



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° 122-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 122-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/0163-2021.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 31 de agosto de 2021

SUMILLA:

VISTO: Corresponde confirmar la resolución que declaró improcedente por extemporáneo el reclamo interpuesto, al haber sido presentado fuera del plazo legal establecido.

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/0163-2021 (en lo sucesivo, la Resolución N° 1) por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora) y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 26 de mayo de 2021, TRANSOCEANIC interpuso reclamo ante APM, mediante correo electrónico, solicitando que se hiciera responsable de un (1) bulto faltante correspondiente a la mercadería descargada de la nave "EVER SUCCESS", señalando lo siguiente:
 - i. Fue designada por la empresa GALPESA para supervisar la descarga y el despacho aduanero de la mercadería consistente en veintisiete (27) bultos de planchas de acero con un peso total de 124 456 TM transportada en la nave EVER SUCCESS, de acuerdo con lo manifestado en el *Bill of Lading* N° ESLYGCAL016.
 - ii. Durante el retiro de la mercadería, su personal advirtió un faltante consistente en un (1) bulto de planchas de acero.



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

- iii. APM es la responsable de custodiar y preservar la mercadería del usuario, así como de realizar las operaciones logísticas de forma adecuada con la finalidad de no ocasionar daños a la carga; es decir, es responsable de entregar el total de la mercadería que ingresa a sus instalaciones al usuario.
 - iv. Solicita que se consulte el Certificado de Peso emitido por APM pues en dicho documento se podrá verificar que no se ha entregado la mercadería completa.
- 2.- A través de la Resolución Nº 1, notificada el 7 de julio de 2021, 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 éstos sean conocidos.
 - iii. TRANSOCEANIC solicitó que APM se haga responsable por el presunto faltante de un (1) bulto, consistente en planchas de acero, descargado de la nave EVER SUCCESS.
 - iv. Con fecha 27 de febrero de 2021, la nave EVER SUCCESS concluyó operaciones de descarga en el Terminal Portuario, ocurriendo que TRANSOCEANIC concluyó el retiro de su mercadería el 28 de febrero de 2021, por lo que tuvo como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el 25 de mayo de 2021.
 - v. Sin embargo, recién el 26 de mayo de 2021, TRANSOCEANIC presentó su reclamo, es decir, fuera del plazo legalmente establecido para su interposición.
- 3.- Con fecha 27 de julio de 2021, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución Nº 1, reiterando lo señalado en su reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i. Si bien el retiro de su mercadería del Terminal Portuario concluyó el 28 de febrero de 2021, los hechos materia de reclamo fueron reportados a las áreas correspondientes de la Entidad Prestadora, habiendo quedando a la espera de su revisión.
 - ii. TRANSOCEANIC hizo seguimiento constante para verificar lo sucedido con el bulto de planchas de acero que faltaba.

- iii. El 3 de marzo de 2021, APM le envió su Reporte Final, en el cual consignaron que el faltante era de origen. No obstante, el 8 de marzo de 2021, remitieron un correo electrónico a APM manifestando que la carga había llegado completa.
 - iv. El 15 de marzo de 2021, APM les indicó que en caso de no encontrarse de acuerdo con la respuesta consignada en el Reporte Final podían presentar un reclamo formal.
 - v. La fecha en la cual la Entidad Prestadora debe de iniciar a contabilizar el plazo para la interposición del reclamo es desde que el usuario conoce los hechos, tal como se encuentra previsto en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, ocurriendo que, en el presente caso, ello sucedió el 15 de marzo de 2021, por lo que la fecha límite para la presentación del reclamo culminaba recién el 9 de junio de 2021.
 - vi. No habiéndose APM pronunciado acerca de los hechos y medios probatorios presentados por TRANSOCEANIC que acreditan el faltante, se desprende que han aceptado que ello ocurrió de acuerdo con lo indicado por el usuario.
- 4.- El 13 de agosto de 2021, 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.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 de APM.
 - ii.- Determinar si APM es responsable por los daños alegados por TRANSOCEANIC.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 6.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSOCEANIC imputa a APM por la presunta pérdida de un (1) bulto de planchas de acero, situación prevista como un supuesto de reclamo por daños en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de

¹Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

¹1.5.3 Materia de Reclamos

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de 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.

- 7.- 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.

(...)

1.5.3.3 Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM TERMINALS CALLAO S.A., vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la INFRAESTRUCTURA”.

- ² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones Nº 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

“Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

(...)”.

- ³ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.**

“Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley”.

- ⁴ **Reglamento 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”.

- 8.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 7 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 30 de julio de 2021.
 - iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 27 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
- 9.- 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 Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
- 10.- 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 PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR TRANSOCEANIC

- 11.- 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.
- 12.- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

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."

"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"

- 13.- En el presente caso, APM declaró improcedente el reclamo presentado por TRANSOCEANIC en el cual solicita que la Entidad Prestadora se hiciera responsable por la presunta pérdida de un (1) bulto de planchas de acero, alegando que fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento, teniendo en consideración la fecha en la cual el usuario concluyó el retiro de la mercadería del Terminal Portuario, esto es, el 28 de febrero de 2021.
- 14.- Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, 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
- 15.- En el presente caso, se verifica que, si bien el escrito de reclamo fue presentado el 26 de mayo de 2021, la presunta pérdida de un (1) bulto de planchas de acero habría ocurrido durante las operaciones de descarga de la nave "EVER SUCCESS" y el despacho de la mercadería a TRANSOCEANIC, los cuales culminaron el 28 de febrero de 2021.
- 16.- Al respecto, TRANSOCEANIC alegó que correspondía que APM contabilizara el plazo para la presentación de su reclamo desde el 15 de marzo de 2021, fecha en la cual señaló que recién habría tomado conocimiento de los hechos materia de reclamo mediante el envío por parte de APM de un correo electrónico.
- 17.- Cabe recordar que, de acuerdo con lo manifestado por el usuario en su apelación, el 3 de marzo de 2021, APM le envió un "Reporte Final de Operaciones" en el cual consignó que el faltante era de origen. Precisó que el 8 de marzo de 2021, remitieron un correo electrónico de respuesta a APM manifestando que la carga había llegado completa al Terminal Portuario, en atención a lo cual el 15 de marzo de 2021, APM les remitió un correo electrónico que se reproduce a continuación:



De: Carga General - Clientes APMTIC < cargageneral.clientes@apmterminals.com >
Enviado el: lunes, 15 de marzo de 2021 01:54 a.m.
Para: Daril Luyo < asist.operaciones@rasanperu.com >
CC: +D APMT Callao Data Quality < DAPMTCallaoDataQuality@apmterminals.com >; +D APMT Callao GC Planners < apmtgcplanners@apmterminals.com >; Augusto Jauregui < ajauregui@agenciatransoceanic.com >; Carga General - Clientes APMTIC < cargageneral.clientes@apmterminals.com >; Diego Caycho < dcaycho@agenciatransoceanic.com >; ELVIS < asistente_puerto@agenciatransoceanic.com >; Jose Martin Salazar Tamariz < sectorista01_impo@agenciatransoceanic.com >; Renzo < asistente_impo03@agenciatransoceanic.com >; Giancarlo Paraguay < giancarlo.paraguay@acetesa.com.pe >; Salvador Castro < salvador.castro@acetesa.com.pe >; Octavio Chirinos < ochbs@rasanperu.com >; Operaciones BASAN SA < operaciones@rasanperu.com >
Asunto: RE: 05. MN EVER SUCCESS - REPORTE FINAL DE OPERACIONES

Estimado Daril,
Buenos días.

Considerar que en caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta pueden presentar un reclamo formal a través de nuestro equipo de reclamos y realizar el procedimiento regular en base a los requisitos estipulados.

Para la recepción del mismo, deberán adjuntar los siguientes documentos:

- Carta de Reclamo
- Copia simple de Vigencia de Poder del Representante legal
- Copia Simple del DNI del Representante Legal
- Medios Probatorios

Saludos cordiales,

Sandra De la cruz
Customer Experience - General Cargo

- 18.- Conforme se evidencia del referido correo, APM informa al usuario que podía presentar un reclamo en caso el usuario no se encontrara de acuerdo con la respuesta consignada en el documento denominado "Reporte Final de Operaciones" a su cuestionamiento por el alegado faltante de mercadería; ocurriendo que la propia TRANSOCEANIC señaló en su reclamo que tomó conocimiento del faltante durante el retiro de la mercadería del Terminal Portuario, la cual culminó el 28 de febrero de 2021.
- 19.- Al respecto, cabe precisar que el cómputo de plazos previsto legamente para la interposición de un reclamo, no se ve supeditado o condicionado a la atención o tramitación de comunicaciones previas entre las partes, como podría ser el caso de la formulación de una respuesta, opinión o documento por parte de la Entidad Prestadora acerca de un faltante de mercadería a partir del cual se compute el plazo, pues entender lo contrario implicaría crear condiciones adicionales no previstas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- 20.- En tal sentido, TRANSOCENIC tenía a salvo su derecho de recurrir ante la Entidad Prestadora a través del procedimiento de reclamos recogido tanto en el Reglamento de Reclamos de APM, como en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN para la interposición

del reclamo correspondiente, normas que se presumen conocidas por los usuarios, no pudiendo estos alegar el desconocimiento de la normativa aplicable⁸.

- 21.- Cabe señalar que, de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG⁹, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del TUO de la LPAG¹⁰, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados¹¹.
- 22.- Consecuentemente, la alegación del usuario, referida a que en el cómputo del plazo máximo para presentar su reclamo por la pérdida de un (1) bulto de planchas de acero, debió contabilizarse desde el 15 de marzo de 2021, no se ajusta a las normas reseñadas precedentemente.
- 23.- En atención a lo expuesto, en la medida que TRANSOCEANIC tomó conocimiento del faltante de mercadería el 28 de febrero de 2021, mientras la retiraba del Terminal Portuario, tuvo como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el 25 de mayo de 2021; sin embargo, el reclamo fue presentado recién el 26 de mayo de 2021 mediante correo electrónico; esto es, fuera del plazo de los sesenta (60) días con los que contaba el usuario para presentar su reclamo.
- 24.- En consecuencia, en la medida que el reclamo interpuesto por TRANSOCEANIC, referido a que APM se hiciera responsable por la pérdida de un (1) bulto de planchas de acero fue presentado de manera extemporánea; corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto respecto del cobro de dichas facturas.

⁸ Constitución Política Del Perú

Artículo 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.

⁹ TUO de la LPAG

Artículo 147. Plazos improrrogables

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

¹⁰ TUO de la LPAG

Artículo 142.- Obligatoriedad 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 concierne. 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.

¹¹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercebimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne 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.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1, emitida en el expediente APMTC/CL/0163-2021 por APM TERMINALS CALLAO S.A., que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a AGENCIA DE ADUANA 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: 2021078119

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>

¹² **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. (...)"