de APM. Asimismo, señaló que, de su contenido, no se desprendía la existencia de una materia controvertida.
 - ii. Agregó que, en comunicaciones electrónicas anteriores, el usuario no manifestó su intención de interponer reclamo alguno.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

6. Con fecha 3 de setiembre de 2021, TRANSOCEANIC presentó sus alegatos finales, reiterando lo manifestado a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
- i. Conforme al artículo 84 del Reglamento de Operaciones de APM, la descarga debe ser controlada mediante una Nota de Verificación Electrónica por cada contenedor en el caso de la carga fraccionada por B/L y de la carga rodante por chasis; por lo que TRANSOCEANIC solicita la exhibición de la verificación electrónica del B/L N° 47Y018INC019 al momento de la descarga. En caso el B/L indique que fueron transportados quinientos diez (510) bultos, APM debería entregar la misma cantidad de mercancía al usuario.
 - ii. En la medida que el presente procedimiento se rige por el principio de Presunción de Veracidad, APM tiene la carga de desvirtuar lo descrito en la documentación presentada en el expediente y deslindar su responsabilidad por los faltantes reclamados a través de los medios probatorios correspondientes.
7. Con fecha 6 de setiembre de 2021, APM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Son cuestiones para 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 faltantes alegados por TRANSOCEANIC.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSOCEANIC imputa a APM por la presunta pérdida de dos (2) atados de tubos de acero, situación prevista como un supuesto de reclamo por daños o pérdidas 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

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM
"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 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.
10. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
 11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 2 de noviembre de 2020.
 - ii. El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 23 de noviembre de 2020.
 - iii. TRANSOCEANIC apeló con fecha 23 de noviembre de 2020, es decir, dentro del plazo legal.
 12. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

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**
"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 de Atención y Solución de Reclamos de APM**
"3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración”.

⁵ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**
"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

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

III.2. SOBRE LA IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO ALEGADA POR APM

14. De conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM⁷, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
15. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

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

16. Conforme se puede apreciar, los Reglamentos de Reclamos de APM y OSITRAN establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
17. Cabe señalar que, de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG⁸, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- 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."

⁷ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM**

"2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos."

⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 147. Plazos improrrogables

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

acuerdo con el artículo 142 del TUO de la LPAG⁹, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados¹⁰.

18. En el presente caso, APM declaró improcedente el reclamo presentado por TRANSOCEANIC respecto de la alegada pérdida de dos (2) atados de tubos de acero, al considerar que fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha en la cual concluyó el retiro de la mercadería descargada de la referida nave.
19. Por su parte, TRANSOCEANIC alegó que para el cómputo del plazo máximo para presentar su reclamo por la pérdida de dos (2) atados de tubos de acero, APM debió considerar que el 25 de agosto de 2020, fecha en la cual remitieron a la Entidad Prestadora un correo electrónico comunicando el faltante de mercadería, recién tomaron conocimiento de los hechos materia de reclamo.
20. A continuación, se aprecia el correo electrónico remitido por TRANSOCEANIC a APM el 25 de agosto de 2020:

De: Augusto Jauregui [mailto:ajauregui@agenciatransoceanic.com]
 Enviado el: martes, 25 de agosto de 2020 12:24
 Para: 'Juan Ernesto Vildoso Miranda' <Juan.Vildoso@apmterminals.com>; 'Elvis Bailona' <asistente_puerto@agenciatransoceanic.com>
 Asunto: Vapor DALIAN STAR - cliente TUBISA

Estimado Juan

Nuestro cliente TUBISA tiene diferencias en lo recibido del lote de Vigas de la nave DALIAN STAR

Adjunto cuadro detalle de sus diferencias

Favor de confirmar si tienes información de carga cruzada con otros importadores RAGENSA, COMASA, YOHERSA

VIGAS PO 18/20 - OT 101919

FALTANTE

POS	CODIGO SAP	DESCRIPTION	BULTOS (CONTEO)	BULTOS (PL)	BULTOS DIFERENCIAS	TON APROX	PIEZAS FALTANTES
10	8000000003	VIG H 4" X 4" X 13 LB X 20' A-36	14	15	-1	1.42	12
500	8000000504	VIG H 12" X 12" X 120 LB X 40' TRI	3	4	-1	6.53	3
700	8000000427	VIG H 24" X 9" X 84 LB X 40' TRI	2	3	-1	4.572	3
710	8000000434	VIG H 24" X 12 3/4" X 104 LB X 40' TRI	1	2	-1	5.661	3

⁹ TUO de la LPAG

Artículo 142. - Obligtoriedad de plazos y términos

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

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

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

¹⁰ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les conciernen quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

21. De la revisión del correo citado, se aprecia que el 25 de agosto de 2020, TRANSOCEANIC informó a APM acerca de la existencia de "diferencias en lo recibido del lote de Vigas de la nave DALIAN STAR".
22. Al respecto, corresponde precisar que, si bien APM indicó que la fecha desde la cual debía computarse el plazo de presentación del reclamo fue el 1 de julio de 2020, fecha en la cual concluyó el retiro de la mercadería descargada de la nave DALIAN STAR, no se ha acreditado del expediente que el usuario haya tomado conocimiento de la existencia de los faltantes materia de reclamo en la referida fecha.
23. Por el contrario, teniendo en cuenta que del expediente se evidencia que TRANSOCEANIC manifestó haber tomado conocimiento de la pérdida de la mercancía materia de reclamo, mediante correo electrónico remitido a APM el 25 de agosto de 2020, se constata que el plazo de sesenta (60) días que tenía para presentar su reclamo venció el **18 de noviembre de 2020**¹¹.
24. Dicho esto, se observa que el usuario presentó su reclamo el **16 de octubre de 2020**, es decir, dentro del plazo legal con el que contaba para ello.
25. En ese sentido, correspondía a APM emitir pronunciamiento sobre el fondo del reclamo formulado por TRANSOCEANIC el 16 de octubre de 2020, en la medida que, conforme se ha señalado precedentemente, dicho reclamo se presentó dentro del plazo de sesenta (60) días contados desde que el usuario tomó conocimiento de los faltantes alegados.
26. Ahora bien, de la información obrante en el expediente se aprecia que este Tribunal cuenta con suficientes elementos de juicio para resolver el fondo del reclamo referido a que APM se hiciera responsable de la pérdida de dos (2) atados de tubos de acero alegados por TRANSOCEANIC; lo cual resulta acorde con el principio de celeridad recogido en el numeral 1.9 del artículo IV del TUO de la LPAG¹², a efectos de no dilatar la emisión de un pronunciamiento sobre la materia reclamada.
27. Asimismo, cabe mencionar que ambas partes han hecho uso de su derecho de defensa en esta segunda instancia, en la medida que, tanto TRANSOCEANIC como APM, asistieron a la

¹¹ TUO de la LPAG

Artículo 145.- Transcurso del plazo

145.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.

¹² TUO de la LPAG

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:

(...)

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

audiencia de vista de la causa donde informaron oralmente, por lo que este Tribunal procederá a analizar los argumentos de fondo formulados por el usuario.

III.3. EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.3.1. Respecto de la probanza de los daños

28. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público²³ (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los 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."

[El subrayado es nuestro]

29. Como puede apreciarse, se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.
30. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
31. 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.

²³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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 es nuestro]

32. Conforme 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.
33. 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.
34. 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, a efectos de determinar que APM no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, debía de probarse que los daños se produjeron en el Terminal Portuario.
35. Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG, el cual señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

III.3.2. Sobre los daños alegados por TRANSOCEANIC

36. En el presente caso, TRANSOCEANIC solicitó que APM se hiciera responsable de los dos (2) bultos faltantes en su mercancía consistentes en atados de tubos de acero, pues si bien fueron descargados quinientos diez (510) bultos, únicamente le fueron entregados quinientos ocho (508) bultos.
37. Al respecto, debe precisarse que el Principio de Verdad Material contemplado en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG¹⁴ dispone que la autoridad administrativa competente

¹⁴

TUO de la LPAG

"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:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

tiene el deber de verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, encontrándose por ello facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes.

- 38. En esa línea, este Colegiado procedió a revisar la información detallada en la Nota de Tarja de la página web de la SUNAT¹⁵, en la cual se verifica que se consignaron los siguientes datos:



													CONSUL		
Retroceder Inicio															
Manifiesto	118-2020-1149											No Bultos:	5087		
Fecha de Llegada:	24/06/2020 06:35											P.Bruto:	12,674,714.00		
Fecha de Descarga:	28/06/2020 04:35														
Matrícula de la Nave	DALIAN STAR											Nacionalidad:	MH		
Empresa de Transporte	3453- TRANSMERIDIAN S.A.C.											No Detalles:	0		
Inicio de Tarja:	0														
Fin de Tarja:	0														
Fecha de Transmisión:	12/05/2020 16:31:28														
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	Consignata	
KRINC	24	47Y018INC019	47Y018INC019	24	2143	0.00	0	1,291,141.00	510	1,291,141.00	510	0.00	0	A LA ORDEN	

- 39. Conforme se puede apreciar, en dicho documento se registró que el número de bultos manifestados por el usuario fue de quinientos diez (510) con un peso total de 1,291,141 TM, consignándose que fueron descargados de la nave al Terminal Portuario la misma cantidad de bultos con idéntico peso.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público."

¹⁵ Información registrada en el enlace: <http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itconsmanifiesto/manifiestoITSo1Alias?accion=consultarNumeroManifiesto>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

40. De la referida Nota de Tarja de la SUNAT, se acredita que, contrariamente a lo señalado por TRANSOCEANIC, APM entregó al usuario igual cantidad de bultos y tonelaje que el manifestado.
41. Cabe precisar que la Nota de Tarja de la SUNAT es un documento que se elabora sobre la base de la tarja de la mercadería realizada al momento en que esta es descargada de la nave para ser ingresada al Terminal Portuario.
42. En sus alegatos, TRANSOCEANIC solicitó la exhibición de la verificación electrónica del *Bill of Lading* 47Y018INC019; sin embargo, cabe recordar 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; por lo que el referido B/L N° 47Y018INC019 que obra en el expediente no acredita la cantidad de mercadería que efectivamente arribó al Terminal Portuario y fue entregada al usuario.
43. Por el contrario, tal como se ha mencionado precedentemente, mediante la Nota de Tarja de la SUNAT queda acreditado que el número de bultos y peso manifestados coinciden con la cantidad que fue ingresada a las instalaciones de APM, esto es, quinientos diez (510) bultos con un peso total de 1,291,141 TM; no existiendo diferencia alguna que permita evidenciar el faltante alegado por el usuario.
44. Debe recordarse que, en el presente caso, la carga de probar el faltante de mercadería correspondía a TRANSOCEANIC, conforme a lo indicado en los párrafos precedentes.
45. En esa línea, cabe precisar que de acuerdo con el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹⁶, corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
46. Sin embargo, TRANSOCEANIC no ha acreditado con ningún medio probatorio que haya recibido menos mercadería de la manifestada, ni que la haya recibido con faltantes, tal como ha alegado.
47. Finalmente, TRANSOCEANIC ha señalado en sus alegatos finales que en el presente caso resultaría aplicable el principio de Presunción de Veracidad, previsto en el numeral 1.7 del artículo IV del Título

¹⁶ TUO de la LPAG

Artículo 173.- Carga de la prueba

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

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Preliminar del TUO de la LPAG¹⁷, conforme al cual, habiendo alegado faltantes en su mercadería, correspondía a APM acreditar que ello no fue su responsabilidad.

48. Sobre el particular, cabe señalar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo de naturaleza trilateral, el cual, conforme a la definición establecida en el artículo 229 del TUO de LPAG, obedece a un procedimiento contencioso seguido entre dos administrados ante una Entidad de la Administración, en este caso, el presente Tribunal¹⁸. Consecuentemente, al existir intereses contrapuestos, correspondía a cada parte presentar los medios probatorios que acreditaran los hechos que sustentan sus pretensiones, las cuales servirán de fundamento a la Administración al momento de emitir su pronunciamiento.
49. En atención a lo señalado, considerando que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite los faltantes alegados por el usuario, corresponde declarar infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0283-2020 que declaró improcedente el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A.; y **REFORMÁNDOLA, declarar INFUNDADO** el reclamo, al no haberse acreditado los faltantes consistentes en dos (2) atados de tubos de acero de la mercadería descargada de la nave DALIAN STAR correspondientes al B/L N° 47Y018INC019.

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

¹⁷ **TUO de la LPAG**

"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:

1.7. Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario."

¹⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 229. - Procedimiento trilateral

229.1. El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la presente Ley.

¹⁹ **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. (...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 170-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2021081833

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe