



EXPEDIENTE N° : 038-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : SAKJ DEPOT S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0597-2018

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 29 de noviembre de 2019

SUMILLA: *Si bien se acredita deficiencias en la calidad del servicio que brinda la Entidad Prestadora, no corresponde amparar el reclamo por daños en la medida que el usuario no ha presentado medios probatorios que permitan verificar la existencia de éstos.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0597-2018 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- El 7 de diciembre de 2018, SAKJ DEPOT presentó un reclamo ante APM imputándole responsabilidad por los daños ocasionados a la mercadería de propiedad de RINTI S.A. vinculada con el contenedor N° UACU8063419, señalando lo siguiente:
 - i.- El 29 de noviembre de 2018, a las 15:55 horas, arribó la nave MSC SHREYA B que transportó el contenedor N° UACU8063419 de propiedad de RINTI S.A., culminando la descarga y tarja de la mercancía el 30 de noviembre de 2018.
 - ii.- Para el retiro del contenedor N° UACU8063419 se generó la autorización de importación directa N° 441596.
 - iii.- El 30 de noviembre de 2018, a las 15:25 horas, ingresó a las instalaciones de APM la unidad vehicular N° APL-920 perteneciente a la empresa TRANSPORT WAR S.A.C. a fin de efectuar el retiro del contenedor N° TCLU 8934581, para lo cual el transportista



de la citada unidad vehicular presentó al personal de APM la autorización de importación directa N° 441596.

- iv.- No obstante, el personal de APM al observar que la autorización de importación directa N° 441596 se encontraba vinculada con el contenedor N° UACU8063419, procedió a hacer entrega de dicho contenedor sin efectuar mayor verificación ni validar si el transportista al que se le entregó el mismo se encontraba homologado con el agente de aduana, requisito necesario para efectuar el retiro de la mercancía del Terminal Portuario.
 - v.- El 01 de diciembre de 2018, el transportista de la unidad vehicular N° APL-920 se acercó a las instalaciones de SAKJ DEPOT para realizar la devolución del contenedor N° UACU8063419; sin embargo, se evidenciaba que éste había sido manipulado pues no contaba con los respectivos precintos de origen, por lo que se solicitó a APM asumir la responsabilidad sobre los daños ocasionados a la mercancía contenida en el contenedor.
 - vi.- Finalmente, APM deberá asumir las multas generadas por parte de la Administración Aduanera al no haber efectuado la transmisión de la recepción del contenedor N° UACU8063419 desde su retiro del puerto hasta el ingreso al depósito temporal de SAKJ DEPOT.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada a SAKJ DEPOT el 30 de enero de 2019, APM declaró infundado el reclamo presentado argumentando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil, APM resulta responsable de los daños alegados siempre y cuando sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de alguna de sus obligaciones; correspondiendo la carga de probar los referidos daños al usuario conforme con lo previsto en los artículos 1331 del Código Civil y 196 del Código Procesal Civil.
 - ii.- SAKJ DEPOT alegó que APM habría entregado de manera irregular el contenedor N° UACU8063419 a una empresa de transporte que no se encontraba afiliada para el recojo de sus contenedores; sin embargo, conforme se aprecia en el Sistema de Generación de Autorizaciones en línea ("Off Dock"), el 30 de noviembre de 2018 el usuario generó e imprimió la autorización de retiro de contenedor en dos oportunidades (a las 13:53 y a las 20:22 horas).
 - iii.- El 30 de noviembre de 2018 a las 15:25 horas, esto es, luego de haberse generado la primera impresión de la autorización de retiro de contenedor, ingresó al Terminal Portuario la unidad vehicular N° APL-920 cuyo conductor portaba la citada autorización.
 - iv.- El manejo del acceso y la emisión de las autorizaciones e impresión de éstas son responsabilidad del usuario, en éste caso de SAKJ DEPOT, quien se encargó de la



distribución de las autorizaciones a las empresas de transportes encargadas del recojo de la mercancía.

- v.- Asimismo, SAKJ DEPOT no ha precisado cuales serían los supuestos daños y perjuicios ocasionados a la mercancía como consecuencia del indebido retiro del contenedor.
- vi.- Por otro lado, SAKJ DEPOT manifestó que APM debería asumir las multas que pudiesen generarse por la supuesta no transmisión de la recepción del contenedor desde su retiro del puerto hasta el ingreso de su depósito extraportuario; sin embargo, del reporte emitido en el Sistema de Despacho Aduanero de la SUNAT, se observó que la transmisión del contenedor N° UACU8063419 se realizó dentro de las veinticuatro (24) horas que establece el artículo 13 del Procedimiento General de Manifiesto de Carga (DESPAG – PG.09)¹, por lo que no correspondería la aplicación de multa alguna por parte de la autoridad aduanera.
- 3.- Con fecha 20 de febrero de 2019, SAKJ DEPOT interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM reiterando lo expuesto en su reclamo, agregando lo siguiente:
- i. APM entregó indebidamente el contenedor N° UACU8063419 al transportista de la empresa "TRANSPORT WAR S.A.C." a pesar de que éste no se encontraba afiliado con el agente de aduana de SAKJ DEPOT, incumpléndose las medidas de seguridad que la propia Entidad Prestadora ha dispuesto para el retiro de la mercancía del Terminal Portuario; siendo únicamente la empresa "TRANSPORTES SAVAR" la que se encuentra registrada para efectuar el retiro de la mercancía asignada a SAKJ DEPOT.
 - ii. La Autorización de Importación Directa N° 441596 presentada por el transportista Segundo Víctor Ayala Bances al personal de APM el 30 de noviembre de 2019, se encontraba adulterada pues la firma, sello y huella del coordinador de operaciones Salvador Mejía Aguilar fueron falsificadas.
 - iii. Si bien el 01 de diciembre de 2018, el transportista de la empresa "TRANSPORT WAR S.A.C." se apersonó a las instalaciones de SAKJ DEPOT para devolver el contenedor N° UACU8063419, éste se encontraba manipulado por lo que solicitó a APM asumir los daños ocasionados y que podrían generarse por el hurto de la carga de propiedad de RINTI S.A.

¹ Procedimiento General de Manifiesto de Carga (DESPAG – PG.09)

(...)

13. Plazos para la transmisión o registro de los actos relacionados a cargo del almacén aduanero

El almacén aduanero transmite a la Administración Aduanera o registra la información de los actos relacionados con el ingreso de las mercancías y medios de transporte a sus recintos en los siguientes plazos:

a) **Ingreso y recepción de la mercancía (Anexo 7):**

i. **En la vía marítima: dentro de las veinticuatro horas siguientes del ingreso del último bulto de un mismo documento de transporte a su recinto, (...)**"



4. El 13 de marzo de 2019, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Resolución N° 1.
5. Con fecha 28 de octubre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la representante de APM quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
6. Con fecha 29 de octubre de 2019, APM presentó un escrito con sus alegatos finales reiterando lo manifestado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. De la revisión del expediente administrativo se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de SAKJ DEPOT referido a la presunta indebida entrega del contenedor N° UACU8063419 a una empresa de transporte no autorizada para su retiro; en ese sentido el reclamo de SAKJ DEPOT se encuentra previsto como un supuesto de reclamo por calidad en la prestación de los servicios brindados por la Entidad Prestadora y daños; recogidos en los numerales 1.5.3.2 y 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM² y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de

² Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 043-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.

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".

(...)"

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.-
Las reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por la negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

(...)"



Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁵, 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.
10. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a SAKJ DEPOT el 30 de enero de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo SAKJ DEPOT para interponer su recurso de apelación venció el 20 de febrero de 2019.
 - iii.- SAKJ DEPOT apeló con fecha 20 de febrero de 2019, es decir, dentro del plazo legal.
11. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG⁶ al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los daños al usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de APM.
12. 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.

* Reglamento de Reclamos 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".

* Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2013-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".

* TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

*"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".*



III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

a) *Respecto a la calidad en la prestación del servicio*

13. De acuerdo con el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano⁷, APM deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite, el servicio estándar, el cual incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga, entre las cuales se encuentra el servicio de manipuleo para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte designado por el usuario o viceversa en caso de embarque. En efecto, el referido artículo 8.19 señala lo siguiente:

"8.19.-SERVICIO ESTÁNDAR

Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga. (...) En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave hasta el retiro de la carga por el usuario.

(...)

b) SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA

Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido en el Terminal Multipropósito

(...)

La Tarifa por este concepto incluye, para carga contenedorizada:

- i) El servicio de descarga/embarque, incluyendo la estiba/desestiba, utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario.*
- ii) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque*
- iii) El servicio de manipuleo -en el área de almacenaje, patio y Nave- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque.*
- iv) El servicio de trinca o destrinca.*
- v) El servicio de verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información.*
- vi) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información;*
- vii) La revisión de precintos; y*
- viii) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes*

⁷ Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuarios del Callao entre APM Terminals Callao S.A. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este a su vez por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 11 de mayo de 2011.



Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionados con el movimiento de la carga para la realización del aforo o similares dentro del Terminal. La prestación de estos servicios en ningún caso afectará el cumplimiento de las obligaciones de carácter aduanero que correspondan a los diferentes operadores de comercio exterior, conforme a la normativa vigente.

(...)

[El subrayado es nuestro]

14. Cabe señalar que dicha obligación no sólo se limita a brindar el servicio de descarga de mercancías, sino que implica que dicho servicio sea prestado cumpliendo con las especificaciones de calidad establecidas en el Contrato de Concesión y el marco legal vigente, es decir, realizar todos los actos necesarios desde la descarga de la mercadería, hasta su salida del terminal portuario, lo que resulta concordante con lo previsto en el artículo 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, que dispone:

*"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora
Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:*

- a) *Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN.*

(...)"

15. Ahora bien, en virtud del contrato de concesión, APM tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del mismo, entre ellas la de emitir sus políticas comerciales y operativas. Es así, que el artículo 8.13 del referido contrato concesión establece lo siguiente:

"8.13. *Asimismo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá presentar a los tres (3) meses contados desde la Fecha de Suscripción de los Contratos, para la aprobación de la APN los siguientes documentos:*

- a) *Reglamento de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito.*
b) *Otros reglamentos que correspondan de acuerdo a las competencias de la APN".*

16. Como se desprende del párrafo anterior, APM no sólo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios sino además como la administradora del Terminal Portuario, habiendo establecido procedimientos debidamente determinados para la correcta atención de la mercancía de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM, documento aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional.



17. En ese contexto, el Reglamento de Operaciones de APM, versión 6, vigente al momento de ocurridos los hechos, señala en su artículo 7 que "es responsabilidad de APMTc planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, así como identificar, ubicar y custodiar la carga al interior del Terminal Portuario, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión. Asimismo, es responsable de gestionar adecuada y oportunamente los recursos humanos, espacios y equipamiento portuario, disponibles para las operaciones a realizar dentro del Terminal Portuario."
18. Siendo ello así, resulta evidente que la Entidad Prestadora responde frente a los usuarios respecto de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias, así como por la integridad de las mercancías de los usuarios.
19. En tal sentido, en la medida que APM tiene la obligación de realizar todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga de mercancías, entre las cuales se encuentra el servicio de manipuleo para la recepción de la carga, y detenta la potestad de adoptar todas las decisiones que considere convenientes para el adecuado funcionamiento del Terminal, responderá frente a los usuarios respecto de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias, lo que incluye responder por la calidad de sus servicios y la integridad de las mercancías de los usuarios durante el desarrollo de dichas actividades.

b) Sobre el despacho del contenedor N° UACU8063419 en el Terminal Portuario

20. En el presente caso, SAKJ DEPOT atribuye responsabilidad a APM por los presuntos faltantes de la mercadería ubicada en el contenedor N° UACU8063419 de propiedad de su cliente RINTI S.A., como consecuencia de una deficiente prestación del servicio brindado por parte de APM, en la medida que el 30 de noviembre de 2018 la Entidad Prestadora entregó el citado contenedor a una empresa de transporte no afiliada, incumpliendo un requisito de seguridad exigido por APM a los usuarios para el despacho y retiro de sus contenedores.
21. Por su parte, APM alegó que la emisión e impresión de las autorizaciones de retiro de contenedores son responsabilidad del usuario, en este caso, de SAKJ DEPOT, quien se encargó de la distribución de las autorizaciones a las empresas de transportes encargadas del recojo de su mercadería.
22. Al respecto, cabe recordar que el artículo 113 del Reglamento de Operaciones de APM, establece lo siguiente respecto al ingreso y salida de los vehículos de transporte:

"Artículo 113.- Los camiones que ingresen al Terminal Portuario con el fin de transportar mercancías deben estar debidamente registrados ante APMTc. Dichos camiones deben, bajo toda circunstancia, seguir los procedimientos de seguridad y respetar las reglas de acceso y tráfico de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Seguridad de APMTc."

[El subrayado es nuestro]



23. Asimismo, se observa que en la página web de APM se encuentra publicada en la sección "Seguridad", el documento denominado "DIR-088 PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAL PARA RETIRO DE VEHICULOS – AGENCIA DE ADUANA"⁸, vigente desde el 31 de mayo de 2016, en el cual se detalla la siguiente información:

"2.1. ENVIO DE INFORMACIÓN PARA EL INGRESO

La Agencia de Aduanas deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Control de Accesos con 24 horas de anticipación a la siguiente dirección electrónica: ingreso@apmterminalscallao.com.pe

Se debe tener en cuenta que la solicitud de ingreso deberá ser enviada desde una de las cuentas de correo registradas en la Cartilla de Firmas.

En el correo se deberá adjuntar e formato de Retiro de Vehículos detallando la siguiente información:

o La Empresa contratada;

o El motivo del ingreso;

o La Nave en la que desembarcaron los vehículos

o La Cantidad de Vehículos a retirar o Los días solicitados;

o La zona de donde retirarán los vehículos;

o El número de Autorizaciones y B/Ls;

o Relación del personal, previamente registrado, detallando nombres y apellidos completos, número de DNI y número de pase (...)"

24. En esa misma línea, la Entidad Prestadora, a través del comunicado "ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES – RECORDATORIO"⁹, publicado también en su página web, ha informado a sus usuarios los requisitos a considerar para el despacho de sus contenedores; esto es, la afiliación de las unidades de transporte con los agentes de aduanas, tal como se verifica a continuación:

⁸ Conforme a la información registrada en el enlace: <https://www.apmterminalscallao.com.pe/default.asp?id=41&articulo=64>

⁹ Conforme a la información registrada en el enlace: <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.asp?id=58&articulo=190>



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° 038 - 2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Inicio / ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES RECORDATORIO

Compartir

ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES - RECORDATORIO

Estimados Clientes y Usuarios,

En referencia al comunicado enviado el jueves 30 de julio del presente año, les recordamos que APM Terminals Callao S.A. se encuentra implementando un nuevo procedimiento para la asignación de proveedores de transporte para el proceso de retiro de contenedores del Terminal Norte Multipropósito del Callao ("TNM").

Debido a la cantidad de solicitudes, el plazo de recepción de los listados de las empresas de transporte ha sido extendido hasta el día lunes 31 de agosto del presente, siendo la fecha de implementación a partir del miércoles 02 de septiembre de 2019, se requiere que las Agencias de Aduanas y Depósitos Extraportuarios nos remitan una carta firmada por su representante legal, con firma legalizada en la que se indique(n) la(s) empresa(s) de transporte asignada(s) por sus representadas para efectuar el retiro de contenedores desde el TNM. Se adjunta modelo de carta.

Las empresas que requieran actualizar los listados de empresas de transporte podrán hacerlo hasta la fecha indicada (lunes 31 de agosto), los documentos deberán ser entregados en nuestra oficina de Control de Accesos. **Es importante considerar que a partir de la fecha de implementación indicada, miércoles 02 de septiembre, a las 07:00hrs, no se realizará el despacho de contenedores de importación a los agentes de aduana y terminales extra portuarios cuya relación de proveedores de transporte no esté registrada en nuestros sistemas.**

La finalidad de esta asignación o nominación de empresas proveedoras de transporte apunta a incrementar la eficiencia y seguridad en la entrega de la carga de nuestros clientes.

De tener alguna consulta sobre la presente solicitud, agradeceremos se sirva comunicarnos a través de las cuentas electrónicas de la Oficina de Control de Accesos: documentacion@apmterminalscallao.com.pe y ingreso@apmterminalscallao.com.pe

p=!

Atentamente,

APM Terminals Callao S.A.

www.apmterminalscallao.com.pe

25. Como se puede apreciar, tanto el documento denominado "*DIR-088 PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAL PARA RETIRO DE VEHICULOS – AGENCIA DE ADUANA*", así como el comunicado "*ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES – RECORDATORIO*", tienen como objeto describir cuáles son las etapas que deben de seguir los usuarios para el retiro de contenedores del Terminal Portuario, desprendiéndose que durante toda la etapa del proceso del retiro de un contenedor de importación, APM tiene la obligación de verificar que el chofer, el camión y la autorización de descarga se encuentren debidamente afiliados y registrados en el sistema de dicha Entidad Prestadora.
26. En el caso en particular, del documento denominado "*Movimiento de Camiones*"¹⁰, se observa que el 30 de noviembre de 2018, a las 15:25:22 horas, ingresó a las instalaciones de APM la unidad vehicular identificada con placa N° APL920 perteneciente a la empresa de transportes "*TRANSPORT WAR*", efectuándose el retiro del contenedor N° UACU8063419.
27. Cabe resaltar que en el presente caso, APM alegó que la custodia de las autorizaciones de retiro de los contenedores era responsabilidad del usuario, en este caso de SAKJ DEPOT, en atención a lo cual entregó el contenedor N° UACU8063419 al transportista de la empresa "*TRANSPORT WAR*" en la medida que este contaría con la Autorización de Importación Directa N° 441596 vinculada con el citado contenedor.
28. Sin embargo, de lo señalado precedentemente, se puede evidenciar que para el retiro de contenedores del Terminal Portuario, APM debe de revisar obligatoriamente lo siguiente:



- i) La afiliación de las unidades de transporte con los agentes de aduanas.
 - ii) El número de autorizaciones y B/Ls.
 - iii) La relación del personal, previamente registrado, detallando nombres y apellidos completos, número de DNI y número de pase.
29. Consecuentemente, de cumplirse con estas acciones, se verificará que APM aplicó correctamente sus protocolos de seguridad para el retiro de una determinada mercancía de las instalaciones del Terminal Portuario.
30. No obstante, en el presente caso APM no ha presentado documentación alguna que acredite que para el retiro del Contenedor N° UACU8063419, su personal cumplió con supervisar:
- i) Que la Autorización de Importación Directa N° 441596 presentada al ingresar al Terminal Portuario, estaba vinculada al Contenedor UACU8063419.
 - ii) Que la empresa de transportes "TRANSPORT WAR" estaba debidamente registrada y afiliada en los sistemas de APM, así como con el chofer que recogió la mercancía y el respectivo vehículo.
31. Cabe mencionar que en su calidad de administradora del terminal portuario, APM es la responsable de planificar, coordinar y ejecutar las operaciones que se desarrollan en dicho terminal; de acuerdo con estándares de eficiencia y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano.
32. En ese orden de ideas, se desprende que la Entidad Prestadora provee servicios al usuario que lo requiera dentro de los límites del Contrato de Concesión y de acuerdo con lo que hubiese planificado, garantizando la productividad y los niveles de seguridad exigidos en el referido Contrato de Concesión y de la forma que considere más eficiente.
33. En tal sentido, correspondía a APM verificar que la empresa de transportes, el chofer y vehículo enviados por el usuario a recoger la mercancía, estuvieran debidamente registrados como autorizados para ingresar al Terminal Portuario, lo que no ha demostrado a lo largo del presente procedimiento.
34. Consecuentemente han quedado acreditadas las deficiencias en la calidad del servicio de despacho y retiro del contenedor formulado por el usuario en la medida que APM no ha demostrado que entregó el contenedor N° UACU8063419 cumpliendo sus protocolos de seguridad, por lo que corresponde declarar este extremo del reclamo fundado.



35. Por consiguiente, corresponde verificar si las deficiencias en el servicio brindado, provocaron la existencia de faltantes en la mercadería ubicada en el contenedor N° UACU8063419, según lo alegado por SAKJ DEPOT.

c) **Sobre la acreditación de los faltantes alegados**

36. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público¹¹ 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.

37. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos, exigible a la Entidad Prestadora.
38. 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.
39. 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]

¹¹ Aprobado mediante la Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN



40. 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.
41. 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.
42. 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, SAKJ DEPOT, 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.
43. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 173 de la Ley del TUO de la LPAG²² señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
44. Ahora bien, en la medida que APM no prestó un adecuado servicio en el despacho y entrega del contenedor N° UACU8063419; en principio, dicha Entidad Prestadora resulta responsable de cualquier pérdida, merma, faltantes o deterioro a la mercadería que se encontraba ubicada en el citado contenedor.
45. Sin embargo, en caso el usuario alegue la existencia de faltantes en su mercadería, le corresponde presentar los medios probatorios que acrediten que estos fueron consecuencia del mal servicio brindado por APM.
46. No obstante, de la documentación obrante en el expediente no se aprecia que SAKJ DEPOT haya presentado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente los faltantes alegados.
47. Cabe reiterar que en atención con lo dispuesto en el artículo 173 del TUO de la LPAG, corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente; sin

²² 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 establecida 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.



embargo, en el presente caso SAKJ DEPOT no ha presentado los medios probatorios que demuestren sus alegaciones.

48. Siendo así, corresponde confirmar la decisión contenida en el Resolución N° 1 de APM, en el extremo referido a que no se acreditaron los presuntos faltantes materia de reclamo de la mercadería ubicada en el contenedor N° UACU8063419.
49. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente; y, en atención con lo indicado en el considerando 34 de la presente resolución, corresponde remitir los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a efectos de que evalúe los hechos señalados y actúe de acuerdo a sus atribuciones¹³.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE, la Resolución N° 01 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/0597-2018; declarando **FUNDADO** el reclamo presentado por SAKJ DEPOT S.A.C en el extremo referido a la defectuosa prestación del servicio de despacho y entrega del contenedor N° UACU8063419 a cargo de la Entidad Prestadora; y, **CONFIRMAR** la misma en el extremo que declaró infundado el reclamo en relación a la existencia de faltantes alegada por el usuario.

¹³ 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. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

- e) *Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.*
(...)
k) *Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".*

¹⁴ 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:*

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa. Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.



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° 038 - 2019 - TSC - OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SEGUNDO.- ORDENAR la remisión de los actuados del expediente 038-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo con lo señalado en el numeral 34 de la parte considerativa de la presente Resolución.

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

CUARTO.- NOTIFICAR a SAKJ DEPOT S.A.C. 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).

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**