

Carta No. 0652-2022-APMTC/CL

Callao, 15 de noviembre de 2022

Señores

INGRAM MICRO S.A.C.

Avenida Argentina No. 3131

Lima. –

Atención: Fernando Zapater
Gerente General.
Expediente: **APMTC/CL/0295-2022**
Asunto: Se expide Resolución No. 1
Materia: Reclamo por la presunta pérdida del
contenedor TRHU4399407.

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 de que **INGRAM MICRO S.A.C.** ("INGRAM" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el 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 03.10.2022, INGRAM presentó un reclamo, manifestando su disconformidad por la presunta pérdida del contenedor TRHU4399407 durante las operaciones de despacho en el Terminal Norte Multipropósito.
- 1.2 Con fecha 24.10.2022, APMTC emitió la Carta No. 0610-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, 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 APMTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a la disconformidad por la presunta pérdida del contenedor TRHU4399407 durante las operaciones de despacho en el Terminal Norte Multipropósito.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- a) Determinar si la Reclamante ha acreditado fehacientemente la presunta pérdida del contenedor y que la misma se debe al incumplimiento de una obligación de

- APMTC o a su cumplimiento parcial tardío o defectuoso.
- b) Analizar los medios probatorios de la Reclamante.
 - c) Respecto a la operación de retiro del contenedor TRHU4399407.

2.1. Base legal aplicable a los casos de daños y/o faltantes de carga.

A efectos de determinar si APMTC es responsable por los daños y faltantes alegados por 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 los daños y faltantes 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 a los medios probatorios presentados por INGRAM.

A fin de acreditar la supuesta pérdida del contenedor y la presunta responsabilidad de APMTTC en el hecho, la Reclamante adjuntó como medios probatorios: (i) La Orden de Compra: Nro. OCAM-2022-89-5-1-UNSAAC, (ii) Orden de Compra Física Nro. 00186, (iii) Informe de Cronología elaborado por la empresa ISCO Transportes SAC, (iv) Informe ampliación elaborado por la empresa ISCO Transportes SAC, (v) Guías de carga cuando los equipos presuntamente siniestrados, (vi) Factura Comercial; y (vii) Contrato de INGRAM con la empresa ISCO Transportes SAC, las mismas que procederemos analizar de manera individual.

2.2.1. Respecto a la Orden de Compra: Nro. OCAM-2022-89-5-1-UNSAAC y la Orden de Compra Física Nro. 00186.

En relación con los citados medios probatorios es importante señalar que son documentos legales que se emite para informarle a un proveedor dónde debe entregar el producto que se le está solicitando. Este documento detalla la cantidad y tipo de productos o servicios que se están comprando, el precio, las condiciones de pago y la forma de entrega.

Queda claro que las ordenes de compra no prueban la existencia de la presunta pérdida del contenedor y menos aún la supuesta responsabilidad de APMTC alegada por la Reclamante respecto al reclamo presentado.

2.2.2. Respetto a los reportes de cronología de los hechos remitidos por ISCO Transportes.

En relación los citados medios probatorios ofrecidos por la Reclamante debemos señalar que estos describen los hechos cronológicos respecto a la operación de retiro del contenedor, así como la generación de citas para el retiro del mismo. Sin embargo, estos no prueban la responsabilidad de APMTC en la presunta pérdida del contenedor y que los sistemas de seguridad de la Entidad Prestadora hubieran fallado como se alega en el presente reclamo.

2.2.3 Respetto a las guías de carga.

Es un documento que acompaña la carga que pone de acuerdo al despachador y al transportista y manifiesta la relación cuando los bienes son transportados. Detalla la carga y el envío y le da nombre o dueño de ese envío al recipiente especificado en el documento.

Queda claro que, al ser un documento de transporte de los bienes, no prueba la presunta pérdida del contenedor, ni mucho menos la responsabilidad de APMTC en la pérdida del contenedor, así como la presunta falla de los sistemas de seguridad de la Entidad Prestadora.

2.2.4 Respetto a la factura comercial.

Respetto a la factura comercial tenemos que es un documento legal emitido por el vendedor (exportador) al comprador (importador) durante la transacción internacional y funciona como una prueba de la venta entre comprador y vendedor.

A diferencia del Bill of Lading, la factura comercial no indica la propiedad de las mercancías que han sido vendidas. Pero se trata de un documento imprescindible y requerido durante el despacho de aduanas para calcular los impuestos y aranceles a pagar.

La factura comercial detalla el precio, el valor y la cantidad de las mercancías vendidas. También debería incluir detalles de las condiciones de la compraventa

acordadas entre el comprador y el vendedor como las condiciones de pago, el coste del seguro (si lo hay) y el coste del transporte marítimo.

En ese sentido, la factura comercial no prueba la presunta pérdida del contenedor, ni mucho menos la responsabilidad de APMTC en lo alegado por la Reclamante.

2.3 Respecto a las operaciones de retiro del contenedor TRHU4399407 del TNM.

Al respecto es importante señalar, que como lo ha prescrito la empresa ISCO las citas son generadas por usuario asignados por ellos, así como cualquier cambio o modificación son realizados por los usuarios asignados por ISCO.

En ese sentido, de acuerdo al reporte del sistema VBS se agendó la cita para el retiro del contenedor TRHU4399407 para el día 05/07/2022 a las 09:00 horas, luego de ello, la cita fue reagendada para el día 06/07/2022 a las 07:00 horas, como se observa:

Id. Cita VBS	Fecha	Operación	Estado	Id. Cita VBS	Empresa/Dueño	ID de Usuario
547559953	24/06/22 23:30			0509172009		SYSTEM
547559953	04/07/22 12:49		AGENDADO	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:49		PENDIENTE	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:49		CONFIRMADO	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:49	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	PENDIENTE	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:49	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	PENDIENTE	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:49	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	SHIFT_FROM	CONFIRMADO	0509172009	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	REAGENDADO_A	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	REAGENDADO_A	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	REAGENDADO_A	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	04/07/22 12:59	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	U038602
547559953	06/07/22 06:03	CITA_CONSUMIDA	ARRIBADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	TERMINAL
547559953	06/07/22 06:03	CITA_CONSUMIDA	ARRIBADO	0607166520	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	TERMINAL

Queda claro que toda modificación dentro de los sistemas es de responsabilidad de ISCO dado a que ellos cuentan con los accesos para realizar ello. A fin de obtener dichos accesos, ISCO firmó un consentimiento tal cual ha señalado en su responsabilidad el manejo y la asignación de citas. Asimismo, citado documento

también detalla la no responsabilidad de APMTC como consecuencia de la asignación de citas por parte de ISCO.

Respecto a la asignación de empresas de transporte, de acuerdo suscrito en el Anexo 01 por parte de ISCO en ello liberan de cualquier responsabilidad por parte de APMTC toman total responsabilidad antes cualquier daño o pérdida o cualquier perjuicio que ocurra que derive del uso de los usuarios y contraseña asignados.

En dicho documento ISCO también toma responsabilidad respecto a la asignación de unidades de transportes afiliadas a sus sistemas. En el caso en particular, de acuerdo al registro del sistema Extranet la unidad de placa F4M855 está afiliado a la empresa JK Salas, la misma que se encuentra registrada para el retiro de mercancías asignada a ISCO.

En conclusión, todos los medios probatorios remitidos por INGRAM no prueban la responsabilidad de APMTC en la presunta pérdida del contenedor y su contenido. Asimismo, tampoco la Reclamante ha probado la presunta ineficiencia de los sistemas de seguridad de APMTC en relación al retiro del contenedor TRHU4399407. Por tanto, no corresponde amparar el reclamo presentado por INGRAM.

Sin perjuicio de ello, 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 APMTC¹.

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."

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **INGRAM MICRO S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0293-2022.**



Deepak Nandwani
Gerente de Experiencia del Cliente
APM TERMINALS CALLAO S.A.