

**LAUDO ARBITRAL**  
**Resolución n.º 41**

En la ciudad de Lima, con fecha jueves 26 de julio de 2012, en la sede del Tribunal Arbitral, sita en Avenida Arequipa n.º 2327, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima; se reunieron los miembros del Tribunal Arbitral, conformado por los doctores Mario Castillo Freyre, en su calidad de Presidente, Iván Galindo Tipacti, Árbitro, y Renato Lazo Bezold, Árbitro, a efectos de emitir el Laudo Arbitral, en el proceso arbitral iniciado por la empresa Master Center S.A.C. en contra del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima.

**ANTECEDENTES**

- Con fecha 1 de marzo de 2010, se convocó a Concurso Público n.º 002-2010-MML-IMPL-CE para la contratación del «Servicio de Centro de Contacto para la Atención de los Usuarios del Nuevo Sistema de Transporte Masivo».
- Con fecha 30 de abril de 2010, Master Center S.A.C. (en adelante, Master Center o el Contratista) y el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (en adelante, Protransporte o la Entidad) suscribieron el Contrato n.º 20-2010-MML/IMPL-CE (en adelante, el Contrato).
- Con fecha 30 de diciembre de 2010, la Entidad emite la Resolución de Gerencia Social y Comercial n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC, aprobando la reducción de prestaciones del Contrato hasta por el 25% de monto total del mismo. Dicha Resolución fue notificada a Master Center con fecha 10 de enero de 2011.

- Master Center solicita el inicio de un arbitraje, designando al doctor Renato Lazo Bezold, como árbitro de parte.
- Protransporte contesta la solicitud de arbitraje y designa al doctor Iván Galindo Tipacti, como árbitro de parte.
- Con fecha 6 de abril de 2011, los doctores Lazo y Galindo designan al doctor Mario Castillo Freyre como Presidente del Tribunal Arbitral.
- Con fecha 7 de abril de 2011, el doctor Castillo acepta la designación.
- Con fecha 10 de mayo de 2011, se llevó a cabo la Audiencia de Instalación del Tribunal Arbitral. En el Acta de la referida Audiencia, se dejó constancia de la inasistencia de Protransporte.
- Por carta s/n, presentada con fecha 24 de mayo de 2011, el Contratista adjuntó los cheques destinados a pagar los anticipos de honorarios arbitrales a su cargo.
- Por escrito n.º 1, presentado con fecha 24 de mayo de 2011, el Contratista interpone su demanda arbitral.
- Mediante Resolución n.º 1, de fecha 30 de mayo de 2011, se tuvo por cumplido el pago de los honorarios arbitrales por ambas partes.
- Mediante Resolución n.º 2, de fecha 30 de mayo de 2011, se otorgó al Contratista un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que cumpla con adjuntar el medio probatorio requerido y la versión electrónica de su demanda.
- Por escrito n.º 2, presentado con fecha 3 de junio de 2011, el Contratista subsana su demanda arbitral con lo requerido en la resolución anterior.

- Mediante Resolución n.º 3, de fecha 6 de junio de 2011, se tuvo por cumplido el requerimiento contenido en la Resolución n.º 2. Asimismo, se resolvió dar trámite a la demanda y se tuvo por ofrecidos los medios probatorios adjuntos. En consecuencia, se corrió traslado de la demanda a la Entidad y se le otorgó un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que manifieste lo conveniente a su derecho.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 9 de junio de 2011, la Entidad solicita ordenar al Contratista que remita la demanda debidamente ordenada y completa, a fin de poder proceder con sus descargos.
- Mediante Resolución n.º 4, de fecha 10 de junio de 2011, se otorgó al Contratista un plazo de dos (2) días hábiles, a fin de cumplir con presentar su demanda debidamente numerada y un CD con la versión electrónica de la demanda. Asimismo, se suspendió el plazo concedido a la Entidad mediante Resolución n.º 3.
- Por escrito n.º 3, presentado con fecha 16 de junio de 2011, el Contratista subsana las omisiones observadas en su demanda arbitral.
- Por carta s/n, presentada con fecha 17 de junio de 2011, el Presidente del Tribunal Arbitral, doctor Mario Castillo Freyre, amplió su declaración, indicando que conocía al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Entidad.
- Mediante Resolución n.º 5, de fecha 21 de junio de 2011, se tuvo por cumplido el requerimiento contenido en la Resolución n.º 4 por parte del Contratista. Asimismo, se corrió traslado a la Entidad del escrito n.º 3 y de la demanda debidamente ordenada, completa y con su versión digital en CD, a fin de que en un plazo de diez (10) días hábiles, manifieste lo conveniente a su derecho.

- Mediante Resolución n.º 6, de fecha 21 de junio de 2011, se puso en conocimiento de las partes la carta s/n, presentada por el doctor Mario Castillo Freyre, con fecha 17 de junio de 2011.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 7 de julio de 2011, la Entidad contesta la demanda.
- Mediante Resolución n.º 7, de fecha 13 de julio de 2011, se admitió a trámite la contestación de la demanda y se tuvo por ofrecidos los medios probatorios.
- Mediante Resolución n.º 8, de fecha 13 de julio de 2011, se citó a las partes a la Audiencia de Conciliación y Determinación de Puntos Controvertidos, pudiendo presentar, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles, su propuesta de puntos controvertidos.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 20 de julio de 2011, el Contratista presenta su propuesta de puntos controvertidos.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 21 de julio de 2011, la Entidad delega facultades de representación a los abogados que ahí detalla.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 27 de julio de 2011, el Contratista manifiesta lo conveniente a su derecho en relación a la contestación de la demanda presentada por la Entidad.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 27 de julio de 2011, el Contratista presenta tacha contra el Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA y contra el Informe n.º 25-2011-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, ofrecidos como medios probatorios por la Entidad.

- Con fecha 2 de agosto de 2011, se llevó a cabo la Audiencia de Conciliación y Determinación de Puntos Controvertidos. En la misma, el Tribunal Arbitral emitió las Resoluciones n.º 9 y n.º 10.<sup>1</sup> Asimismo, en relación al Saneamiento Probatorio, se emitieron las Resoluciones n.º 11 y n.º 12.<sup>2</sup>
- Mediante Resolución n.º 13,<sup>3</sup> de fecha 11 de agosto de 2011, se fijó un segundo anticipo de honorarios de los miembros del Tribunal Arbitral y de la secretaría arbitral. En consecuencia, se otorgó a las partes un plazo de diez (10) días hábiles, a fin de que cumplan con realizar los pagos referidos en un cincuenta por ciento (50%) cada una.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 16 de agosto de 2011, la Entidad absuelve la tacha deducida por el Contratista.
- Mediante Resolución n.º 14, de fecha 19 de agosto de 2011, se corrigió el número de la última resolución emitida por el Tribunal, debiéndose entender que se trata de la Resolución n.º 13 y no la n.º 9.
- Mediante Resolución n.º 15, de fecha 19 de agosto de 2011, se otorgó a la Entidad un plazo de dos (2) días hábiles, a fin de que cumpla con presentar copias adicionales de su escrito s/n, presentado con fecha 16 de agosto de 2011.
- Mediante Resolución n.º 16, de fecha 19 de agosto de 2011, se resolvió

---

1 Mediante Resolución n.º 9, se tiene presente la propuesta de puntos controvertidos de Master Center; y mediante Resolución n.º 10, se tiene por otorgado el poder de representación a los abogados que indicó Protransporte.

2 Mediante Resolución n.º 11, se otorgó a Protransporte un plazo de diez (10) días, para que exprese lo conveniente a su derecho en relación al escrito de Master Center en el que se pronuncia sobre la contestación de demanda y adjunta un nuevo medio probatorio; y mediante Resolución n.º 12, se otorgó a Protransporte un plazo de diez (10) días, para que exprese lo conveniente a su derecho en relación a la tacha deducida por Master Center.

3 Por error de digitación, se consignó inicialmente el n.º 9 como número de dicha resolución, cuando en realidad le correspondía el n.º 13.

tener por no absuelto el traslado conferido a la Entidad, por medio de la Resolución 12. Asimismo, se admitió el «Reporte de llamadas simultáneas desde el mes de enero a abril de 2011», presentado el 27 de julio de 2011 por el Contratista.

- Por escrito s/n, presentado con fecha 26 de agosto de 2011, el Contratista interpuso recurso de reconsideración en contra de la Resolución n.º 13.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 1 de septiembre de 2011, la Entidad presentó las cinco (5) copias adicionales de su escrito s/n, presentado con fecha 16 de agosto de 2011.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 1 de septiembre de 2011, la Entidad se pronuncia sobre el «Reporte de llamadas simultáneas desde el mes de enero a abril de 2011».
- Mediante Resolución n.º 17, de fecha 9 de septiembre de 2011, se declaró improcedente por extemporáneo el recurso de reconsideración interpuesto por el Contratista.
- Mediante Resolución n.º 18, de fecha 9 de septiembre de 2011, se tuvo por cumplido el requerimiento conferido a la Entidad, por medio de la Resolución n.º 15.
- Mediante Resolución n.º 19, de fecha 9 de septiembre de 2011, se tuvo presente —con conocimiento de la parte contraria— el escrito s/n, presentado por la Entidad, con fecha 1 de septiembre de 2011, en el que se pronuncia sobre el «Reporte de llamadas simultáneas desde el mes de enero a abril de 2001».
- Por escrito s/n, presentado con fecha 16 de septiembre de 2011, el Contratista solicitó oficiar a Telefónica del Perú para que remita el Reporte

de Llamadas de enero de 2011 a abril de 2011. Asimismo, se pronuncia sobre el Informe n.º 022-2011-MML/IMPL/GSC, de fecha 30 de diciembre de 2010, indicando que el mismo no puede ser considerado como medio probatorio, sino como argumento de defensa de la absolución de la tacha.

- Mediante Resolución n.º 20, de fecha 22 de septiembre de 2011, se tuvo presente el escrito s/n antes señalado y se otorgó a la Entidad un plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que manifieste lo conveniente a su derecho.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 30 de septiembre de 2011, la Entidad manifestó lo conveniente a su derecho con respecto al Informe n.º 22-2011-MML/IMPL/GSC, presentado como medio probatorio.
- Mediante Resolución n.º 21, de fecha 5 de octubre de 2011, se tuvo por cumplido el pago del segundo anticipo de los honorarios arbitrales por parte de la Entidad. Asimismo, se otorgó al Contratista un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, a fin de que cumpla con el pago que le corresponde del segundo anticipo de honorarios. Finalmente, se facultó a la Entidad para que, en defecto del Contratista, proceda en el plazo de diez (10) días hábiles, a subrogarse en el pago de los honorarios arbitrales correspondientes al Contratista.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 14 de octubre de 2011, el Contratista solicitó fraccionar el pago del segundo anticipo de honorarios en tres armadas.
- Mediante Resolución n.º 22, de fecha 20 de octubre de 2011, se resolvió fraccionar en dos armadas el pago de honorarios arbitrales a cargo del Contratista.
- Por carta s/n, presentada con fecha 3 de noviembre de 2011, el

Contratista cumple con el pago de la primera armada del segundo anticipo de honorarios.

- Por carta s/n, presentada con fecha 25 de noviembre de 2011, el Contratista cumple con el pago de la segunda armada del segundo anticipo de honorarios.
- Mediante Resolución n.º 23, de fecha 29 de noviembre de 2011, se tuvo por cumplido el pago del segundo anticipo de los honorarios arbitrales por parte del Contratista.
- Mediante Resolución n.º 24, de fecha 11 de enero de 2012, se declaró infundada la tacha interpuesta por el Contratista contra los Informes n.º 27-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA y n.º 25-2011-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, presentados como medios probatorios por la Entidad.
- Mediante Resolución n.º 25, de fecha 11 de enero de 2012, se citó a las partes a una Audiencia Especial de Ilustración. Asimismo, el Tribunal Arbitral se reservó su decisión de oficiar o no a Telefónica del Perú, para después de la referida Audiencia.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 19 de enero de 2012, la Entidad delegó su representación procesal a los abogados ahí mencionados, a fin de presentarse en la Audiencia Especial de Ilustración.
- Con fecha 25 de enero de 2012, se llevó a cabo la Audiencia de Ilustración. En la misma, el Tribunal Arbitral emitió la Resolución n.º 25, a través de la cual se tuvo por delegadas las facultades de representación a los abogados de la Entidad.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 25 de enero de 2012, el Contratista



se pronuncia en torno al tema de oficiar a Telefónica del Perú S.A.A.

- Mediante Resolución n.º 26, de fecha 1 de febrero de 2012, se resolvió que carecía de objeto oficiar a Telefónica del Perú S.A.A. Asimismo, se tuvo presente el escrito s/n, presentado por el Contratista con fecha 25 de enero de 2012, con conocimiento de la parte contraria.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 2 de febrero de 2012, el Contratista varía su domicilio procesal y designa como su abogado al doctor Jorge Arias-Schreiber Recavarren.
- Mediante Resolución n.º 27, de fecha 9 de febrero de 2012, se tuvo por variado el domicilio procesal del Contratista y por designado como su abogado al doctor Arias-Schreiber Recavarren.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 20 de febrero de 2012, la Entidad realiza algunas precisiones con respecto a lo expuesto en la Audiencia de Ilustración.
- Mediante Resolución n.º 28, de fecha 21 de febrero de 2012, se tuvo presente el escrito s/n, presentado por la Entidad con fecha 25 de enero de 2012, con conocimiento de la parte contraria.
- Mediante Resolución n.º 29, de fecha 21 de febrero de 2012, se declaró concluida la etapa probatoria. En consecuencia, se otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que cumplan con presentar sus respectivos alegatos escritos.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 29 de febrero de 2012, el Contratista presentó sus alegatos escritos y solicitó el uso de la palabra para sus abogados, incorporando a los doctores Lucila del Pilar Pezzini Chavarría y Víctor Madrid Horna.

- Por carta s/n, presentada con fecha 2 de marzo de 2011, el doctor Mario Castillo Freyre pone en conocimiento de las partes y árbitros en este proceso, que conoce al doctor Víctor Madrid Horna, abogado de Master Center.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 5 de marzo de 2012, la Entidad presentó sus alegatos escritos.
- Mediante Resolución n.º 30, de fecha 5 de marzo de 2012, se puso en conocimiento de las partes la carta presentada por el doctor Mario Castillo Freyre, con fecha 2 de marzo.
- Mediante Resolución n.º 31, de fecha 5 de marzo de 2012, se tuvo por presentados los alegatos del Contratista. Asimismo, se tuvo por presentados extemporáneamente los alegatos de la Entidad. Finalmente, se citó las partes a la Audiencia de Informes Orales.
- Mediante Resolución n.º 32, de fecha 8 de marzo de 2012, se otorgó a la Entidad un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de presentar los Certificados de Renta y Retención correspondientes al ejercicio 2011, de los árbitros y de la secretaría arbitral.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 12 de marzo de 2012, el Contratista solicitó reprogramar la Audiencias de Informes Orales.
- Mediante Resolución n.º 33, de fecha 14 de marzo de 2012, se reprogramó la Audiencia de Informes Orales.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 20 de marzo de 2012, la Entidad solicitó reprogramar la Audiencias de Informes Orales.

- Mediante Resolución n.º 34, de fecha 22 de marzo de 2012, se reprogramó la Audiencia de Informes Orales.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 23 de marzo de 2012, la Entidad adjunta los Certificados de Rentas y Retenciones correspondientes al Tribunal Arbitral y a la secretaría arbitral.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 28 de marzo de 2012, el Contratista solicitó nuevamente reprogramar la Audiencias de Informes Orales.
- Mediante Resolución n.º 35, de fecha 28 de marzo de 2012, se tuvo por cumplido el requerimiento efectuado a la Entidad mediante Resolución n.º 32.
- Mediante Resolución n.º 36, de fecha 30 de marzo de 2012, se resolvió reprogramar por última vez la Audiencia de Informes Orales.
- Con fecha 24 de abril de 2012, se llevó a cabo la Audiencia de Informes Orales.
- Mediante Resolución n.º 37, de fecha 14 de mayo de 2012, se fijó plazo para laudar en treinta (30) días hábiles de notificada la misma, el cual venció el jueves 28 de junio de 2012.
- Mediante Resolución n.º 38, de fecha 22 de junio de 2012, se prorrogó el plazo para laudar en veinte (20) días hábiles adicionales, contado desde el día siguiente al vencimiento del plazo inicialmente establecido. Este plazo vencerá el lunes 30 de julio de 2012.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 2 de julio de 2012, el Contratista solicita tener presente lo ahí señalado al momento de resolver.

- Mediante Resolución n.º 39, de fecha 9 de julio de 2012, se tiene presente el escrito anterior.
- Por escrito s/n, presentado con fecha 12 de julio de 2012, la Entidad solicita tener presente lo ahí señalado al momento de resolver.
- Mediante Resolución n.º 40, de fecha 13 de julio de 2012, se tiene presente el escrito anterior.

## **CONSIDERANDO**

1. Que Master Center interpone demanda en contra de Protransporte, a efectos de que se declaren fundadas las siguientes pretensiones:

### **PRETENSIÓN PRINCIPAL**

1.1. Que el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima cumpla con los términos del CONTRATO.

1.2. Que se deje sin efecto la Resolución de la Gerencia Social y Comercial n.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, de fecha 30 de diciembre de 2010, emitida de manera unilateral, a través de la cual se aprueba la reducción de prestaciones del Contrato, en la suma de S/.258,646.64, incluido I.G.V. y todas las resoluciones que se han emitido posteriormente.

### **PRETENSIÓN ACCESORIA**

1.3. Que se ordene al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima que cumpla con el pago de las 4 cuotas pendientes, correspondientes a: (i) enero del 2011, por la suma de S/.86,215.50; (ii) febrero del 2011, por la suma de S/.86,215.50; (iii) marzo del 2011, por la suma de S/.85,491.00; y (iv) abril del 2011, por la suma de S/.85,491.00. Dichos pagos hacen un total de S/343,413.00, correspondientes a los servicios ya prestados y liquidados, de acuerdo a las condiciones del Contrato celebrado, dejando

constancia de que las facturas nos fueron devueltas por la demandada luego de que fuera interpuesta la solicitud de arbitraje.

1.4. Que se ordene al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima que cumpla con entregar los montos retenidos en calidad de garantía, ascendentes a S/ .68,972.40, de acuerdo a la Cláusula Séptima del Contrato.

1.5. Que se ordene al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima que cumpla con el pago de los intereses generados por los periodos no cancelados en su oportunidad; y que se ordene al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima que cumpla con el pago de las costas y los costos que el presente proceso ocasione y los que ya se han irrogado desde que se inició el trámite para lograr la ejecución del Contrato.

2. Que el emplazado, Protransporte contestó la demanda, negándola y contradiciéndola en todos sus extremos.
3. Que, en tal sentido, y de conformidad a lo establecido en el Acta de Conciliación y Determinación de Puntos Controvertidos, de fecha 2 de agosto de 2011, el Tribunal Arbitral deberá:

DETERMINAR SI CORRESPONDE DEJAR SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA SOCIAL Y COMERCIAL N.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, DE FECHA 30 DE DICIEMBRE DE 2010, EMITIDA DE MANERA UNILATERAL, APROBANDO LA REDUCCIÓN DE PRESTACIONES DEL CONTRATO, EN LA SUMA DE S/ .258,646.64 INCLUIDO IGV<sup>4</sup>

### Posición de Master Center

- 3.1. Que Master Center señala que su propuesta técnica

---

4 Este es el punto controvertido indicado en el literal b) del ítem 3 del Acta de la referida Audiencia. Se ha comenzado con este punto y no con el indicado en el literal a), en virtud de la reserva que efectuó el Tribunal Arbitral, en el sentido de analizar y, en su caso, resolver, los puntos controvertidos, no necesariamente en el orden en el que fueron señalados en dicha Acta.

estaba basada en ofrecer una solución integral y de muy alta calidad para el servicio del Centro de Contacto para Atención del Usuario del Nuevo Sistema de Transporte Masivo, solicitado por la Entidad. Asimismo, el demandante señala que su propuesta económica consistió en 63,840 horas de agentes de servicio a un precio unitario de S/.16.20, lo que da un costo total de S/.1'034,586.00.

- 3.2. Que se pactó que el Contrato estaría vigente doce (12) meses, por lo que comenzó a regir a partir del 1 de mayo de 2010 y culminó el día 30 de abril del 2011.
- 3.3. Que Master Center cumplió el servicio en forma satisfactoria y estricta, de acuerdo a las condiciones del Contrato suscrito. De esta manera, se cumplió con presentar los Informes Técnicos cada mes y se contó con la conformidad del servicio por parte de la Unidad de Atención al Usuario de la Entidad, la cual —luego de efectuar la retención correspondiente— cumplió con el pago mensual en forma regular hasta el mes de diciembre del 2010.
- 3.4. Que, sin embargo, con fecha 10 de enero de 2011, la Gerencia Social y Comercial de la Entidad, mediante Carta n.º 001-MML/IMPL/GSC y sin mediar comunicación previa alguna, remitió la Resolución n.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, de fecha 30 de diciembre de 2010, a través de la cual se reduce el monto del Contrato de manera drástica, en un 25% del valor total.

Que lo raro, extraño y totalmente irregular de dicha Resolución, es que notificada el día 10 de enero de 2011, en ella se señala que surtiría efectos a partir del 31 de diciembre del año 2010, es decir que, además que se intentaba modificar el Contrato sin ninguna coordinación ni conocimiento previo, no se tomaba en consideración los días transcurridos del mes de enero del 2011, en que ya se venía brindando el servicio de manera totalmente normal.

Que la reducción del monto del contrato fue una decisión unilateral, ya que se adoptó sin que previamente Master Center haya sido consultado de modo alguno.

- 3.5. Que la Entidad sustenta su arbitraria decisión en un supuesto Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, emitido por el analista de soluciones de la OAUS. Cabe precisar que dicho informe nunca fue mostrado a pesar de los reiterados pedidos del Contratista.

Que, en dicho Informe, se señala —según lo citado en la Resolución cuestionada— que la capacidad instalada del call center es mayor a la demanda actual de llamadas aceptadas, existiendo una capacidad ociosa que se viene pagando. Se indica que el promedio de llamadas en el periodo mayo-noviembre ha sido de 81, versus las 135 llamadas esperadas. Sin considerar los meses de julio y octubre que fueron atípicos, el promedio bajó a 54 llamadas.

- 3.6. Que, en tal sentido, la injusta y unilateral decisión se basa en las llamadas promedio por día y no en el análisis de las llamadas simultáneas, que es el que determina cuántos agentes deben estar disponibles para atender las llamadas que ocurren en un mismo

momento.

Que se incurre en un error material al definir el número de agentes necesarios que requiere un servicio de este tipo. Incluso, en la nueva propuesta que fue alcanzada por la Entidad en una Addenda junto con la Resolución cuestionada, se determinan niveles de horas hombre por día que van en perjuicio de los niveles de eficiencia en la atención a los usuarios.

- 3.7. Que con fecha 24 de enero del 2011, se solicitó a la Gerencia Social y Comercial copia del Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC y de cualquier otro que se hubiera tenido en cuenta para disponer la reducción del Contrato en un 25% del monto total. A la fecha, Master Center no ha recibido copia de tales informes.
  
- 3.8. Que la Entidad, al momento de tomar la decisión de reducir el Contrato, no ha tenido en cuenta lo señalado en la Cláusula Segunda del propio Contrato, la cual establece que el contratista no podrá alterar, modificar, ni sustituir las características y ofertas señaladas en las Propuestas Técnica y Económica. Contrario sensu, y sin tener que estar dicho de manera expresa, por el Principio de Igualdad de Contratación, podemos deducir que Protransporte no puede proceder unilateralmente y sin aviso previo a reducir el monto del Contrato, bajo el pretexto de que tienen un problema de falta de presupuesto.

Que siguiendo el referido principio, para aplicar dicha disminución, ella se debió hacer por acuerdo de las partes, ya que de lo contrario, no sólo se



estaría afectando la finalidad del contrato, sino también se estaría perjudicando al contratista, y se estaría —además— atentando contra el principio de Buena Fe que debe regir la suscripción de los contratos.

- 3.9. Que, según indica Master Center, la propuesta de la Entidad era inviable, ya que al día 10 de enero (fecha en que se notificó la referida Resolución), de acuerdo a las condiciones del Contrato vigente, ya se había brindado servicio por un monto de S/.717,535.64 (incluido I.G.V.). De esta manera, al aplicar la propuesta de reducción de prestaciones en la suma de S/.258,646.64, como pretende el demandando, sólo quedarían pendientes de ejecución hasta la finalización del Contrato, prestaciones equivalentes a S/.58,403.72 (incluido I.G.V.).

Que, ello implica que estén pendientes prestaciones equivalentes a S/.530.94 (incluido I.G.V.) diarios (del 11 de enero al 30 de abril). Esto último representa prestaciones equivalentes a S/.16.20 por hora.

- 3.10. Que no correspondía que el Contratista asuma la responsabilidad de seguir manteniendo los estándares de conformidad de recepción de las prestaciones, que se habían venido dando en el servicio hasta ese entonces, debiendo la Entidad liberar al Contratista de cualquier responsabilidad.

Que, sin embargo, ello no sucedió, ya que Master Center culminó el contrato en las condiciones establecidas en el mismo.

Que, en efecto, durante el periodo de comunicaciones y reuniones, el proceso conciliatorio y todas las gestiones realizadas con relación al

servicio contratado, Master Center siguió dando el mismo servicio a los usuarios y recién éste concluyó con fecha 30 de abril del 2011, tal como lo establecía el Contrato suscrito.

Que si Master Center hubiera aceptado la reducción del servicio contratado sin ningún sustento técnico (válidamente comprobado), hubiera afectado directamente la finalidad del Contrato, y, con ello, también hubiera afectado la eficiencia del servicio prestado y calidad del mismo, las cuales se encontraban establecidas en las Bases.

### Posición de Protransporte

3.11. Que, mediante Informe n.º 022-2010-MML/IMPL/GSC-UAU, la Jefa de Atención al Usuario (e) manifiesta su conformidad con el Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, elaborado por el Analista de Soluciones de la Gerencia Social y Comercial, el cual sustenta la reducción de las prestaciones hasta por un 25% del monto original.

3.12. Que en el Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, de fecha 23 de diciembre de 2010, luego del análisis efectuado se concluyó, entre otros aspectos, lo siguiente:

- El inicio de operaciones del Metropolitano requería proporcionar información sobre el nuevo sistema a la población.
- Para atender la demanda de información y reclamos del público se establecieron distintos canales de atención, entre los cuales el Centro de Atención al Usuario Tercerizado

(Call Center).

- Al no contar con data histórica o referencial, los servicios a ser prestados por el Call Center se proyectaron a partir de una matriz que simulaba las posibilidades de llamadas cada media hora en una jornada laboral. En base a ello se determinó un promedio de 135 llamadas diarias de duración aproximada de 3 minutos, requiriéndose para su atención de 9 operadores por día.
- El Contratista ofertó 10 posiciones a un costo unitario de S/.16.20 la hora de los agentes de servicios y un costo total de S/.1'034,586.00, propuesta a la que se adjudicó la buena pro.
- La capacidad instalada del call center es mayor a la demanda actual de llamadas aceptadas, existiendo una capacidad ociosa que se viene pagando.
- En el periodo mayo – noviembre 2010 el promedio de llamadas diarias ha sido de 81 y, sin considerar los meses de julio y octubre que fueron atípicos, el promedio baja a 54 llamadas diarias.
- La curva del promedio diario de llamadas aceptadas refleja una tendencia a su disminución en el tiempo. Existen posiciones con capacidad ociosa que no se utilizan, lo que se traduce en posiciones innecesarias. Para un máximo de 10 llamadas en una hora se requiere solamente 4 posiciones; sin embargo, se cuenta con 10 posiciones de acuerdo al Contrato, teniendo 6 posiciones sin atender llamadas.
- La reducción del Contrato no perjudica los niveles de eficiencia de atención al público, pues aun con la reducción de personal, el indicador del porcentaje de llamadas

atendidas no se verá afectado.

- En atención al análisis efectuado, la Gerencia Social y Comercial recomendó a la Gerencia General la reducción del monto del Contrato en un 25%, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 174 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

3.13. Que, con posterioridad a la emisión del Informe de la Gerencia Social y Comercial n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA, la demandante presentó la Factura n.º 001-0002885 y los entregables correspondiente al mes de enero de 2011, sin adecuar los montos a pagar de acuerdo a la reducción dispuesta. Ante dicha situación, mediante Carta n.º 17-2011-MML-IMPL/GSC, de fecha 8 de marzo de 2011, la Entidad devolvió dicha factura.

3.14. Que el artículo 174 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado no exige —como cuestión previa a la reducción de las prestaciones permitidas hasta un 25% del monto original— acordar, coordinar o evaluar conjuntamente con la contraparte, los alcances, términos o acuerdos para proceder a efectuar dicha reducción.

Que la reducción se genera tomando en consideración las necesidades y maximización de recursos institucionales, debido a que la Entidad maneja fondos públicos, los cuales deben ser optimizados a favor de los usuarios del servicio del Metropolitano, de conformidad a los principios que rigen las contrataciones, establecidos en el artículo 4 de la Ley de Contrataciones del Estado.

3.15. Que la demandante no considera que la decisión asumida institucionalmente se encuentra relacionada a la necesidad institucional de brindar un servicio acorde a la realidad, asumiendo la responsabilidad que conlleva dicha disposición.

Que no es competencia de Master asumir que en el supuesto de incremento de llamadas, la atención de los usuarios se vería afectada.

3.16. Que la demandante no acredita el incremento de llamadas efectuadas al call center, que justifique mantener —por parte de la Entidad— las mismas condiciones contractuales.

Que, por el contrario, de acuerdo a la evaluación correspondiente a los informes mensuales emitidos por Master (correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2011), se demuestra de manera evidente la disminución de atención de llamadas.

Que, a manera de ejemplo, en el mes de enero de 2011, Master informa que ha tenido:

- 1,601 llamadas atendidas;
- 12 llamadas abandonadas;
- 22 llamadas perdidas de la línea 0800-25-800; y
- 205 llamadas perdidas de la línea 203-900.

Que ello genera un total de 1,841 llamadas, siendo la media de ese mes 59.38 (es decir, casi 59.5) llamadas diarias, las cuales no llegan a cubrir las 135 llamadas diarias por las cuales se contrató dicho servicio.

Que, asimismo, el demandante informa que con relación al mes de febrero se atendió 1,408 llamadas (50.28 llamadas diarias), en el mes de marzo atendió 1,557 llamadas (50.22 llamadas diarias) y en el mes de abril atendió 1,764 llamadas (58.8 llamadas diarias).

Que dicha situación justifica y acredita la correcta reducción contractual, así como avala el contenido del Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC-UAU-MAA.

### Posición del Tribunal Arbitral

3.17. Que el artículo 41 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Legislativo n.º 1017 (en adelante, la Ley), establece lo siguiente:

«Artículo 41.- Prestaciones adicionales, reducciones y ampliaciones  
Excepcionalmente y previa sustentación por el área usuaria de la contratación, la Entidad podrá ordenar y pagar directamente la ejecución de prestaciones adicionales en caso de bienes y servicios hasta por el veinticinco por ciento (25%) de su monto, siempre que sean indispensables para alcanzar la finalidad del contrato. Asimismo, podrá reducir bienes, servicios u obras hasta por el mismo porcentaje.  
(...)). (El subrayado es nuestro).

Que, por su parte, el artículo 174 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, Decreto Supremo n.º 184-2008-EF (en adelante, el Reglamento) establece lo siguiente:

«Artículo 174.- Adicionales y Reducciones  
Para alcanzar la finalidad del contrato y mediante resolución previa, el Titular de la Entidad podrá disponer la ejecución de prestaciones adicionales hasta por el límite del veinticinco por ciento (25%) del monto del contrato original, para lo cual deberá contar con la asignación presupuestal necesaria. El costo de los adicionales se determinará sobre la base de las especificaciones técnicas del bien o servicio y de las condiciones y precios pactados en el contrato; en

defecto de estos se determinará por acuerdo entre las partes.  
Igualmente, podrá disponerse la reducción de las prestaciones hasta el límite del veinticinco por ciento (25%) del monto del contrato original.  
(...». (El subrayado es nuestro).

Que, como se puede apreciar, los citados artículos establecen la facultad de la Entidad para reducir las prestaciones de un contrato hasta el límite del 25% del monto del contrato.

Que dicha facultad se da porque el Estado, al celebrar contratos administrativos con los particulares, goza de una serie de prerrogativas o poderes especiales establecidos con el fin de resguardar el interés público. Tales poderes tienen como contrapartida un alto riesgo para el inversionista, por lo que el Estado sólo podrá ejercerlos en casos de interés público.<sup>5</sup>

Que, de esta manera, se advierte aquí la flexibilidad de los contratos administrativos frente a la rigidez de los contratos privados, ya que la mutabilidad del contrato implica que si el interés público lo justifica, el Contrato puede modificarse (o, como en el caso materia del presente arbitraje, puede reducirse). El Estado no necesita invocar la teoría de la imprevisión, el caso fortuito o la fuerza mayor para modificar un contrato de esta naturaleza.

3.18. Que, sobre el particular, debemos recordar —como bien señala Gordillo—<sup>6</sup> que el contrato puede ser administrativo por determinación expresa o implícita de las partes, aun en ausencia de un texto legal expreso

---

5 TRELLES DE BELAUNDE, Javier. «El contrato administrativo, el contrato-ley y los contratos de concesión de servicios públicos». En: *Thémis*. n.º 44, Lima: Revista editada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2002, p. 251.

6 GORDILLO, Agustín. *Tratado de Derecho Administrativo*. Fundación de Derecho Administrativo. Reimpresión 8ª ed., Buenos Aires, 2003, Parte General, tomo I. En: <http://www.gordillo.com/TomoI.htm>

que lo califique de administrativo. Se dice que ello ocurre cuando la administración contrata bajo un régimen de cláusulas exorbitantes al derecho común, esto es, régimen y/o cláusulas que están fuera de la órbita normal del derecho privado.

Que, en efecto, hoy en día se suele sostener que el contrato administrativo se distingue del contrato privado en que mientras en el primero entra en juego el interés público y las denominadas cláusulas exorbitantes, en el segundo prevalece el interés privado y no incluye dichas cláusulas.

Que como bien indican Amado y Miranda,<sup>7</sup> mientras que los contratos regidos por el derecho privado no pueden ser modificados sino en virtud de un nuevo acuerdo entre las partes, no sucede lo mismo en el caso de los contratos administrativos. Ello, en razón de que los principios de la autonomía de la voluntad e igualdad jurídica de las partes, quedan subordinados al interés público en el contrato administrativo.

Que, de esta manera, resulta evidente que quien contrata con el Estado, por consiguiente, asume riesgos que no se dan en la contratación propia del Derecho Privado que se caracteriza por la igualdad, al menos jurídica, de los contratantes.

3.19. Que, hoy en día se pone en clara evidencia, la primacía de las normas y principios del Derecho Público sobre los de Derecho Privado, cuando las controversias versan sobre contratación con el Estado. Ello, habida cuenta de lo dispuesto por la Ley n.º 29873,<sup>8</sup> que modifica el Decreto Legislativo n.º 1017 que aprueba

---

7 AMADO V., José Daniel y LUIS MIRANDA ALZAMORA. «La seguridad jurídica en la contratación con el Estado: El contrato ley». En: *Thémis*. n.º 33, Lima: Revista Editada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1996, p. 17.

8 Publicada en el Diario Oficial «El Peruano» con fecha 1 de junio de 2012.



la Ley de Contrataciones del Estado.

Que, en efecto, dicha Ley establece como una nueva causal de anulación de laudo el hecho de que el Tribunal Arbitral —al momento de resolver la controversia— no aplique obligatoriamente el orden de preferencia establecido en el numeral 52.3.; a saber:

- i) Constitución Política del Perú;
- ii) Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento;
- iii) Normas de Derecho Público; y
- iv) Normas de Derecho Privado.

3.20. Que, dentro de tal orden de ideas, la facultad que tiene Protransporte de reducir hasta un 25% el monto del Contrato, se encuentra inmersa en lo que se conoce como *cláusulas exorbitantes*,<sup>9</sup> las cuales se aplican a la relación aun cuando no se encuentren establecidas en el contrato administrativo.

Que dicha prerrogativa de la Entidad era plenamente conocida por Master al momento de participar en el Concurso Público n.º 002-2010-MML-IMPL-CE para la contratación del «Servicio de Centro de Contacto para la Atención de los Usuarios del Nuevo Sistema de Transporte Masivo». Es decir, conociendo que el Estado podía reducir el monto del Contrato, decidió participar en el Concurso, en el cual, luego, obtuvo la buena pro.

---

<sup>9</sup> Sobre el particular, Trelles señala que «Antes de iniciar su estudio consideramos necesario mencionar que el utilizar el término de cláusulas exorbitantes para referirse a los especiales poderes con que cuenta el Estado en los contratos administrativos es incorrecto, además de inducir a confusión. El término no se condice con la realidad, pues estamos ante poderes que emanan del ordenamiento jurídico y no del contrato, por lo que cualquier referencia a éste es innecesaria. En este sentido, y debido a que su fuente es la ley, los poderes a los que hacemos referencia se encontrarán presentes aun cuando no se incluyan en el contrato administrativo. Más aún, si se les incluyese esto sería meramente descriptivo y no añadiría elemento nuevo alguno a la relación; la Administración ya los tendría». (TRELLES DE BELAUNDE, Javier. *Op. cit.*, p. 241).

- 3.21. Que el Tribunal Arbitral no desconoce que Master cumplió con la prestación del servicio, de acuerdo a lo pactado en el Contrato; sin embargo, tampoco puede desconocer lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley y el artículo 174 del Reglamento.

Que la reducción del monto del contrato fue, en efecto —como señala el demandante —, una decisión unilateral; sin embargo, los referidos artículos no establecen que la Entidad deba consultar previamente con el contratista, a efectos de adoptar la decisión de reducir el monto del Contrato.

Que, en efecto, el artículo 41 de la Ley únicamente hace referencia a que la opción de reducir el monto del contrato debe ser «excepcional y previa sustentación del área usuaria» y siempre que sea «indispensable para alcanzar la finalidad del contrato»; mientras que el artículo 174 del Reglamento reitera el tema de la «finalidad del contrato» e indica que debe existir una «resolución previa».

- 3.22. Que el Tribunal Arbitral no comparte la interpretación de Master, en el sentido de que en tanto el artículo 174 del Reglamento establece que «el costo de los adicionales (...) se determinará por acuerdo entre las partes», ello implica que deba existir acuerdo entre las partes para que la Entidad pueda reducir el monto del contrato.

Que, en estricto, el referido artículo 174 establece que el acuerdo de las partes se da —en defecto de especificaciones técnicas y de las condiciones y precios pactados en el Contrato— para el tema del «costo de los adicionales», no para que la Entidad decida la ejecución de prestaciones adicionales, ni para que la Entidad decida la reducción del monto del

contrato. Ello, habida cuenta de que tanto la decisión de ordenar la ejecución de los adicionales, como la de ordenar la reducción del monto del contrato son prerrogativas de la Entidad.

Que aun en el supuesto de que la decisión de reducir el monto del Contrato —basado en lo señalado en el Informe n.º 027-2010-MML/IMPL/GSC—<sup>10</sup> incurriese en un error material al definir el número de agentes necesarios que requiere un servicio de este tipo, tal como lo señala Master, el Tribunal Arbitral no puede desconocer la prerrogativa que tiene Protransporte en virtud del artículo 174 del Reglamento.

- 3.23. Que si bien es cierto, tal como lo señala Master, que la Cláusula Segunda del Contrato establece que «EL CONTRATISTA no podrá alterar, modificar ni sustituir las características y ofertas señaladas en las Propuestas Técnica y Económica», no es cierto que Protransporte no pueda —de manera unilateral— reducir el monto del Contrato. Nótese que dicha estipulación (prohibitiva) está circunscrita únicamente para el caso del contratista, es decir, de Master.

Que, como ya hemos visto en los Considerandos 3.17. a 3.20. del presente Laudo, en este tipo de contratos (contratos administrativos) las Entidades gozan de una serie de prerrogativas o poderes especiales establecidos con el fin de resguardar el interés público (o, como establece el citado artículo 41 de la Ley, prerrogativas o poderes especiales «indispensables para alcanzar la finalidad del contrato»).

- 3.24. Que Master hace referencia al «principio de igualdad de contratación», a efectos de sostener que

---

<sup>10</sup> En relación a este informe, cabe precisar que no constituye requisito previo para la procedencia o la validez de la reducción del monto del Contrato, que el Contratista conozca los términos del Informe que sirvió de sustento a dicha decisión.

Protransporte no puede proceder unilateralmente y sin aviso previo a reducir el monto del Contrato.

Que siguiendo el referido principio, a entender de Master, la reducción se debió hacer por acuerdo de las partes, ya que de lo contrario, no sólo se estaría afectando la finalidad del contrato, sino también se estaría perjudicando al contratista, y se estaría además atentando contra el principio de Buena Fe que debe regir en la suscripción de los contratos.

Que, sobre el particular, debemos señalar que —en primer lugar— el referido principio no está contemplado en el artículo 4 de la Ley,<sup>11</sup> ni es un principio general del Derecho Público, como establece dicho artículo.

Que, asimismo, se debe resaltar que incluso el artículo 4 de la Ley —al describir los alcances del Principio de Equidad— señala expresamente lo siguiente:

«d) Principio de Equidad: las prestaciones y derechos de las partes deberán guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general» (El subrayado es nuestro).

---

11 En efecto, el artículo 4 de la Ley establece que los procesos de contratación se rigen por los siguientes principios (sin perjuicio de la aplicación de otros principios generales del derecho público):

- a) Principio de Promoción del Desarrollo Humano.
- b) Principio de Moralidad.
- c) Principio de Libre Concurrencia y Competencia.
- d) Principio de Imparcialidad.
- e) Principio de Razonabilidad.
- f) Principio de Eficiencia.
- g) Principio de Publicidad.
- h) Principio de Transparencia.
- i) Principio de Economía.
- j) Principio de Vigencia Tecnológica.
- k) Principio de Trato Justo e Igualitario.
- l) Principio de Equidad.
- m) Principio de Sostenibilidad Ambiental.

Que, como se puede apreciar, la propia Ley deja claramente establecido que el trato de equidad que debe existir entre las partes del contrato, no enerva —de modo alguno— las prerrogativas que tiene el Estado, en este caso, Protransporte.<sup>12</sup>

3.25. Que, por otro lado, Master ha señalado que la propuesta de la Entidad era inviable, dado que implicaba no mantener los estándares de calidad y eficiencia de las prestaciones. Por ello, Master no cumplió con la reducción y culminó la ejecución de sus prestaciones en los mismos términos que los inicialmente pactados en el Contrato.

Que, sobre el particular, el Tribunal Arbitral debe resaltar que la normativa sobre contratación estatal no contempla discrecionalidad alguna para el contratista, a efectos de que decida cumplir o no con lo dispuesto por la Entidad, cuando ésta reduce el monto del Contrato.

Que, en tal sentido, Master debió ejecutar las prestaciones teniendo en cuenta la reducción del monto ordenada por la Entidad, más allá de que ello pudiese implicar ineficiencia en la calidad del servicio. Si ello hubiese sucedido, tal situación —obviamente— habría sido de estricta responsabilidad de Protransporte, entidad que nada hubiese podido reclamar a Master sobre este particular.

---

12 Aquí corresponde reiterar que, incluso, hoy en día, la primacía de las normas y principios del Derecho Público sobre los de Derecho Privado, cuando las controversias versan sobre contratación con el Estado, se pone en evidencia por la Ley n.º 29873, que modifica el Decreto Legislativo n.º 1017 que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado.

Dicha Ley establece como una nueva causal de anulación de laudo, el hecho de que el Tribunal Arbitral —al momento de resolver la controversia— no aplique obligatoriamente el orden de preferencia establecido en el numeral 52.3.; a saber:

- i) Constitución Política del Perú;
- ii) Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento;
- iii) Normas de Derecho Público; y
- iv) Normas de Derecho Privado.

3.26. Que, finalmente, el demandante advierte que la Resolución n.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, le fue notificada el día 10 de enero de 2011;<sup>13</sup> sin embargo, Protransporte pretendía que la reducción dispuesta surta efectos a partir del 1 de enero del año 2011,<sup>14</sup> es decir, de manera retroactiva.

Que, sobre el particular, el Tribunal Arbitral considera que no corresponde la aplicación retroactiva de la reducción dispuesta. Considerar válida una aplicación retroactiva que ni siquiera está contemplada en la Resolución n.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, sino en la carta a través de la cual se notifica dicha resolución, sería conceder una prerrogativa o facultad de la cual la Entidad carece.

Que, dentro de tal orden de ideas, si bien no corresponde dejar sin efecto la Resolución de la Gerencia Social y Comercial n.º 001-2010-MML/IMPL/GSC, de fecha 30 de diciembre de 2010, el Tribunal Arbitral debe precisar que ella debe surtir efectos a partir del día siguiente de la fecha en que se notificó.

Que, en otras palabras, si bien la reducción realizada por la Entidad era válida, la misma debió operar desde el 11 de enero de 2011 hasta la fecha de término del contrato. En consecuencia, la reducción operaría respecto del saldo pendiente a pagar por parte de la Entidad, debiéndose respetar y pagar al Contratista de acuerdo a lo originalmente pactado hasta el 10 de enero de 2011, inclusive.

---

13 Hecho que no ha sido negado por Protransporte.

14 En la Carta n.º 001-2011-MML/IMPL/GSC, de fecha 3 de enero de 2011 (notificada a Master el 10 de enero de 2011) se señala lo siguiente:

«Para tal efecto, la reducción rige a partir del mes de Enero del presente año por lo que se adjunta la Adenda al Contrato de Servicios para la suscripción respectiva». (El subrayado es nuestro).

Que, en consecuencia, corresponde desestimar este extremo del punto 1.2. de la pretensión principal de Master.

DETERMINAR SI CORRESPONDE QUE EL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA CUMPLA CON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS N.º 20-2010-MML/IMPL-CE, SUSCRITO CON FECHA 30 DE ABRIL DE 2010, DERIVADO DEL CONCURSO PÚBLICO N.º 002-2010-MML-IMPL-CE, POR LA SUMA DE S/.1'034,586.00 (UN MILLÓN TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS CON 00/100 NUEVOS SOLES)

*Posición de Master Center*

- 3.27. Que la Entidad cumpla con los términos del Contrato, por la suma de S/.1'034,586.00, habida cuenta de que la reducción del monto del Contrato fue una decisión arbitraria y unilateral.

*Posición de Protransporte*

- 3.28. Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 174 del Reglamento, redujo el monto del contrato, pues se contaba con un exceso de capacidad para la demanda real del Call Center.

*Posición del Tribunal Arbitral*

- 3.29. Que para determinar si corresponde ordenar el cumplimiento del Contrato por la cifra inicialmente pactada, se debe analizar si la reducción del monto contractual, aprobada mediante la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC, se ajusta al marco legal de las

## Contrataciones del Estado.

Que, tal como se ha desarrollado en los Considerandos 3.17. a 3.26. del presente Laudo, Protransporte tenía la facultad de reducir el monto del Contrato hasta el límite del 25%.

Que, asimismo, en dichos considerandos el Tribunal Arbitral estableció que si bien la reducción realizada por la Entidad era válida, la misma debió operar recién desde el 11 de enero de 2011 hasta la fecha de término del contrato.

- 3.30. Que, en tal sentido, corresponde ordenar a Protransporte que cumpla con los términos del Contrato en lo que respecta al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 10 de enero de 2011, inclusive.

Que, en consecuencia, corresponde amparar —en parte— el punto 1.1. de la pretensión principal de Master.

DETERMINAR SI CORRESPONDE DEJAR SIN EFECTO TODAS LAS RESOLUCIONES QUE SE HAYAN EMITIDO CON POSTERIORIDAD A LA RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA SOCIAL Y COMERCIAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA N.º 001-2010-MML/IMPL/GSC.

### Posición de Master Center

- 3.31. Que se dejen sin efecto todas las resoluciones que se hayan emitido con posterioridad a la Resolución n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC, como consecuencia de que esta última fue emitida de forma arbitraria y unilateral.



Posición de Protransporte

- 3.32. Que, en estricto, el demandado no se pronuncia sobre este punto controvertido.

Posición del Tribunal Arbitral

- 3.33. Que, de conformidad a lo desarrollado en los Considerandos 3.17. a 3.26. del presente Laudo, la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC fue válidamente emitida.

Que, en consecuencia, corresponde desestimar también este extremo del punto 1.2. de la pretensión principal de Master.

EN CASO SE AMPAREN LOS PUNTOS PRECEDENTES, DETERMINAR SI CORRESPONDE ORDENAR AL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA QUE PAGUE A MASTER CENTER S.A.C. LA SUMA DE S/.343,413.00 (TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS TRECE CON 00/100 NUEVOS SOLES), CORRESPONDIENTE A LAS CUATRO (4) CUOTAS PENDIENTES POR SERVICIO PRESTADO Y LIQUIDADADO DE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2011, DEJANDO CONSTANCIA DE QUE LAS FACTURAS FUERON DEVUELTAS POR EL DEMANDADO, LUEGO DE QUE SE INTERPUSO LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

Posición de Master Center

- 3.34. Que más allá del petitorio consignado en el numeral 1.3. la pretensión accesorio, el demandante no se pronuncia sobre este punto controvertido.

Posición de Protransporte

- 3.35. Que el Contrato ascendente a S/.1'034,586.00

implicaba la prestación de 63,840 horas de agentes de servicio a un precio unitario de S/.16.20593. De acuerdo al mismo, se necesitan en un día 171.61 horas/hombre para la atención total de llamadas registradas en un día y su costo diario en referencia al monto total ofertado es de S/. 2,781.10.

Que debido a ello, se plantea la reducción del 25% del Contrato, con lo que el nuevo monto ascendería a S/.775,939.23.

Que, como el Contrato se ejecutó de mayo a diciembre<sup>15</sup> (fecha referencial del informe emitido), restaría por pagar S/.86,215.53 de enero a abril de 2010, reduciéndose el pago mensual a S/.21,553.88.

#### Posición del Tribunal Arbitral

3.36. Que, tal como se ha desarrollado en los Considerandos 3.17. a 3.26. del presente Laudo, Protransporte tenía la facultad de reducir el monto del Contrato hasta el límite del 25%.

Que en dichos considerandos el Tribunal Arbitral estableció que si bien la reducción realizada por la Entidad era válida, la misma debió operar recién desde el 11 de enero de 2011 hasta la fecha de término del contrato.

3.37. Que, asimismo, en el Considerando 3.30. del presente Laudo, se estableció que correspondía ordenar a Protransporte que cumpla con los términos del Contrato en lo que respecta hasta el 10 de enero de 2011, inclusive.

---

<sup>15</sup> Protransporte señala que el monto cancelado a Master por los meses de mayo a diciembre de 2010, asciende a S/. 689,724.40.

- 3.38. Que, en tal sentido, corresponde ordenar que Protransporte pague a Master:
- i) la suma que corresponda —según los términos iniciales del Contrato— por los servicios prestados del 1 al 10 de enero de 2011, inclusive;
  - ii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados del 11 al 31 de enero de 2011, inclusive; y
  - iii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados en los meses de febrero, marzo y abril.

Que, en consecuencia, corresponde amparar —en parte— el punto 1.3. de la pretensión accesoria de la demanda.

EN CASO SE AMPAREN LOS PUNTOS (A), (B) Y (C), DETERMINAR SI CORRESPONDE ORDENAR AL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA QUE ENTREGUE A MASTER CENTER S.A.C. LOS MONTOS RETENIDOS EN CALIDAD DE GARANTÍA, ASCENDENTE A S/.68,972.40 (SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS CON 40/100 NUEVOS SOLES), DE ACUERDO A LA CLÁUSULA SÉPTIMA DEL CONTRATO DE SERVICIOS N.º 20-2010-MML/IMPL-CE, POR CUANTO A LA FECHA ÉSTE SE ENCUENTRA VENCIDO Y EL DEMANDANTE HA CUMPLIDO CON TODAS LAS CLÁUSULAS DEL MISMO, SIN OBJECCIÓN ALGUNA.

Posición de Master Center

- 3.39. Que más allá del petitorio consignado en el numeral 1.4. de la pretensión accesoria, el demandante no se pronuncia sobre este punto controvertido.

Posición de Protransporte

- 3.40. Que la Directiva n.º 009-2009-OSCE/CD, establece que la garantía debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento de las obligaciones garantizadas. Siendo en el caso de bienes y servicios distinto a los de consultoría de obras, la garantía debe tener vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista y, en el caso de ejecución y consultoría de obras, hasta el consentimiento de la liquidación final.
- 3.41. Que si bien es cierto, dicha Directiva hace referencia a la aplicación de la garantía de fiel cumplimiento en el caso de prestaciones accesorias, no es menos cierto que mientras se encuentre pendiente alguna controversia generada del Contrato suscrito entre las partes, cabe aplicar el silogismo de que lo accesorio sigue la suerte de lo principal.

Que, en consecuencia al no estar de acuerdo la demandante con la reducción aplicada, deberá mantener vigente dicha garantía a su cuenta y costo, hasta que se resuelva dicha controversia.

Posición del Tribunal Arbitral

- 3.42. Que, sobre el particular, los doctores Lazo y Galindo

han emitido un voto en mayoría; mientras que el doctor Castillo ha emitido un voto en minoría.

Que dichos votos se adjuntan al presente documento.

EN CASO SE AMPAREN LOS PUNTOS (A), (B) Y (C), DETERMINAR SI CORRESPONDE ORDENAR AL INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA QUE PAGUE A MASTER CENTER S.A.C. LOS INTERESES GENERADOS POR LOS PERIODOS NO CANCELADOS EN SU OPORTUNIDAD

*Posición de Master Center*

- 3.43. Que se ordene a la Entidad el pago de los intereses generados por los periodos no cancelados en su oportunidad.

*Posición de Protransporte*

- 3.44. Que ha procedido a aplicar la norma correspondiente, con el sustento técnico legal pertinente, respecto a la reducción de las prestaciones contractuales, materia de la presente controversia, hecho que genera el derecho a nuestro favor del reconocimiento de los gastos, costas y costos que el presente proceso irroge a PROTRANSPORTE.

*Posición del Tribunal Arbitral*

- 3.45. Que, en el Considerando 3.38. del presente Laudo, se ha determinado que corresponde ordenar a Protransporte que pague a Master:

- i) la suma que corresponda —según los términos iniciales del Contrato— por los servicios prestados del 1 al 10 de enero de 2011 inclusive;
- ii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados del 11 al 31 de enero de 2011, inclusive; y
- iii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados en los meses de febrero, marzo y abril.

3.46. Que al tratarse de una obligación de dar suma de dinero, los intereses moratorios deberán computarse desde la fecha en que se intimó en mora al demandado para el pago —precisamente— de dicha obligación de dar suma de dinero.

Que, en el presente caso, la constitución en mora se realizó con la presentación de las facturas, la cuales —según afirmó Master en el punto 1.3. de la pretensión accesoria de la demanda— les «fueron devueltas por la demandada luego de que fuera interpuesta la solicitud de Arbitraje».

Que, sin embargo, en el expediente únicamente obra —como Anexo 1-K de la demanda— la Factura n.º 001-0002855 (correspondiente al mes de enero) recibida por el demandado con fecha 2 de febrero de 2011.

Que, en tal sentido, no se ha acreditado que hayan existido otras facturas (las correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril del 2011) que hayan sido presentadas a la Entidad.

Que, dentro de tal orden de ideas, los intereses legales deberán calcularse teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- (i) En el caso de las sumas que correspondan por los servicios prestados del 1 al 10 de enero de 2011, inclusive y del 11 al 31 de enero de 2011, inclusive; los intereses legales se devengarán desde el 2 de febrero de 2011 (fecha de presentación de la Factura n.º 001-0002855).
- (ii) En el caso de las sumas que correspondan por los servicios prestados en los meses de febrero, marzo y abril del 2011, los intereses legales se devengarán: (a) desde la fecha de presentación de las respectivas facturas que Master alega haber presentado, pero que no obran en el expediente; o, en su defecto, (ii) desde la fecha de la notificación de la demanda, a saber: desde el 31 de mayo de 2011.

Que, por otro lado, dado que las partes no han pactado una tasa para el referido interés moratorio, corresponde aplicar lo establecido por el artículo 1245 del Código Civil, en tanto señala que «cuando deba pagarse interés, sin haberse fijado la tasa, el deudor debe abonar el interés legal».

3.47. Que, dentro de tal orden de ideas, corresponde amparar este extremo del numeral 1.5 de la pretensión accesoria.

DETERMINAR A QUIÉN Y EN QUÉ PROPORCIÓN CORRESPONDE ASUMIR LOS GASTOS ARBITRALES IRROGADOS EN EL PRESENTE PROCESO.

*Posición de Master Center*

- 3.48. Que se ordene a la Entidad, el pago de los costos y costas del proceso y los que ya se irrogó desde el inicio del proceso arbitral.

Posición de Protransporte

- 3.49. Que se ordene al Contratista, el pago de los costos y costas del proceso.

Posición del Tribunal Arbitral

- 3.50. Que, en cuanto a los costos del arbitraje, los artículos 70 y 73 del Decreto Legislativo n.º 1071, disponen que el Tribunal Arbitral tendrá en cuenta a efectos de imputar o distribuir los costos del arbitraje, el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, los costos del arbitraje serán de cargo de la parte vencida. Sin embargo, el tribunal arbitral podrá distribuir y prorratear estos costos entre las partes, si estima que el prorrateo es razonable, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

Que los costos incluyen (i) los honorarios y gastos del tribunal arbitral; (ii) los honorarios y gastos del secretario; (iii) los gastos administrativos de la institución arbitral; (iv) los honorarios y gastos de los peritos o de cualquier otra asistencia requerida por el tribunal arbitral; (v) los gastos razonables incurridos por las partes para su defensa en el arbitraje; (vi) los demás gastos razonables originados en las actuaciones arbitrales».

- 3.51. Que el convenio arbitral contenido en la Cláusula Décimo Sexta del Contrato no contiene pacto alguno acerca de las costas y costos del arbitraje.



Que atendiendo a la inexistencia de pacto entre las partes y considerando el resultado o sentido de este laudo, pero, al mismo tiempo, que ambas partes tenían motivos suficientes y atendibles para litigar, en razón de la incertidumbre jurídica que existía entre ellas, que —precisamente— motivó el presente arbitraje, habida cuenta de que debían defender sus pretensiones en vía arbitral; y que, además, el Tribunal Arbitral considera, a efectos de regular el pago de tales conceptos, el buen comportamiento procesal de las partes, se estima razonable:

- (i) Que cada una de las partes asuma los honorarios por concepto de defensa legal en los que hubiera incurrido o se hubiera comprometido a pagar; y
- (ii) Que cada una de las partes asuma —en un 50%— los honorarios de los árbitros y de la secretaria.

#### **HONORARIOS Y GASTOS ARBITRALES**

4. Que, en los numerales 39 y 40 del Acta de Instalación del Tribunal Arbitral, de fecha 10 de mayo de 2011, se fijó como honorario de cada árbitro la suma neta de S/.7,000.00 y como honorario de la secretaria la suma neta de S/.3,500.00.

Que, asimismo, mediante Resolución n.º 9, de fecha 11 de agosto de 2011, el Tribunal Arbitral fijó un segundo anticipo de honorarios para cada árbitro en la suma neta de S/.5,000.00 y para la secretaria en la suma neta de S/.2,500.00.

Que, en tal sentido, corresponde establecer como honorario total del Tribunal Arbitral la suma neta de S/. 36,000.00 y de la secretaria en la suma neta de S/.6,000.00.

## DE LA PRUEBA ACTUADA Y DE LOS ARGUMENTOS EXPUESTOS

5. Que el Tribunal Arbitral deja constancia de que ha analizado todos los argumentos de defensa expuestos por las partes. Asimismo, el Colegiado deja constancia de que ha examinado las pruebas presentadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica y al principio de libre valoración de la prueba, recogido en el Decreto Legislativo n.º 1071 que regula el Arbitraje. Finalmente, deja constancia de que el sentido de su decisión es el resultado de ese análisis y de su convicción sobre la controversia, al margen de que algunas de las pruebas presentadas o actuadas y algunos de los argumentos esgrimidos por las partes pudieran no haber sido expresamente citados en el presente laudo.

En consecuencia, y conforme al estado del proceso, el Tribunal Arbitral **LAUDA:**

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** —en parte— el numeral 1.1. de la pretensión principal de Master Center S.A.C. y, en consecuencia, se ordena al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima cumpla con los términos del Contrato n.º 20-2010-MML/IMPL-CE en lo que respecta al período del 1 a 10 de enero de 2011, inclusive.

**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADO** el numeral 1.2. de la pretensión principal de Master Center S.A.C.

**TERCERO:** Declarar **FUNDADA** —en parte— el numeral 1.3. de la pretensión accesoria de Master Center S.A.C. y, en consecuencia, se ordena al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, cumpla con pagar:

- i) la suma que corresponda —según los términos iniciales del Contrato— por los servicios prestados del 1 al 10 de enero de 2011, inclusive;

- ii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados del 11 al 31 de enero de 2011, inclusive; y
- iii) la suma que corresponde —según la reducción del 25% establecida a través de la Resolución de Gerencia Social de la Entidad n.º 001-2010-MML/IMPL-GSC— por los servicios prestados en los meses de febrero, marzo y abril.

**CUARTO:** Declarar **FUNDADO** —en parte— el numeral 1.5. de la pretensión accesoria de Master Center S.A.C. en lo relativo al pago de intereses y, en consecuencia, se ordena al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima cumpla con pagar los intereses legales correspondientes a las sumas ordenadas en el tercer punto resolutivo del presente Laudo.

Dichos intereses se devengarán de acuerdo a las siguientes reglas para el inicio del cómputo, hasta la fecha efectiva de pago:

- i) En el caso de las sumas que correspondan por los servicios prestados del 1 al 10 de enero de 2011, inclusive y del 11 al 31 de enero de 2011, inclusive; los intereses legales se devengarán desde el 2 de febrero de 2011 (fecha de presentación de la Factura n.º 001-0002855); y
- ii) En el caso de las sumas que correspondan por los servicios prestados en los meses de febrero, marzo y abril del 2011, los intereses legales se devengarán: (a) desde la fecha de presentación de las respectivas facturas que Master alega haber presentado, pero que no obran en el expediente; o, en su defecto, (ii) desde la fecha de la notificación de la demanda, a saber: desde el 31 de mayo de 2011.

**QUINTO:** Declarar **FUNDADO** —en parte— el numeral 1.5. de la pretensión accesoria de Master Center S.A.C. en lo relativo a las costas y costos y, en consecuencia, se ordena lo siguiente:

- (i) Que cada una de las partes asuma los honorarios por concepto de defensa legal en los que hubiera incurrido o se hubiera comprometido a pagar; y
- (ii) Que cada una de las partes asuma —en un 50%— los honorarios de los árbitros y de la secretaria.

**MARIO CASTILLO FREYRE**  
**Presidente del Tribunal Arbitral**

**IVÁN GALINDO TIPACTI**  
**Árbitro**

**RENATO LAZO BEZOLD**  
**Árbitro**

**RITA SABROSO MINAYA**  
**Secretaria**

***VOTO SINGULAR DEL DOCTOR MARIO CASTILLO FREYRE EN RELACIÓN AL NUMERAL***

**1.4. DE LA PRETENSIÓN ACCESORIA DE MASTER CENTER S.A.C.**

1. Que la Cláusula Séptima del Contrato establece lo siguiente:

«CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA solicitó a la suscripción del Contrato, la aplicación del Artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, según el cual, en el caso de suministro periódico de bienes o de prestaciones de servicios de ejecución periódica, así como en los contratos de consultoría y ejecución de obras, las pequeñas empresas como EL CONTRATISTA podrá optar que, como garantía de fiel cumplimiento, la Entidad retenga el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, la retención de dicho monto se efectuará durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del presente Contrato». (El subrayado es nuestro).

Que, como se puede apreciar, la garantía cuya devolución pretende Master, tiene como finalidad garantizar el fiel cumplimiento del Contrato, y — según lo establecido en la citada cláusula— será devuelta a la finalización del Contrato.

2. Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 158 del Reglamento, la garantía de fiel cumplimiento debe estar en vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios.

Que, asimismo, el artículo 42 de la Ley establece que los contratos de servicios culminan con la conformidad de recepción de la última prestación pactada y el pago correspondiente.

Que, en tal sentido, el árbitro que emite el presente voto singular, entiende que la garantía pactada en la Cláusula Séptima del Contrato —en tanto tiene por objeto, precisamente, garantizar el fiel cumplimiento del mismo— debe permanecer en poder de Protransporte hasta conformidad de la recepción de la prestación a cargo de Master, lo que no ha sucedido en el presente caso.

Que, en consecuencia, se debe desestimar el numeral 1.4. de la pretensión accesoria de la demanda.

Por lo que, el voto singular es por declarar **INFUNDADO** el numeral 1.4. de la pretensión accesoria de Master Center S.A.C.

**MARIO CASTILLO FREYRE**  
**Presidente del Tribunal Arbitral**

**RITA SABROSO MINAYA**  
**Secretaria**

**VOTO EN MAYORÍA DE LOS DOCTORES IVÁN GALINDO TIPACTI Y RENATO LAZO BEZOLD  
EN RELACIÓN AL NUMERAL 1.4. DE LA PRETENSIÓN ACCESORIA DE MASTER CENTER  
S.A.C.**

1. Que la Cláusula Séptima del Contrato establece lo siguiente:

«CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA solicitó a la suscripción del Contrato, la aplicación del Artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, según el cual, en el caso de suministro periódico de bienes o de prestaciones de servicios de ejecución periódica, así como en los contratos de consultoría y ejecución de obras, las pequeñas empresas como EL CONTRATISTA podrá optar que, como garantía de fiel cumplimiento, la Entidad retenga el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, la retención de dicho monto se efectuará durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del presente Contrato». (El subrayado es nuestro).

Que, como se puede apreciar, la garantía cuya devolución pretende Master, tiene como finalidad garantizar el fiel cumplimiento del Contrato, y — según lo establecido en la citada cláusula— será devuelta a la finalización del Contrato.

2. Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 158 del Reglamento, la garantía de fiel cumplimiento debe estar en vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios.

Que, asimismo, el artículo 42 de la Ley establece que los contratos de servicios culminan con la conformidad de recepción de la última prestación pactada y el pago correspondiente.

Que, en el curso del proceso no ha sido discutida por ninguna de las partes

la falta de cumplimiento de las prestaciones a cargo de Master; por el contrario, ha quedado demostrado que Máster cumplió sus obligaciones hasta el fin del contrato; lo que se ha discutido, ha sido el cumplimiento en exceso del Contrato, al punto que en el presente Laudo se está ordenando que se le pague a Máster por tales servicios hasta la finalización del plazo previsto en el Contrato, pero observando la reducción dispuesta por la demandada a partir del 10 de enero.

Que en ese orden de ideas el objeto de la garantía ya se cumplió, en rigor desde el mes de abril en que concluyo el plazo del Contrato, de donde no sería coherente prolongar la no entrega de la garantía y sujetarla a un procedimiento administrativo posterior a cargo de la demanda, mas si ya la controversia concluyó y del laudo (ver numeral 3.21) fluye que la obligación (garantizada) fue cumplida.

Que, a mayor abundamiento, siendo que la norma no establece forma específica para dar la conformidad del servicio, las declaraciones de la demanda al respecto en el curso del proceso, satisfacen tal formalidad.

Que, en consecuencia, los árbitros que emiten el presente voto en mayoría, estiman que corresponde amparar el punto 1.4. de la pretensión accesoria de la demanda.

Por lo que, el voto en mayoría es por declarar **FUNDADO** el numeral 1.4. de la pretensión accesoria de Master Center S.A.C. y disponer, por tanto, que PROTRANSPORTE proceda a la devolución de la Carta Fianza que le fuera entregada por Master Center S.A.C.

**RENATO LAZO BEZOLD**  
Árbitro

**IVÁN GALINDO TIPACTI**  
Árbitro

**RITA SABROSO MINAYA**  
Secretaria



