

GLAC.DPWC.092.2017

Callao, 27 de abril de 2017

Señor
ERIK CASTRO VIAL
Apoderado
ARIS INDUSTRIAL S.A.
Avenida Industrial 491, Cercado de Lima
Presente.-

Referencia: Expediente N° 037-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 6 de abril de 2017, mediante el cual interponen reclamo por la calidad y oportuna prestación del servicio brindado por **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** y solicitan que en aplicación del silencio positivo se le devuelva el monto de **USD 825.62** (Ochocientos veinticinco con 62/100 Dólares Americanos) registrado en las Facturas N° F006-00006388 y F006-00008252 por concepto de sobreestadía, según indican porque estos sobrecostos se generaron por la transmisión errónea de la nota de tarja a cargo de nuestra empresa.

Reportan los siguientes hechos:

- i. El día 21 de diciembre de 2016, la agencia de aduanas DATA ADUANERA S.A. tuvo problemas para transmitir el manifiesto debido a la errónea transmisión de la tarja realizada por **DPWC**;
- ii. El día 22 de diciembre de 2016 el Sr. Isaac Pazos Peña de la precitada agencia de aduanas remitió un correo electrónico a **DPWC** advirtiéndole del error y del problema para emitir el volante de despacho para solicitar servicio a SENASA y el mismo día la Sra. Susan Zegarra, coordinadora de carga de **DPWC** admitió que podría tratarse de un error en el sistema y solicitó información adicional;
- iii. El día 23 de diciembre de 2016 la agencia de aduanas remitió a **DPWC** la información solicitada;
- iv. El día 26 de diciembre de 2016 el Sr. Isaac Pazos Peña de la agencia de aduanas informó por correo electrónico a **DPWC** del problema que tenía para emitir el volante de despacho y adjuntó una captura de pantalla donde se mostraba el error y el mismo día el Sr. Jean Pierre Rodriguez, coordinador de servicio al cliente de **DPWC** informó que podían realizar un nuevo intento para emitir el volante;
- v. El día 26 de enero de 2017, la Srta. Carolina Tavera, funcionaria encargada de trámites aduaneros de su empresa, presentó un reclamo vía correo electrónico en el cual planteó la devolución por el cobro de sobreestadía en la que habría incurrido su empresa debido a la negligencia de los funcionarios de **DPWC**, no recibiendo una respuesta para encauzar el procedimiento o solicitando

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Avenida Manco Cápac 113
Callao - Perú
T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

ARIS INDUSTRIAL S.A.
28 ABR. 2017
RECEPCION



mayor información para resolver el reclamo pese a los correos reiterativos de fechas 1, 2 y de febrero de 2017 que enviaron;

- vi. El día 8 de febrero de 2017 recibieron una respuesta de la Srta. Milagros Casavilca, coordinadora de servicio al cliente de **DPWC** quien les solicitó remitir las facturas involucradas, documentación que fue remitida el mismo día; y,
- vii. El día 9 de febrero de 2017 reciben como respuesta que deben presentar su reclamo formal.

Precisan que este caso se sujeta al Reglamento de Reclamos de DP WORLD, al Reglamento de Reclamos de OSITRAN, a la Ley de Protección al Consumidor, a la Ley del Procedimiento Administrativo General, al Código Civil y a la Constitución Política del Perú, sin perjuicio de las demás normas especiales que pudieran interactuar en los diferentes reclamos que se presentan ante la concesionaria.

Señalan que según lo dispuesto en el literal d) del artículo 14 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L., los reclamos pueden ser presentados vía correo electrónico a **DPWC** y este reglamento establece las formalidades que debe cumplir el administrado para ello, las cuales deben ser evaluadas por **DPWC** quien, en un plazo no mayor de dos (2) días, debe otorgar al administrado un plazo para subsanar el reclamo, de ser necesario, caso contrario, mantendrá su obligación para pronunciarse por el reclamo presentado vía correo electrónico.

Sostienen que nuestra empresa ha intentado obstaculizar su reclamo confundiéndoles al exigirles un reclamo formal, que hasta la fecha no se ha especificado cual es el medio para presentarlo y que pretendemos desconocer el reclamo que presentaron por correo electrónico, el cual a la fecha no ha sido resuelto y argumentan que, amparados en el principio del informalismo, las formalidades no pueden ser motivo para que evitemos pronunciarnos sobre sus argumentos de fondo o que renunciemos a la función de solicitar la subsanación del procedimiento con la finalidad de resolver el reclamo en la fecha oportuna.

Señalan que el artículo 20 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L. dispone las acciones que debe realizar la entidad prestadora cuando se considere que un reclamo no cumple con los requisitos de admisibilidad y nuestra empresa no las ha realizado por ende su reclamo cumplió con los requisitos de admisibilidad. Asimismo, citan el artículo 21 del precitado reglamento que dispone que dentro del plazo para resolver el reclamo (quince días) **DPWC** puede declarar su improcedencia, sin embargo, como tampoco se hizo, entenderían que su reclamo no incurre en alguna causal de improcedencia.

Asimismo, afirman que nuestra empresa tuvo la obligación de encauzar el reclamo al área correspondiente o solicitar la subsanación que podría corresponder de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 75 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el literal j, artículo 64 de la Ley N° 29571 – Código de Protección al Consumidor; sin embargo, sostienen que en ningún momento buscamos encauzar el reclamo y por el contrario, sólo buscamos tener nuevamente los plazos completos para resolver el reclamo y además hemos exigido una formalidad que no era la correcta sino que debimos exigir una subsanación que no interrumpiera el plazo para resolver el reclamo.

En ese sentido, señalan que **DPWC** no ha cumplido con resolver el reclamo a tiempo y en virtud de lo dispuesto en el artículo 188 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se ha configurado el silencio positivo en virtud del cual debemos abonar el pago por los daños generados a su empresa.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **INFUNDADO** por las siguientes razones:

I. Sobre el despacho del contenedor CMAU0111903:

1. Hemos verificado que el día 21 de diciembre de 2016 descargó el contenedor **CMAU0111903** de la nave LIVERPOOL EXPRESS 6147S cuya recalada en nuestro muelle se produjo el día 20 de diciembre de 2016. Asimismo constatamos que dicha carga ingresó a nuestro depósito temporal el mismo 21 de diciembre, amparado en el Manifiesto N° 118-2016-03347, en el Conocimiento de Embarque N° LHV1517307 y en la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) N° 118-2016-10-493568 numerada bajo despacho anticipado y asignada a canal verde.
2. A nivel del ámbito aduanero, realizamos la consulta de autorización de levante por número de DUA respecto de la DAM N° 118-2016-10-493568 en la página web de la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT: <http://www.aduanet.gob.pe> (Ver Anexo 1) y constatamos que esta declaración poseía **levante autorizado** desde el día 20 de diciembre de 2016. Al respecto, el Artículo 2 de la Ley General de Aduanas – Decreto Legislativo N° 1053 define al levante como el **acto por el cual la autoridad aduanera autoriza a los interesados a disponer de las mercancías de acuerdo con el régimen aduanero solicitado**. Eso significa, que en el caso concreto **ARIS INDUSTRIAL S.A. (ARIS)** se encontraba facultado aduaneramente para disponer del retiro de su carga.
3. Adicionalmente, verificamos que al momento de la transmisión electrónica de la información de pesos y bultos a la SUNAT realizada con ocasión del ingreso del contenedor **CMAU0111903** a nuestro depósito temporal, se produjo un error en nuestro sistema el cual no pudo ser rectificado electrónicamente por tratarse de un despacho anticipado, lo que motivó la gestión de su rectificación a través de la presentación de un expediente físico en las oficinas de la autoridad aduanera. Entonces, si bien es cierto que el error existió, también es cierto que su existencia y posterior rectificación no afectó el estatus de levante autorizado de la DAM N° 118-2016-10-493568 ya que la acción de rectificación de pesos y bultos constituyó un acto de regularización de la información de ingreso al depósito temporal independiente a la nacionalización de la carga, por tanto, **ARIS** en ningún momento perdió la facultad de disponer libremente de su mercancía durante el trámite de la rectificación reseñada.
4. Al respecto, debemos precisar que el error en la transmisión de bultos y peso recibido, forma parte del tipo de errores comunes en la dinámica de transmisiones electrónicas aduaneras, propio del sistema electrónico utilizado, ante lo cual la SUNAT permite las rectificaciones correspondientes dentro de los procedimientos aduaneros que esta entidad regula.
5. Por otro lado, a nivel del ámbito del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA, el reclamante manifiesta que necesitó solicitar el servicio de inspección de su carga ante esta entidad y para ello requería contar con el volante de despacho y que el error detallado en el punto 4 precedente no le permitió obtener dicho documento y consecuentemente obstaculizó la inspección de SENASA.
6. Conforme al Reglamento de Cuarentena Vegetal aprobado por Decreto Supremo N° 032-2003-AG, que constituye la norma sectorial aplicable en el presente caso, el artículo 49° dispone que **“Los documentos obligatorios que el usuario debe presentar en un expediente de importación son: a) El original del Certificado Fitosanitario o Certificado Fitosanitario de Reexportación que cumpla estrictamente con los requisitos fitosanitarios exigidos en el Permiso Fitosanitario de importación (para productos incluidos en las categorías de Riesgo Fitosanitario de 2 al 4). b) El Documento Único de Aduanas – DUA o declaración simplificada, numerada en copia simple (productos incluidos en las Categorías de Riesgo Fitosanitario 1 al 5)”**. Claramente, la norma no hace referencia a la presentación del volante de despacho como requisito obligatorio para solicitar ésta inspección.

7. En ese sentido, para solicitar la inspección de su carga ante SENASA, **ARIS** sólo necesitaba contar con la copia simple de la DAM N° 118-2016-10-493568 y el original del Certificado Fitosanitario o Certificado Fitosanitario de Reexportación más no con el volante de despacho, siendo ello así, el reclamante estuvo en la posibilidad de realizar este trámite ante la autoridad sanitaria desde la fecha de descarga del contenedor ocurrido el día 21 de diciembre de 2016 ya que al tratarse de un despacho anticipado ésta mercancía ya contaba con DAM numerada. Si el usuario, por desconocimiento de la norma sectorial, condicionó el inicio del trámite a la emisión del volante de despacho, es una responsabilidad que el propio reclamante debe asumir por tratarse de decisiones que su propia empresa adoptó en la gestión del despacho de su carga.
8. Por tanto, habiendo constatado que el reclamante gestionó recién el día 28 de diciembre de 2016 a las 15:53 horas la cita de retiro de su carga, la cual fue programada para ese mismo día a las 21:00 horas y atendiendo a lo expuesto en los puntos precedentes, concluimos que la responsabilidad por el retiro del contenedor **CMAU0111903** en la fecha mencionada es de **ARIS** ya que fue el mismo usuario quién gestionó las citas de retiro en esta fecha pese a que pudo hacerlo antes al contar con la autorización de levante de SUNAT para disponer de su carga desde el 20 de diciembre de 2016 y al contar con los elementos obligatorios (copia de DAM y original del Certificado Fitosanitario o Certificado Fitosanitario de Reexportación) para solicitar la inspección a SENASA desde la fecha de descarga de su mercancía el día 21 de diciembre de 2016.
9. En consecuencia, no corresponde que nuestra empresa asuma los sobrecostos por concepto de sobreestadía registrados en las Facturas N° F006-00006388 y F006-00008252 ascendente a **USD 825.62** (Ochocientos veinticinco con 62/100 Dólares Americanos) generados por la entrega fuera de plazo a la línea naviera del contenedor **CMAU0111903**, ya que estos gastos fueron generados como consecuencia de la manera en que el usuario gestionó el despacho y retiro de su carga.

II. Sobre la aplicación del silencio positivo:

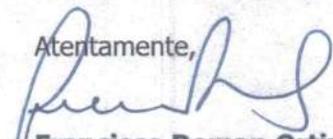
1. El artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN establece: "*Los usuarios podrán presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes medios:*
 - a. *Por escrito, mediante documento presentado en mesa de partes de DP WORLD CALLAO.*
 - b. *Utilizando el cuaderno de reclamos ubicado en la mesa de partes de DP WORLD CALLAO en sus oficinas administrativas.*
 - c. *Por teléfono, a través del número 51 206-6500.*
 - d. *Por correo electrónico, a través de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com*
 - e. *A través de la página web www.dpworldcallao.com.pe*
 - f. *A través de OSITRAN que a su vez, los derivará a DP WORLD CALLAO."*
2. Constatamos que el día 26 de enero de 2017, la Srta. Carolina Tavera remitió un correo electrónico a la cuenta del Auxiliar Comercial, el Sr. Mauris Seminario: Mauris.Seminario@dpworldcallao.com.pe, quien pertenecía al Departamento Comercial de nuestra empresa, mediante el cual solicitaron "*Favor tu apoyo con el siguiente reclamo sobre las facturas adjuntas (cobros de sobrestadía), a los que incurrimos porque un error en la transmisión, gestionada por ustedes*". La mencionada solicitud fue derivada por el receptor del correo electrónico a nuestra Área de Servicio al Cliente del Departamento Comercial quien se encarga de atender las solicitudes de atención de los clientes de nuestra empresa. Dicha Área informó al

usuario que nuestra empresa no realiza exoneraciones del cargo de sobreestadía de importación ya que esto es un servicio dado por la línea naviera, no obstante, le precisó que sí se encontraba dentro de nuestra competencia revisar la facturación correspondiente a nuestros servicios para lo cual le solicitó remitir las facturas correspondientes al BL LHV1517307 a fin de evaluar su caso. Luego de ello, a la respuesta de **ARIS** remitiendo únicamente las Facturas N° F006-00006388 y F006-00008252 emitidas por la línea naviera CGM CMA, nuestra Área de Servicio al Cliente reiteró la imposibilidad de atender su solicitud e informó al usuario su derecho de interponer el recurso de reclamo bajo el procedimiento OSITRAN, tal como finalmente lo ha hecho el usuario.

3. De los hechos expuestos se concluye que la solicitud presentada por **ARIS** el día 26 de enero de 2017 al correo electrónico Mauris.Seminario@dpworldcallao.com.pe no constituye un reclamo bajo el procedimiento OSITRAN porque dicha comunicación no fue dirigida al correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com ni ingresó por los otros canales establecidos para la presentación de reclamos conforme lo prescribe el Artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L. Antes bien, la comunicación de **ARIS** se dirigió a nuestro Departamento Comercial quién lo tramitó como una solicitud comercial de un cliente de nuestro depósito temporal, derivándolo al Área de Servicio al Cliente, quién funcionalmente se encarga de atender ésta clase de solicitudes.
4. Asimismo, verificamos que el argumento del reclamante sobre que nuestra empresa no respondió su solicitud y no cumplió con encauzarla, resulta errado por cuanto el Área de Servicio al Cliente sí emitió una respuesta el día 8 de febrero de 2017. En efecto, se comunicó al cliente que nuestra empresa no realizaba exoneraciones del cargo de sobreestadía de importación ya que esto es un servicio dado por un tercero (la línea naviera) y se le instruyó acerca del procedimiento para interponer un reclamo bajo el procedimiento OSITRAN en caso no estuviera de acuerdo con lo decidido, informándole los requisitos para su presentación y adicionalmente que las especificaciones respecto a este procedimiento de reclamo las podía encontrar en nuestro Reglamento de Atención y Solución de Reclamos, el cual se encuentra publicitado en nuestra página web www.dpworldcallao.com.pe; por lo tanto, **DPWC** sí resolvió la solicitud del cliente y además encauzó al usuario hacia el procedimiento de reclamos de OSITRAN.
5. Por las consideraciones expuestas concluimos que no se ha configurado el silencio positivo en el presente caso debido a que la solicitud de **ARIS** enviada al correo electrónico Mauris.Seminario@dpworldcallao.com.pe el día 26 de enero de 2017 no califica como un reclamo al amparo de lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN, sino que califica como una solicitud de atención al cliente que fue debidamente atendida por nuestra Área de Servicio al Cliente con un pronunciamiento denegatorio.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Atentamente,


Francisco Roman Ortiz
Apoderado

Anexo 1

www.aduanet.gob.pe/ci-ad-itconsultalevante/Levante.htm?action=buscarLevanteDUA&sel_cod_aduana=11&bt_ann_presen=2016&sel_cod_regimen=10&bt_num_declaracion=493568&bt_tpo_doc=01&bt_dgi_veri=&t

CONSULTA DE AUTORIZACIÓN DE LEVANTE POR NÚMERO DE DUA

Retroceder

Ingrese Número de DUA: 116 - 2016 - 10 - 401208 Consultar

Número de Declaración:	116-2016-10-401208-01-0-00
Fecha de Homologación:	28/12/2016 09:07:59
Unidad de Despacho Aduanero:	Autorización Sujeto a Regulación
Contenido:	RUC-20160257208 ARIS INDUSTRIAL S.A. Importador Frecuente
Agencia de Aduana:	RUC-20000959018 DATA ADUANERA S.A.
Valor CIF:	USD CIF : 86.402,28
	FCB : 24.328,12 Flete : 1.290,80 Seguro : 194,14
	USD 16.663,00
Monto Liquidado:	S/ 62.658,00
Monto Garantizado:	28/12/2016 15:28:57
Monto Cancelado:	CANCELACION EN BANCO - PAGO ELECTRONICO
Fecha y Hora de Cancelación:	002 BANCO DE CREDITO DEL PERU
Tipo de Cancelación:	ART. 103 O. Leg. 1053
Banco:	Deposito concluido
Garantía:	1 - DEPÓSITO TEMPORAL - RUC-20613423308 GP WORLD CALLAO S.R.L.
Estado de la Declaración:	15
Punto de Llegada:	8.270,00
Condición de Bienes:	-----
Peso Bruto (KG):	28/12/2016 21:07:00
Fecha y Hora de Recepción de Documentos:	
Fecha y Hora de salida de la mercadería:	

Fecha: 25/04/2017 Hora: 13:33:14

LEVANTE AUTORIZADO
FECHA LEVANTE: 20/12/2016 10:01:26

ESTADO DE LA REGULARIZACIÓN - REGULARIZADA DENTRO DEL RUCO
FECHA DE LA REGULARIZACIÓN : 20/12/2016 HORA : 09:07:07

[Expedientes Asociados](#) | [Datos de Manifiesto](#) | [LC ASOCIADAS](#) | [Documentos de Autorización](#) | [Duda Razonable](#) | [Serías](#) | [Dilaciones](#) | [Rectificaciones Electrónicas](#) | [Relación de Costadores](#) | [Aduaneros](#)

Para los Terminales de Almacenamiento y Depósitos Autorizados: Actualización de Fecha y Hora de Salida de Mercadería