



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° 133-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00169-2024-TSC-OSITRÁN

**EXPEDIENTE N°** : 133-2022-TSC-OSITRÁN  
**APELANTE** : TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA S.A.  
**ENTIDAD PRESTADORA** : DP WORLD CALLAO S.R.L.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta  
DALC.DPWC.308.2022 del expediente N° 078-2022-  
RCL/DPWC

### RESOLUCIÓN N° 00169-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

**SUMILLA:** *En la medida que el usuario no ha acreditado la presunta responsabilidad por parte de la Entidad Prestadora sobre los daños alegados, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA S.A. (en adelante, TRANSTOTAL) contra la decisión contenida en la carta DALC.DPWC.308.2022 del expediente N° 078-2022-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante escrito del 22 de setiembre de 2022, TRANSTOTAL interpuso reclamo ante DP WORLD, imputándole responsabilidad por los presuntos daños al contenedor WHSU6459781; señalando lo siguiente:
  - i.- El 16 de julio de 2022, el contenedor WHSU6459781 fue descargado de la nave WAN HAI 722 en el terminal portuario que administra DP WORLD, sin registrar daños. Posteriormente, el 17 de julio de 2022, el referido contenedor fue retirado del terminal portuario.
  - ii.- Con fecha 09 de agosto de 2022, el referido contenedor fue ingresado al depósito extraportuario de DP WORLD LOGISTICS, en donde se verificó la existencia de daños en el contenedor, lo que habría ocurrido en las instalaciones de DP WORLD, pues el contenedor fue descargado en el terminal portuario sin registrar daños.
2. A través de la carta N° DALC.DPWC.308.2022, notificada el 12 de octubre de 2022, a TRANSTOTAL, DP WORLD comunicó su decisión de declarar infundado el reclamo presentado por el usuario, de acuerdo con los siguientes argumentos:



- i.- Como parte del servicio estándar, en la puerta de salida de sus instalaciones se realiza una verificación del estado de los contenedores que son retirados y el resultado dicha verificación en consigna en el documento denominado "Recibo de Intercambio de Equipos" y/o "Ticket de Salida"; motivo por el cual, de haber existido daños en el contenedor reclamado, estos habrían sido registrados en dichos documentos.
  - ii.- El contenedor WHSU6459781 fue descargado de la nave WAN HAI 722 en el terminal portuario el 16 de julio de 2022. Asimismo, el usuario retiró el contenedor el 17 de julio de 2022 de sus instalaciones, sin registrar daños, conforme consta en el documento denominado "Recibo de Intercambio de Equipos".
  - iii.- Asimismo, de la revisión de las fotografías del contenedor WHSU6459781 cuando era retirado del terminal portuario, no se advierte la existencia de daños en su estructura.
  - iv.- De acuerdo con el artículo 196 del Código Procesal Civil, en línea con lo previsto en el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños corresponde al perjudicado por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
  - v.- TRANSTOTAL no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que DP WORLD ocasionó daños al contenedor mientras estuvo bajo su custodia, toda vez que únicamente presentó medios probatorios de los presuntos daños luego de retirado el contenedor del terminal portuario.
3. Con fecha 26 de octubre de 2022, TRANSTOTAL interpuso recurso de apelación contra la decisión emitida por DP WORLD, reiterando los argumentos esgrimidos en su escrito de reclamo, y agregando lo siguiente:
- i.- Las fotografías a las que hace referencia DP WORLD fueron compartidas por su personal previamente a la presentación del reclamo, situación que acredita la existencia del daño.
  - ii.- Asimismo, las fotografías en cuestión muestran parcialmente el contenedor, más no la totalidad de la estructura de este; sin embargo, se puede observar los daños en los paneles del contenedor.
  - iii.- Debe tenerse en cuenta que estas fotografías no cuentan con fecha y hora, así como tampoco su ubicación GPS, motivo por el cual no acreditan que correspondan a la salida del contenedor del terminal portuario.
4. El 14 de noviembre de 2022, DP WORLD elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
- i.- El personal de DP WORLD no compartió las fotografías del contenedor como un acto que suponga la aceptación de responsabilidad por los alegados daños, sino que únicamente se entregó al usuario la información que solicitó.
  - ii.- TRANSTOTAL plantea argumentos contradictorios, pues si bien señala que de las fotografías se advierte daños en el contenedor, también indica que dichas fotografías no cuentan con fecha, hora y ubicación GPS que permita determinar que efectivamente corresponden a la salida del contenedor del terminal portuario.



5. Con fecha 10 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 12 de abril de 2024, TRANSTOTAL presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo expuesto a lo largo del presente procedimiento.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión emitida por DP WORLD.
  - ii.- Determinar si DP WORLD es responsable de los daños alegados por TRANSTOTAL.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSTOTAL le imputa a DP WORLD por los daños al contenedor WSHU6459781 durante las operaciones de descarga de la nave WAN HAI 722, situación prevista como un supuesto de reclamo por daños en el numeral 6.4 del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD (en adelante, Reglamento de Reclamos de DP WORLD)<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, el plazo que tiene

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de DP WORLD

**Artículo 6: Materia de Reclamos**

(...)

6.4. Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS provocados por negligencia, incompetencia o dolo de DP WORLD CALLAO, sus funcionarios o dependientes, de acuerdo con los montos que serán establecidos por el Consejo Directivo de OSITRÁN.

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

**Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

(...) los reclamos que versen sobre:

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

(...)"

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

**Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias**

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

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

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de DP WORLD

**Artículo 26: Medios impugnatorios:**

(...)

b.- Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

(...).



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 de los expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
  - i.- La carta N° DALC.DPWC.308.2022 fue notificada a TRANSTOTAL el 12 de octubre de 2022.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo TRANSTOTAL para interponer el recurso de apelación venció el 04 de noviembre de 2022.
  - iii.- TRANSTOTAL apeló el 26 de octubre de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
11. 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)<sup>5</sup>.
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.

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

#### De la reparación de daños

13. Sobre este extremo, es importante recalcar que el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios) aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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”.*

14. 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 y una obligación de la Entidad Prestadora, toda vez que tiene el deber de guardar diligencia debida con la mercadería que manipule dentro del terminal portuario.

<sup>5</sup> **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.*



15. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, corresponde remitirnos a las reglas establecidas en el Código Civil.

16. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

*“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, **en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.***

*Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída”.*

[El subrayado y resaltado es nuestro]

17. Conforme se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por 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.

18. Es importante precisar que al estar DP WORLD obligada a brindar el servicio estándar, tiene el deber de guardar la diligencia debida en las operaciones que realice dentro del terminal portuario a fin de que estas sean efectuadas correctamente, sin generar daños a sus usuarios.

19. 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 DP WORLD no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, corresponde al usuario acreditar que los daños se produjeron en el terminal portuario.

20. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>6</sup> señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

### **Sobre los daños alegados por TRANSTOTAL**

21. En el presente caso, TRANSTOTAL presentó su reclamo solicitando que DP WORLD se hiciera responsable de los daños ocurridos al contenedor WHSU6459781, alegando que luego de retirado el contenedor del terminal portuario, al llegar al depósito extraportuario de DP WORLD LOGISTICS, detectó que el referido contenedor se encontraba dañado, lo que habría ocurrido en las instalaciones que administra la Entidad Prestadora, pues fue descargado en el terminal portuario sin registrar daños.

22. Por su parte, DP WORLD señaló que contenedor WHSU6459781 fue retirado del terminal portuario sin que el usuario registrara daño alguno en su estructura, conforme consta en el documento denominado “Recibo de Intercambio de Equipos”.

23. A efectos de acreditar la responsabilidad de DP WORLD respecto de los alegados daños al contenedor, TRANSTOTAL presentó el documento denominado “*Equipment Interchange Receipt*” emitido por el depósito extraportuario DP WORLD LOGISTICS el 09 de agosto de

<sup>6</sup> 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.

2022, en el cual se dejó constancia de la existencia de daños en el contenedor. Asimismo, presentó fotografías del contenedor a su ingreso al referido depósito extraportuario en las cuales se evidencia los alegados daños.

24. No obstante, ambos medios probatorios no acreditan fehacientemente que los referidos daños hayan ocurrido en el terminal portuario operado por DP WORLD o que estos hubieran sido ocasionados por personal de DP WORLD durante la prestación del servicio de descarga.
25. En efecto, los daños alegados por TRANSTOTAL podrían haberse generado durante su transporte con destino al depósito extraportuario luego de que el contenedor fuera retirado del terminal portuario.
26. Asimismo, TRANSTOTAL presentó fotografías que le fueron remitidas por el personal de la Entidad Prestadora, las mismas que fueron también adjuntadas por la propia DP WORLD, y que corresponden al momento en que el contenedor fue retirado del terminal portuario. Sin embargo, de su revisión no se advierte la existencia de los alegados daños.
27. Cabe recordar que es responsabilidad del usuario reportar inmediatamente a la Entidad Prestadora, respecto de cualquier incidente que ocurra durante las operaciones portuarias, con la finalidad de dejar constancia de dichos hechos.
28. En ese sentido, era responsabilidad de TRANSTOTAL reportar a DP WORLD la existencia de daños al contenedor materia del reclamo, lo que no ocurrió en el presente caso. En lugar de ello, la Entidad Prestadora presentó el documento denominado "Recibo de Intercambio de Equipos", correspondiente a la salida del contenedor del terminal portuario el 17 de julio de 2022, en el cual se observa que no se registraron daños al contenedor, como se puede apreciar a continuación:

**Imagen 1: "Recibo de Intercambio de Equipos" emitido por DP WORLD el 17 de julio de 2022**

DP World			
Recibo: Intercambio de Equipo			
**Despacho de Otros**		Jul 17, 2022 14:29	
Placa :	M31741		
Empresa :	GHIFERDI S.A.C.		
Transportista	AUGUSTO ELMER LINO		
Contenedor	WHSU6459781		
Tipo :	4500		
Linea/Nave/Viaj	DPW/WAN HAI 722/006E		
Inspector			
M # Man :	Peso Neto :	13770.0	
Peso Bruto: 17520.0	Camion+Ctnr	31470.0	
Tara 13950.0	Tara Ctnr:	3750.0	
Temperatura :			
Accesorios :			
Sobredim	OWL	OWR	0H 0cm
	OLB	OLF	
Precintos	WHLQ854227		
Notas:			
Daños:			

Fuente: documento extraído del expediente administrativo.



29. En ese sentido, correspondía al usuario advertir y reportar la existencia de los daños al contenedor a su retiro del terminal portuario; sin embargo, no realizó reporte alguno a DP WORLD, debiendo precisarse que los alegados daños fueron advertidos recién el 09 de agosto de 2022; esto es, veintitrés (23) días después que el contenedor fue retirado del terminal portuario el 17 de julio de 2022.
30. En esa línea argumentativa, de la revisión de los documentos que obran en el expediente, no se verifica que TRANSTOTAL haya presentado medio probatorio alguno mediante el cual acredite que los daños materia de reclamo ocurrieron por responsabilidad de DP WORLD durante las operaciones de descarga de la nave WAN HAI 722.
31. Es pertinente recordar que el artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>7</sup> señala que corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o las que éste considere conveniente; los cuales no han sido presentados por el usuario en el presente procedimiento.
32. En esa línea, el artículo 200 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 768, Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 010-93-JUS (en adelante, TUO del CPC)<sup>8</sup>, señala que en aquel caso en el que no se hayan probado los hechos que sustentan la pretensión de lo requerido, corresponde que sea declarado infundado.
33. En atención a lo expuesto, en la medida que TRANSTOTAL no ha acreditado que los daños alegados en el presente procedimiento ocurrieron por responsabilidad de la Entidad Prestadora, se confirma la decisión contenida en la carta N° DALC.DPWC.308.2022 emitida por DP WORLD.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN<sup>9</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la carta N° DALC.DPWC.308.2022 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A. respecto de los daños al contenedor WWSU6459781, al no haberse acreditado que ocurrieron por responsabilidad de la Entidad Prestadora.

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

#### <sup>7</sup> 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.

#### <sup>8</sup> TUO del CPC

##### **Artículo 200.- Improbanza de la pretensión**

Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.

#### <sup>9</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

##### **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° 133-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00169-2024-TSC-OSITRÁN

**TERCERO.- NOTIFICAR** a TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente Resolución.

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

**Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.**

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRÁN**

NT: 2024051635

*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>*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>