

Carta No. 0128-2022-APMTC/CL

Callao, 9 de marzo de 2022

Señores

PRODUCTOS PARAISO DEL PERÚ S.A.C.

Av. Argentina No. 5995

Carmen de la Legua - Reynoso. –

Atención : Rosario Beatriz Lam de Alegre
Apoderada
Expediente : **APMTC/CL/0052-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 1
Materia : Reclamo por cobro de 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 **PRODUCTOS PARAISO DEL PERÚ S.A.C.** ("Paraíso" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el reclamo con los requisitos establecidos en el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC. Sin embargo, no ha cumplido con interponer el referido reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1 Con fecha 28.02.2022, PARAISO presentó un reclamo, por los presuntos sobrecostos incurridos (sobreestadía) de tres (3) contenedores los cuales no pudieron ser embarcados en la nave MSC BERYL, debido a presuntos problemas en el registro del Booking en los sistemas de APMTC, responsabilizando a la Entidad Prestadora sobre este hecho.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por PARAISO, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a presuntos sobrecostos incurridos debido al no embarque de contenedores, como consecuencia de una supuesta falla en el registro del booking en los sistemas de APMTC, responsabilizando a la Entidad Prestadora de este hecho.

En ese sentido, a fin de proceder con la revisión de los argumentos de fondo del escrito de reclamo, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si este 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 e) 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-

Ahora bien, el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC, señala expresamente lo siguiente:

"2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos."

-El subrayado es nuestro-

En ese sentido, queda establecido que los usuarios deberán presentar sus reclamos dentro del plazo correspondiente, a fin de que APMTC proceda a hacer el análisis de fondo de los mismos, caso contrario sus solicitudes incurrirán en causal de improcedencia.

En el caso concreto, se ha verificado que PARAISO solicitó a la Entidad Prestadora se haga responsable de los presuntos sobrecostos incurrido como consecuencia de la imposibilidad del registro del booking de los contenedores de embarque en el sistema de APMTC, responsabilizando a la Entidad Prestadora sobre este hecho.

A fin de proceder con el análisis de fondo, corresponde verificar si la Reclamante se encuentra dentro del plazo establecido para interponer su reclamo, por lo que detallamos el plazo máximo de presentación de reclamo.

Ahora bien, de los medios probatorios remitidos por la Reclamante se observa que con fecha 13.08.2021 se presentaron los hechos que supuestamente generan la presentación del presente reclamo, por lo que PARAISO tuvo hasta el día 10.11.2021 como plazo máximo para la presentación de su reclamo. Sin embargo, recién el día 28.02.2022 interpuso su reclamo, es decir fuera del plazo establecido.

Sin perjuicio a lo anteriormente mencionado, observamos dentro de los medios

probatorios remitidos por la Reclamante que con fecha 18.11.2021, recibió la factura electrónica No. 2102299023 por los sobrecostos (estadía) reclamados. Si tomamos dicha fecha como el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos, PARAISO hubiese tenido hasta el día 11.02.2022, a fin de interponer su reclamo. Sin embargo, como hemos señalado en párrafos anteriores, recién el día 28.02.2022, PARAISO interpuso su reclamo, es decir fuera del plazo establecido.

Por tanto, se concluye que el presente reclamo fue presentado fuera del plazo establecido, correspondiendo declararlo IMPROCEDENTE, de acuerdo a lo señalado en el inciso e), artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC; y, en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **PRODUCTOS PARAISO DEL PERÚ S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0052-2022.**



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 resolutorio 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."