

Carta No. 0342-2022-APMTC/CL

Callao, 07 de junio de 2022

Señores

W. MERCHOR S.A.C.

Calle Martín de Murua No. 150, Oficina. 801.

San Miguel. -

Atención : Hiram Merchor Ortega
Representante Legal
Expediente : **APMTC/CL/0155-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 1
Materia : Reclamo por faltante de bultos.

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 **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 14.05.2022, la Reclamante presentó la Hoja de Reclamación No. 0002050 del Libro de Reclamaciones de APMTC, mediante el cual manifestó su disconformidad por el supuesto faltante de cinco (05) bultos, identificados con el BL No. OSBA26TJCAL65 durante las operaciones de descarga de la nave OSAKA BAY de Mfto. 2022-0747.
- 1.2 Con fecha 17.05.2022, APMTC emitió la Carta No. 0278-2022-APMTC/CL, notificada el mismo día, 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.
- 1.3 Con fecha 18.05.2022, 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 su notificación.

II. CUESTIÓN DE DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la disconformidad al supuesto faltante de cinco (05) bultos, identificados con el BL No. OSBA26TJCAL65 durante las operaciones de descarga de la nave OSAKA BAY de Mfto. 2022-0747.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- a. Determinar si la Reclamante ha acreditado fehacientemente los supuestos faltantes y que los mismos se deban al incumplimiento de una obligación de APMTC o a su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- b. Evaluar los medios probatorios presentados por la Reclamante.
- c. Verificar la existencia de los supuestos faltantes.

2.1. Acreditación fehaciente de los daños alegados por la Reclamante.

A efectos de determinar si APMTC 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."

-El subrayado es nuestro-

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 daño alegado 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 al supuesto faltante de cinco (05) bultos, identificada con el BL No. OSBA26TJCAL65 del comitente ALTERA-ACEROS E INVERSIONES S.R.L., durante las operaciones de descarga de la nave OSAKA BAY de Mfto. 2022-0747.

La Reclamante adjuntó como medios probatorios, (i) La Hoja de Reclamación No. 0002050; y (ii) correos electrónicos.

A continuación, procedemos a analizar los documentos presentados como medios probatorios individualmente:

2.2.1. Respecto a la Hoja de Reclamación No. 0002050.

Respecto a la Hoja de Reclamo No. 0002050, este documento no constituye medio probatorio fehaciente para acreditar los hechos contenidos en la misma. Al respecto, el TSC de OSITRAN se ha pronunciado mediante la Resolución Final de fecha 28 de febrero de 2017, correspondiente al Expediente No. 182-2015-TSC-OSITRAN en el considerando 26 manifestando lo siguiente:

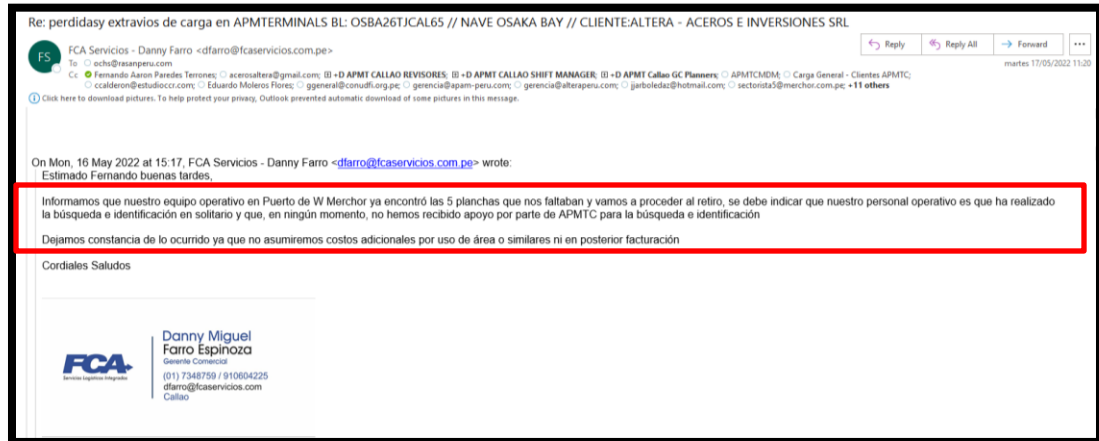
"26.- Al respecto, cabe indicar que dentro del procedimiento de reclamo, las Hojas de Reclamaciones son documentos que facilitan al usuario la interposición de los mismos, y que si bien el usuario puede hacer referencia durante la operación de descarga; ello no lo exime de la obligación de acreditar 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 precisamente regulan la probanza de los daños alegados."

-El subrayado es nuestro-

En este sentido, siendo que la Hoja de reclamación **NO** constituye un medio probatorio de la ocurrencia del daño, ni mucho menos constituye prueba que demuestre la supuesta responsabilidad por parte de APMTTC.

2.2.2. Sobre los correos emitidos por W. MERCHOR S.A.C.

Respecto a los correos electrónicos remitidos por W. MERCHOR de fecha 13.05.2022 y 14.05.2022, debemos señalar que, si bien se evidencia que W. MERCHOR se encontraba en la búsqueda de los faltantes, el día 16.05.2022 la reclamante informó mediante correo electrónico que se encontraron las 5 planchas faltantes, como se detalle en la siguiente imagen:



Ahora bien, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC establece en el literal c) del artículo 2.10 que se declarará la improcedencia de la solicitud cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.

"IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO"

"(...)

c) Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible".

Así, cuando hablamos de un reclamo jurídicamente imposible nos referimos a aquellos cuyo petitorio son contrarios al ordenamiento jurídico vigente y que, por tanto, no son pasibles de tutela jurídica por parte de APMTC.

Ahora bien, cuando nos referimos a un reclamo físicamente imposible, este no se vincula con nuestro ordenamiento jurídico, sino que se refiere a la falta de posibilidad material del objeto del reclamo.

En ese sentido, el reclamo presentado por W. MERCHOR versa sobre los supuestos faltantes de 05 bultos, sin embargo, resulta imposible por parte de APMTC emitir un pronunciamiento sobre la existencia o no de los supuestos faltantes pues estos ya fueron encontrados. Así, el petitorio de la reclamante resulta físicamente imposible de cumplir subsumiéndose el reclamo en las causales de improcedencia contenidas en Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC. Se concluye entonces que, no cabe pronunciarse sobre el fondo del reclamo, por consiguiente, se declara IMPROCEDENTE el reclamo presentado por W. MERCHOR sobre el supuesto faltante de cinco (05) bultos.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **W. MERCHOR S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0155-2022.**



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

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."