

Carta No. 0408-2023-APMTC/CL

Callao, 03 de octubre de 2023

Señores

W. MERCHOR S.A.C.

Calle Martín de Murua No. 150, Dpto. 801, Urbanización Maranga
San Miguel. -

Atención: Hiram Merchor Ortega
Gerente General.
Expediente: **APMTC/CL/0159-2023**
Asunto: Se expide Resolución No. 1
Materia: Reclamo por presuntos daños a la Carga
Fraccionada

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 **W. MERCHOR S.A.C.** ("W. MERCHOR" 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 16.08.2023, la nave PALM ISLAND de Mfto. 2023-01732, atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar la descarga de carga fraccionada en el muelle 03-A.
- 1.2 Con fecha 16.08.2023, la Reclamante presentó un reclamo en la Hoja de Reclamación No. 0002156 del Libro de Reclamaciones de APMTC, manifestando su disconformidad por los supuestos daños (abolladuras, bultos desarmados) ocho (8) atados de planchas identificados con BL No. PALL3TJCAL75.
- 1.3 Con fecha 21.08.2022, APMTC emitió la Carta No. 0364-2023-APMTC/CL, 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 23.08.2022, la Reclamante cumplió con subsanar los requisitos solicitados, por lo que se procede a analizar el fondo del reclamo¹.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC

2.7 Inadmisibilidad del Reclamo y subsanación de errores

(...) Mientras esté pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el reclamo ni para

- 1.5 Con fecha 15.09.2023, APMTC emitió la Carta No. 0392-2023-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 los supuestos daños a ocho (8) atados de planchas identificados con BL No. PALL3TJCAL75.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- a) Determinar si la Reclamante ha acreditado fehacientemente los daños y faltantes alegados y que los mismos se deben al incumplimiento de una obligación de APMTC o a su cumplimiento parcial tardío o defectuoso.
- b) Analizar los medios probatorios de la Reclamante.
- c) Aplicar el Reglamento de Operaciones de APMTC ante la ocurrencia de un daño o faltantes según sea el caso.

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:

su notificación.

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. Respeto a los medios probatorios presentados por W. MERCHOR.

A fin de acreditar el supuesto daños a la mercadería, W. MERCHOR adjuntó como medios probatorios: la hoja de reclamaciones No. 2154 y vistas fotográficas, las mismas que procederemos analizar de manera individual.

2.2.1. Respeto a la Hoja de Reclamación No. 2156.

En relación con el citado medio probatorio es importante señala que la hoja de reclamaciones no es el medio probatorio idóneo a fin de probar la responsabilidad de APMTTC en lo alegado por la Reclamante.

Al respecto el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN se ha pronunciado sobre la validez probatoria de las hojas de reclamación en el expediente No. 109-2015-TSC-OSITRAN señalando lo siguiente:

"25. En el presente caso, de la revisión del expediente se aprecia que ADUAMÉRICA únicamente presenta como sustento de su reclamo la Hoja de Reclamación N° 000629, de fecha 1 de mayo de 2015, documento mediante el cual manifestó a APM que su mercadería se habría encontrado bloqueada y no podía ser retirada.

26 Al respecto, corresponde precisar que las hojas de reclamación no constituyen medios probatorios que acrediten los hechos materia de reclamación o que éstos se hubieran producido como consecuencia de un deficiente servicio prestado por APM.

27. En efecto, es importante resaltar que dentro del procedimiento de reclamo, las hojas de reclamaciones son documentos que facilitan al usuario la interposición de los mismos, y que si bien el usuario puede hacer referencia a determinados hechos, como por ejemplo la ocurrencia de daños a la mercancía durante la operación de desembarque, ello no lo exime de la obligación de acreditar y/o probar la existencia de dichos daños y que estos se generaron como consecuencia del defectuoso servicio brindado por la Entidad Prestadora, más aún si existen dispositivos y normas que establecen claramente que corresponde a quien alega un daño debe probarlo”.

Queda claro que si bien la hoja de reclamación es un documento que sirve para la interposición de reclamos, pero no exime de la obligación de acreditar la existencia de la afectación y la responsabilidad del Terminal Portuario. Por tanto, dicho medio probatorio no acredita la responsabilidad de APMTTC en los presuntos daños y faltantes de mercadería de W. MERCHOR.

2.2.2. Respecto a las vistas fotográficas.

En relación al presente medio probatorio es importante señalar que los mismos no precisan los daños mencionados por la Reclamante. Asimismo, no se identifican que estén relacionados a la mercadería materia de reclamo, no se observa fecha y hora que fueron tomadas, ni mucho menos se puede identificar si estas vistas fueron tomadas durante la estadía de la carga en el TNM.

Cabe mencionar que el TSC de OSITRAN se ha pronunciado mediante la Resolución Final correspondiente al Expediente No. 182-2015-TSC-OSITRAN en el considerando 29 de la siguiente manera:

"29.- En cuanto a las fotografías presentadas por GM, cabe señalar que aquellas no permiten determinar que los presuntos daños a los vehículos que se muestran en ellas hayan sido provocados durante su estancia en el Terminal Portuario y/o que estén relacionadas con las unidades materia de reclamo".

Así las cosas, queda claro que las vistas fotográficas no prueban la existencia de daños y faltantes de mercadería alguno, y menos aún la supuesta responsabilidad de APMTTC alegada por la Reclamante durante la operación de descarga o durante su permanencia en el TNM.

2.3. Respecto a la aplicación del Reglamento de Operaciones de APMTTC.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 120 del Reglamento de Operaciones de APMTTC (en adelante "REOP"), vigente al momento de los hechos, es preciso señalar que en el apartado v) del literal a) del Art. 120 que se refiere a daños a la carga, prescribe lo siguiente:

"v. En caso APMTTC o el representante del consignatario advierta directamente que APMTTC ha generado un Daño a la Carga en patio, el Shift Manager o el Supervisor de Patio de APMTTC, deberá emitir un Damage Report describiendo los daños y adjuntar fotografías correspondientes a fin de dejar constancias de los alcances del mismo. Dicho documento constituye prueba suficiente de la responsabilidad de APMTTC respecto a los daños descritos.

-El subrayado es nuestro-

En esa línea, debemos señalar que durante la estadía de la carga materia de reclamo, ni APMTC, ni algún usuario representante de la Reclamante solicitó la emisión de un Damage Report por alguna eventualidad acontecida en las instalaciones del TNM, tal como establece el procedimiento.

En consecuencia, teniendo en cuenta que los medios probatorios que adjuntó la Reclamante no prueban que los supuestos daños sean de responsabilidad de APMTC, **NO** corresponde amparar el reclamo por los presuntos daños ocho (8) atados de planchas identificados con BL No. PALL3TJCAL75., descargados de la nave PALM ISLAND de Mfto. 2023-01732.

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 APMTC².

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por W. MERCHOR S.A. visto en el Expediente APMTC/CL/0159-2023.



Deepak Nandwani

Gerente de Experiencia del Cliente

² 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."

APM TERMINALS CALLAO S.A.