

Carta No. 0031-2023-APMTC/CL

Callao, 18 de enero de 2023

Señores

CORPORACION LOGÍSTICA ADUANERA S.A.

Calle Las Gaviotas No. 354 Urb. San José

Bellavista. -

Atención : **Nelly Amparo Zamora Salazar**
Representante Legal

Expediente : **APMTC/CL/0366-2022**

Asunto : Se expide Resolución No. 01

Materia : Reclamo por incorrecta aplicación de tarifa,
cancelación de citas, daños a la carga y presuntos
sobrecostos.

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 **CORPORACION LOGÍSTICA ADUANERA S.A.** ("CORPORACIÓN LOGÍSTICA" 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 11.10.2022, CORPORACIÓN LOGÍSTICA presentó un reclamo formal mediante manifestó su disconformidad por la emisión de la factura electrónica No. F002-905805 por el importe total de USD 2,829.17 (dos mil ochocientos veintinueve con 17/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el concepto del Servicio integrado de DT para contenedores secos de importación, solicitando la aplicación de la tarifa promocional. Asimismo, solicitó el no cobro de cancelación de citas y que la Entidad Prestadora se responsabilice por los daños a la mercancía durante las operaciones de aforo en el Terminal Portuario.
- 1.2 Con fecha 04.01.2023, APMTC emitió la Carta No. 0009-2023-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 solicitud de anulación de la factura electrónica emitida por el concepto de Servicio integrado de DT para contenedores secos de importación, solicitando la aplicación de la tarifa promocional. Asimismo, solicitó el no cobro del recargo por cancelación de citas y que la Entidad Prestadora se responsabilice por los daños a la mercancía durante las operaciones de aforo en el Terminal Portuario.

Para buen entender procederemos analizar cada una de las pretensiones formuladas por la Reclamante de manera individual.

2.1 Respecto al cobro mediante factura electrónica No. F002-905805 por el cobro del Servicio integrado de DT para Contenedores Secos de Importación.

Al respecto, la Reclamante solicitó la anulación de la mencionada factura y la emisión de una nueva con la aplicación de la promoción a la cual se habría acogido. Es importante señalar que el día 02.01.2023, se anuló la factura electrónica No. F002-905805, procediendo a emitir una nueva factura considerando la promoción solicitada por la Reclamante.

En ese sentido, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si el petitorio de la Reclamante no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

Al respecto, se verifica que el literal c) del numeral 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios el APMTC que prescribe lo siguiente:

"2.10 Improcedencia del Reclamo

APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá evaluar y declarar la improcedencia del reclamo, si este se encuentra incurso en algunos de los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.*
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.*
- c) Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.*
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.*
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento. (...)"*

-El subrayado es nuestro-

Como es de verse, el literal c) del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de APMTC, determina como causal de improcedencia, a la figura de la imposibilidad jurídica, siendo esta el conjunto de circunstancias de carácter legal

o físicas que hacen imposible el análisis y la consiguiente emisión de un pronunciamiento por el órgano resolutor en sus propios términos.

En ese orden de ideas, de la revisión del caso concreto se verifica que el presente reclamo incurre en causal de improcedencia, toda vez que ya se anuló la factura materia de reclamo y emitió una nueva, considerando la promoción solicitada. Por tanto, resulta jurídicamente imposible pronunciarse respecto a los hechos que generaron el cobro.

En ese sentido, corresponde declarar IMPROCEDENTE en este extremo del reclamo, de acuerdo a lo señalado en el inciso c), artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC¹; y, en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

2.2. RESPECTO AL PRESUNTO COBRO DE LAS CITAS NO UTILIZADAS

De acuerdo con el comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020², APMTC preciso que el cobro de los recargos por cancelación, reprogramación o no presentación sería efectivo a partir del 1 de julio de 2020, el cual es de conocimiento de los usuarios de la Terminal.

Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita y no presentación de citas.

- **Recargo por reprogramación de cita:** Cuando el usuario reprograma su cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser reprogramadas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por reprogramación de cita si esta se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.
- **Recargo por cancelación de cita:** Cuando el usuario cancela la cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser canceladas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por cancelación por citas si estas se efectúan antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.

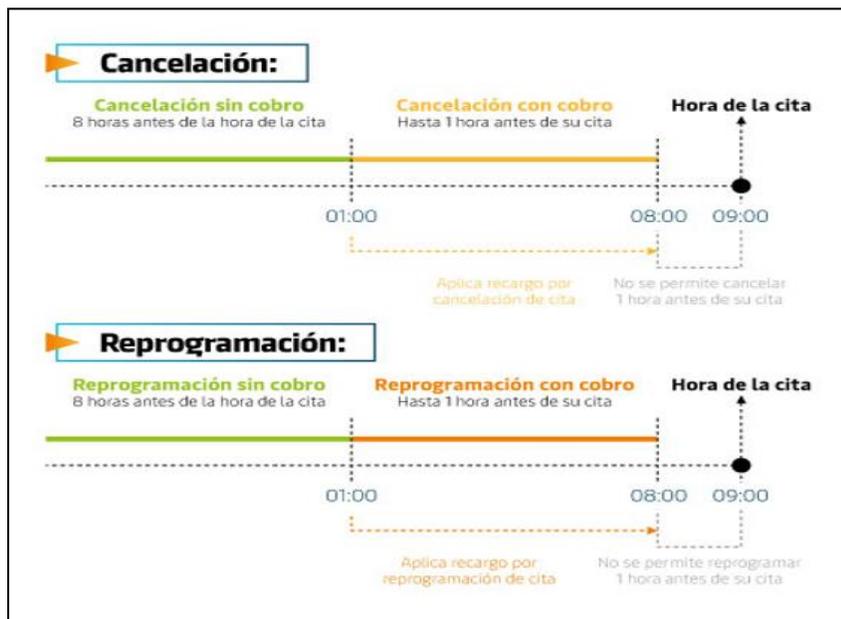
¹ Reglamento de Reclamos APMTC

2.10 Improcedencia del Reclamo APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá evaluar y declarar la improcedencia del reclamo, si este se encuentra incurso en algunos de los siguientes casos: a) Cuando el reclamante carezca de legítimo interés. b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo. c) Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible. d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto. e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento. f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 1.5.3 del presente Reglamento. Dentro del plazo establecido, APM TERMINALS CALLAO S.A. expedirá una resolución declarando improcedente el reclamo y procederá el archivo del mismo.

² <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=7&articulo=1629>

- **Por no presentación a citas:** Se entenderá como no presentación a cita cuando el usuario no se presenta dentro del horario otorgado de cita por APM TERMINALS CALLAO S.A. pero también cuando el usuario intenta cancelar o reprogramar su cita dentro del periodo que se encuentra entre una hora antes del inicio de la cita y un minuto antes del inicio de la cita.

Así las cosas, queda claro que el recargo por la realización de reprogramación o cancelación de cita no es efectivo si este se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita. Asimismo, es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 horas para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (03) horas para la utilización de las mismas.



En el caso en particular, se realizó una revisión de las citas señaladas por la Reclamante y observamos que se generó la cita No. 3227238 para el contenedor TGHU6239520. Sin embargo, la misma no se canceló o reagendó por lo que se generó el cobro de no presentación de citas mediante factura electrónica No. F002-906284.

Ahora bien, de acuerdo a lo revisado, las circunstancias por la cual no se retiró el contenedor TGHU6239520 fue debido a que el citado contenedor tenía un daño en la puerta (puerta descuadrada), hecho que no puede ser detectado durante la descarga o traslado del contenedor en el Terminal Portuario, sino al momento de la apertura del contenedor, tal como consta en el Acta de Apertura para el Aforo del contenedor TGHU6239520 No. 11239.

Es importante mencionar que el administrador portuario sólo responde por los actos y omisiones del personal a cargo de la operación del TNM y de los subcontratistas que la Sociedad Concesionaria contrate.

Así las cosas, la responsabilidad que asumiría APMTTC sólo se extiende respecto de los servicios que ofrece en su calidad de administrador portuario. Es decir, la responsabilidad de APMTTC abarca los actos y omisiones del personal que, directa o indirectamente, se encuentra a su cargo. Precisamente por ello, no forman parte del ámbito de competencia y/o de responsabilidad asumido por el Administrador Portuario.

De acuerdo con esto, el Contrato de Concesión del TNM en su cláusula 8.1 precisa lo siguiente:

"(...) En tal sentido, es deber de la Sociedad Concesionaria, dentro de los límites del Contrato de Concesión, responder por los actos y omisiones del personal a cargo de la operación del Terminal Norte Multipropósito y de los Contratistas que la Sociedad Concesionaria decida contratar (...)"

Así las cosas, queda claro al ser el hecho generador un daño a la puerta del contenedor de origen, no se puede imputar a APMTTC la responsabilidad por la ocurrencia de dichos perjuicios, por lo que no deberá ser el administrador portuario quien asuma la responsabilidad respecto a hechos u obligaciones ajenos a la esfera de su competencia. Por tanto, el cobro ha sido correctamente emitido.

2.3 Base legal aplicable a los casos de daños a la carga.

A efectos de determinar si APMTTC es responsable por los daños 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 nexo 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 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.

2.4 Respecto a los medios probatorios presentados por la Reclamante.

A fin de acreditar los supuestos daños a la mercadería, la Reclamante adjuntó vistas fotográficas, las mismas que procederemos analizar.

Es importante mencionar que la Reclamante no ha probado que la mercadería fue embarcada en perfectas condiciones, ni mucho menos que la misma arribó al TNM sin daños.

2.4.1 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 a la mercadería reclamados, y menos aún la supuesta responsabilidad de APMTTC alegada por la Reclamante durante la operación de descarga o durante su permanencia en el TNM.

Ahora bien, de acuerdo al Acta de Aforo del contenedor TGHU6239520, observamos que durante la misma se originaron daños a cuatro (4) listones de madera, durante la operación de retiro de listones de madera del contenedor. Cabe señalar que al ser este daño realizado durante el retiro de la carga por parte del personal de APMTTC, se procederá amparar los daños causados a cuatro (4) listones por este hecho. Por lo que se procede amparar parcialmente el reclamo en este extremo.

Queda demostrado que los daños objeto de reclamo, son parcialmente de responsabilidad de APMTC, por lo que, con la finalidad de poder sustentar el monto de la indemnización correspondiente al daño, la Reclamante deberá presentar la siguiente documentación: (i) Copia de la factura comercial, (ii) Packing list de la mercancía afectada.

Dichos documentos serán evaluados por APMTC y el monto final de la indemnización a pagar por APMTC, se podrá definir por acuerdo entre las partes, proceso judicial o proceso arbitral, conforme a lo establecido en el artículo 1331 del Código Civil y al artículo 10 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo No. 035-2017-CD-OSITRAN

Conviene señalar que el importe que conste en el comprobante de pago en el que se determine la indemnización a ser pagada por APMTC, NO se encontrará grabado con el Impuesto General a las Ventas (IGV), toda vez que de acuerdo al artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo (Decreto Supremo No. 055-99-EF), la indemnización por daños materiales no corresponde a una operación gravada con el referido impuesto.

La documentación respecto a los daños los cuatro (4) listones de madera será dirigida al Departamento de Reclamos de APMTC para su revisión, siguiendo el procedimiento anteriormente indicado.

Respecto a los presuntos costos adicionales por trasegado (posicionamiento, montacarga y cuadrilla), la Reclamante no ha probado que hubiese incurrido en dichos sobre costos. Por tanto, no puede amparado dicha pretensión.

Por último, respecto al costo por el servicio de transporte local adicional incurrido por la Reclamante, como hemos desarrollado en párrafos anteriores, debido a que el contenedor TGHU6239520, tenía un daño en la puerta, dicha condición hizo que la carga no fuera retirada dentro del contenedor, por lo que la Reclamante optó por retirarlo en otro tipo de unidad de transporte.

En ese sentido, no corresponde que la Entidad Prestadora asuma el costo adicional de transporte, toda vez que el hecho generador del mismo se debió a una condición del contenedor y no fue como consecuencia a hechos imputables a personal propio o Contratado por la Entidad Prestadora.

En consecuencia, se declara: (i) IMPROCEDENTE respecto a la solicitud de anulación de la factura F002-900805, (ii) INFUNDADO respecto al cobro por no presentación de citas; (iii) FUNDADO EN PARTE, en relación a los daños a los listones de madera; e (iv) INFUNDADO en el extremo relacionado a los presuntos sobre costos incurridos por la Reclamante.

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 APMT³.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara; **IMPROCEDENTE** respecto a la solicitud de anulación de la factura F002-900805, **INFUNDADO** respecto al cobro por no presentación de citas; **FUNDADO EN PARTE**, en relación a los daños a los listones de madera; **INFUNDADO** en el extremo relacionado a los presuntos sobrecostos incurridos por la Reclamante. Todo esto en el marco del reclamo presentado por **CORPORACIÓN LOGÍSTICA ADUANERA S.A** visto en el **Expediente APMT/CL/0366-2022**.



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

³ 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."

