

Carta No. 0448-2022-APMTC/CL

Callao, 22 de agosto de 2022

Señores

DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.

Calle Uno Mz F Sublote 2B-2C Urbanización Bocanegra.

Callao. -

Atención : **Gino Fernandez Maurial.**
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0207-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por proceso de generación de cita.

APM TERMINALS CALLAO S.A ("APMTC") identificada con R.U.C. No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111, Distrito del Callao, en virtud a que **DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.**, ("DHL" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar su reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC y con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con fecha 19.05.2022, DHL GLOBAL mediante correo electrónico dirigido al Área de Experiencia al Cliente, manifestó su inquietud respecto al proceso de generación de citas mediante la plataforma VBS, en ese sentido, consultó si es posible que se pueda asociar un chofer a distintas empresas de transporte afiliadas por el agente de aduanas.
- 1.2 Con fecha 11.07.2022, DHL presentó su reclamo manifestando su disconformidad por presuntos errores en el sistema Extranet de citas al generar asignaciones erradas de placas de unidades de transporte y choferes, lo cual generaría un alto riesgo a la seguridad de la cadena logística de los importadores y de los Agentes de Aduanas.
- 1.3 Con fecha 12.07.2022, APMTC emitió la Carta No. 0409-2022-APMTC/CL, notificada el día 13.07.2022, mediante la cual manifestó que, al amparo del artículo 2.4 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC, la Reclamante debía cumplir con subsanar los requisitos señalados, a fin de atender su solicitud.
- 1.4 Con fecha 13.07.2022, la Reclamante cumplió con subsanar los requisitos solicitados.

- 1.5 Con fecha 01.08.2022, APMTTC emitió la Carta No. 0445-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el día 02.08.2022, mediante la cual manifestó que, siendo los hechos materia del reclamo de alta complejidad, procedía a ampliar el plazo de emisión de la respuesta al reclamo, al amparo del artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a la a la disconformidad por presuntos errores en el sistema de citas VBS- Extranet al generar asignaciones erradas de placas de unidades de transporte y choferes, lo cual, generaría un alto riesgo a la seguridad de la cadena logística de los importadores y de los Agentes de Aduanas.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- a. Determinar si la Reclamante ha acreditado fehacientemente el supuesto error en el sistema de citas VBS que constituiría un riesgo a la seguridad de la cadena logística de DHL, y que el mismo se debe al incumplimiento de una obligación de APMTTC o a su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- b. Evaluar los medios probatorios presentados por la Reclamante.

2.1. Base legal aplicable a los casos de responsabilidad por parte del TNM.

A efectos de determinar si APMTTC es responsable por el supuesto error en el sistema de citas VBS que supondría un riesgo a la seguridad de la Reclamante, resulta necesario definir la responsabilidad civil, de esta manera, el considerando quinto del Exp. No. 07585-2018-0-1801-JR-LA-84 indica:

"QUINTO: Respecto a la indemnización por daños y perjuicios. – La responsabilidad civil es una institución jurídica dentro del cual existe la obligación de indemnizar por daños causados en virtud a un incumplimiento de las obligaciones asumidas mediante una relación contractual o por el acontecimiento de un hecho ilícito o riesgo creado (fuente extracontractual), en donde su reparación deberá consistir en el establecimiento de una situación anterior o -cuando ello sea imposible- en un pago por concepto de indemnización"

En ese sentido, refiriéndose a los elementos constitutivos de la responsabilidad civil el fundamento 14 de la Casación 3470-2015, Lima Norte menciona lo siguiente:

"(...) es necesario señalar por tanto que en la doctrina se han establecido cuatro elementos conformantes de la responsabilidad civil y estos son:

1) *La antijuridicidad; entendida como la conducta contraria a ley o al ordenamiento jurídico;*

2) *El factor de atribución; que es el título por el cual se asume responsabilidad, pudiendo ser este subjetivo (por dolo o culpa) u objetivo (por realizar actividades o, ser titular de determinadas situaciones jurídicas previstas en el ordenamiento jurídico), considerándose inclusive dentro de esta subclasificación al abuso del derecho y la equidad (Cfr. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la Responsabilidad Civil. Primera Edición, Gaceta Jurídica Sociedad Anónima, Lima, 2002; página 80);*

3) *El nexa causal o relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido; y*

4) *El daño, que es consecuencia de la lesión al interés protegido y puede ser patrimonial (daño emergente o lucro cesante) o extrapatrimonial (daño moral y daño a la persona).*

Respecto a la indemnización por daños y perjuicios por responsabilidad civil, el artículo 1321 del Código Civil señala:

“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños a 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 incumplimiento 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-

Por su parte, en relación a la prueba de los daños el artículo 1331 del Código Civil señala lo siguiente:

“Artículo 1331.- La prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía también corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.”

-El subrayado es nuestro-

Lo establecido en el Código Civil concuerda con lo dispuesto en el artículo 196 del Código Procesal Civil, que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos:

“Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde

a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.

Así las cosas, uno de los requisitos exigibles para que APMTTC deba responder por el supuesto error en el proceso de generación de citas alegados por la Reclamante es que ésta, necesariamente, cumpla con acreditar la existencia del evento dañoso y que el mismo se originó a consecuencia del incumplimiento de una obligación de APMTTC o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

2.2. Respecto los presuntos errores en el sistema de citas VBS- Extranet al generar asignaciones erradas de placas de unidades de transporte y choferes, lo cual, generaría un alto riesgo a la seguridad de la cadena logística de los importadores y de los Agentes de Aduanas-

DHL adjuntó como medios probatorios correos electrónicos; mediante los cuales pretendería acreditar la responsabilidad de APMTTC ante el supuesto error en sistema de citas.

2.2.1. Respecto a los correos electrónicos adjuntados por la Reclamante.

De la revisión de los medios probatorios adjuntados por la Reclamante, no se comprueba la existencia del nexo causal; puesto que, DHL no ha demostrado la relación causa-efecto entre el supuesto error en la generación de las citas y el daño causado a la Reclamante así no al haber tal vinculación, no habría una obligación por parte del TNM de indemnizar.

De igual forma, de dichos correos electrónicos tampoco se comprueba efectivamente, cual fue la lesión al interés jurídicamente protegido de la reclamante, pues esta no demostró cual fue el perjuicio patrimonial o extrapatrimonial que el supuesto error en el sistema de citas le generó a su cadena logística.

En relación a lo anterior, el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN mediante la Resolución Final del Expediente No. 088-2017-TSC-OSITRAN, ha manifestado lo siguiente;

"57. En el presente caso, la apelante no ha demostrado el daño ni el nexo causal que permita desprender que los daños alegados a su mercadería obedecieron a una presunta responsabilidad por parte de APM o que estos se produjeron como producto de un hecho vinculado a la forma en que se optó en realizar la división de la carga, pues debe tenerse en cuenta que tampoco MOLINO tampoco ha precisado si la separación artificial utilizadas (láminas de triplay) para las distintas cargas de trigo que se transportaban en la bodega No. 1 de la nave M/N PEGASUS, garantizaban que estas no sufrirían daños durante el trayecto hacia el puerto del Callao."

Por tanto, al NO haberse demostrado la vinculación entre el supuesto error en el proceso de generación de citas y el daño efectivamente producido a la Reclamante, ni que este el supuesto daño haya generado consecuencias negativas a la misma, no corresponde resarcimiento alguno y corresponde declarar el reclamo INFUNDADO.

Sin perjuicio de ello, APMTTC se encuentra implementando mejoras al Sistema de Citas ("VBS") en la búsqueda de seguir brindando seguridad y confianza a la Reclamante.

Finalmente, en caso de que la Reclamante considere que la presente Resolución viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, podrá interponer contra la misma los medios impugnatorios descritos en el Capítulo III, numerales 3.1.1 y 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC¹.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0207-2022**.



Deepak Nandwani
Gerente de Experiencia del Cliente
APM Terminals Callao S.A.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

3.1.1 Recurso de Reconsideración

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. procede la interposición de recurso de reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación. APM TERMINALS CALLAO S.A. se pronunciará en el plazo de veinte (20) días siguientes desde su admisión a trámite. Vencido dicho plazo, y de no existir acto resolutivo se aplicará el silencio administrativo positivo.

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."

