

**GLAC.DPWC.136.2017**

Callao, 12 de junio de 2017

Señora  
**EVA MADUEÑO ALVAREZ**  
Gerente General  
**CMA CGM PERU S.A.C.**  
Calle 41, N° 894 Urbanización Corpac, San Isidro  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 047-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 16 de mayo de 2017 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 22 de mayo de 2017, mediante los cuales nos reclaman por los daños y pérdidas ocasionados al contenedor **CMAU2073968** durante su estadía como carga de transbordo en **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** valorizado en USD 5,545.15 (Cinco mil quinientos cuarenta y cinco con 15/100 Dólares Americanos), según indican, debido a que se habrían producido mientras la unidad estuvo bajo la custodia de nuestra empresa.

Señalan que el día 26 de agosto de 2016 el contenedor **CMAU2073968** fue descargado de la nave CAROLINA STAR 148WVN en la Terminal Muelle Sur con el precinto de seguridad **F2379764** de acuerdo al listado final de descarga; luego, el día 2 de setiembre de 2016 el contenedor se movilizó hacia APM Terminals Callao mediante un traslado intraportuario quien a su vez registró la recepción del contenedor con el precinto de seguridad **135718**, con el cual finalmente fue embarcado hacia el exterior en la Nave MSC CAPELLA 105AEE el día 4 de setiembre de 2016.

Indican que el día 14 de setiembre de 2016 su área de reclamos notificó a nuestra empresa sobre la existencia de los daños en el contenedor **CMAU2073968** y si bien no precisaron en ese momento su cuantía fue porque no contaban con una reclamación formal del dueño de la mercancía y posteriormente el día 28 de abril de 2017 remitieron un recordatorio a **DPWC** solicitando el pronunciamiento a su reclamo así como comunicando la cuantía del mismo, siendo que finalmente el día 16 de mayo de 2015 deciden adicionar en su comunicación al correo [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com).

Argumentan que existió una discrepancia de precintos de seguridad en el momento del traslado intraportuario del contenedor que les hace presumir que durante los días que estuvo la unidad en **DPWC** pudo ser violentada y manipulada, más aun teniendo en cuenta que no hubo inspección de la Brigada de

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

[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)

**CMA CGM PERU S.A.C.**  
13 JUN. 2017  
**COMO ACUSE DE RECIBO  
NO DE CONFORMIDAD**



Operaciones Especiales de Aduanas (BOE) por lo que se descarta la posibilidad que los daños o pérdidas se hayan producido por ese motivo, por lo que atribuyen la responsabilidad de los daños a **DPWC**.

Consideran que habiendo comunicado a nuestra empresa del reclamo desde el mes de setiembre de 2016 se encontrarían dentro del plazo para reclamar y adicionalmente solicitan la aplicación del silencio positivo.

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

1. Hemos constatado que el contenedor de transbordo **CMAU2073968** fue descargado de la nave CAROLINA STAR 6230S en el Terminal Muelle Sur el día 27 de agosto de 2016. Asimismo que luego de descargado el contenedor el inspector Luis Angel Jaimes Javier encargado de inspeccionar los precintos de esta unidad, haciendo uso del equipo IKON a través del cual nuestros inspectores realizan el ingreso de información de los contenedores en nuestro sistema, imputó erradamente al contenedor reclamado el precinto manifestado por la agencia marítima identificado como **F2379764** que aparece por default en el equipo, en lugar del precinto **135718** con el cual salió la unidad de nuestras instalaciones hacía el Terminal Muelle Norte el día 2 de setiembre de 2016. La información registrada manualmente por el precitado inspector es sincronizada en nuestro sistema y posteriormente comunicada a SUNAT.

Unit Nbr.	Category	Freight Kind	IS Actual Visit	Line OP	Dep Temp	Manifest Seals	Sincronización	Precinto 1		Precinto 2		Precinto 3		Precinto 4		Daños	User	
								Manifestado	IKON	NA	Manifestado	IKON	NA	Manifestado	IKON			NA
CMAU2073968	Tanship	FCL	CARL8230S	CMA	8898	Sincronizado		F2379764	F2379764									jaimes

2. También hemos verificado que al momento de la descarga el contenedor de transbordo **CMAU2073968** se encontraba aduaneramente amparado en el **Manifiesto N° 118-2016-002217** y el Conocimiento de Embarque N° IBC0284114, que registran los siguientes pesos de la mercancía reclamada:

Manifiesto N° 118-2016-002217		
Peso bruto	Tara del contenedor	Peso Neto
5,234.6	2,230	3,004.6

3. Conforme se puede observar, la información relativa a los pesos detallada en el punto precedente coincide con la información transmitida a SUNAT a través de la Nota de Tarja al momento de la descarga del contenedor y también con la información contenida en el *Container Discharge List* (CDL) enviado por la línea naviera, este último documento ha sido adjuntado por el mismo usuario en su reclamo:

**Ilustración 1 Nota de Tarja**

2017-07 SUNAT - Manó DCL

Numeración	Llegada de la Nave	Término de Descarga	Abandono						
Contenedores de las Operaciones Asociadas al Manifiesto									
OPERACIONES ASOCIADAS AL MANIFIESTO									
Documento de Transporte IBC0284114, Detalle Itroz 450, Número de manifiesto: 01-118-1-2016-2217									
Pilas por página: 5									
Número de equipamiento	Situación del contenedor	Fecha de Salida Tarja	Estado del Contenedor	Cantidad de bultos	Peso bruto	Placa del vehículo	Brevete del chofer	Documento de Identidad del chofer	Licencia
CMAU2073968	MANIFESTADO	27/08/2016 10:46:11	1 - Buen Estado	14	3004.6	-	-	-	30
ECMU9405521	MANIFESTADO	27/08/2016 10:46:11	1 - Buen Estado	14	5235.8	-	-	-	30





5. En ese orden de ideas, se comprueba objetivamente la existencia de una identidad de pesos de la mercadería al momento de su descarga con los pesos registrados al momento de la recepción por parte de APM Terminals, lo que prueba fehacientemente que no existieron pérdidas, mermas o deterioros en desmedro del usuario registrados al momento de la transferencia del contenedor a APM Terminals.
6. Asimismo, el propio reclamante ha expresado que la unidad no fue sometida a una apertura por la autoridad aduanera, lo que prueba adicionalmente que la unidad no fue abierta durante su estancia en nuestras instalaciones y por ende, que nuestro personal no pudo acceder a la carga transportada en dicho contenedor y mucho menos ocasionar daños o mermas a la misma.
7. En ese sentido, el indicio de presunta apertura y manipulación de la carga que el reclamante atribuye a la discrepancia de precintos queda descartado plenamente por el mérito de la prueba del cotejo de los pesos de la carga que constituye una prueba objetiva de la identidad de la carga recibida al momento de la descarga con aquella que fue entregada a APM Terminals. Asimismo, hemos esclarecido que la discrepancia de precintos detectada por el usuario obedece a un error material en la información procesada por nuestro Sistema SPARCS N4 que no fue advertido por nuestra empresa pero sí por APM Terminals y el reclamante al momento en que la unidad ingresó al Terminal Muelle Norte, quienes no comunicaron oportunamente de tal hecho a nuestra empresa para que podamos efectuar de manera conjunta las inspecciones pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.
8. En efecto, el reclamante sostiene que la discrepancia de precintos fue detectada al momento del ingreso de la unidad al Terminal Muelle Norte el día 2 de setiembre de 2016, momento en que APM Terminals registró como precinto de ingreso del contenedor el número **135718**, sin embargo y pese a ello, la línea naviera y APM Terminals continuaron con el embarque de la unidad que finalmente se llevó a cabo el día 4 de setiembre de 2016 (dos días después de su ingreso), cuando la diligencia ordinaria exigía que frente a la discrepancia por ellos detectada se llevase a cabo un reconocimiento previo del contenedor antes de su embarque para verificar el estado de la carga así como la correspondiente rectificación del precinto en la información del manifiesto de carga ante SUNAT, acciones que negligentemente el reclamante no realizó.
9. Por otro lado, recién el día 14 de setiembre de 2016, es decir diez (10) días después del embarque de la carga, el reclamante mediante un correo electrónico dirigido a la cuenta electrónica [Callao.Datasetup@dpworld.com](mailto:Callao.Datasetup@dpworld.com), perteneciente a nuestra área operativa, dejó constancia de la existencia de un reclamo reportado por su cliente por presuntos daños, y sin mayores pruebas de la existencia del mismo, magnitud, cuantía y otros elementos que acrediten la responsabilidad de **DPWC**, pero aduciendo que estos daños y pérdidas se produjeron en nuestras instalaciones bajo nuestra custodia, precisando además que nos mantendría informados en un futuro del desarrollo de este caso cuando fueran formalmente notificados de un reclamo.
10. Al respecto, el inciso j del artículo 7° del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN establece que el usuario tiene derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.
11. Asimismo, el inciso d del Artículo 12° del referido reglamento establece como obligación de la entidad prestadora: "(...) d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades



*Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente”.*

- 12.
- 13. En tal sentido, el artículo 1331° del Código Civil Peruano y el artículo 196° del Código Procesal Civil Peruano, establecen que el usuario tiene la obligación de acreditar los daños que se produzcan en el Terminal Portuario como consecuencia de una mala prestación del servicio. **En efecto, el daño para ser reparado debe ser cierto, no eventual o hipotético, por tanto toda reclamación de daños y perjuicios requiere la prueba de su existencia.**
- 14. Sin embargo, pese a que las normas legales son claras respecto a quien tiene la carga de la prueba en materia de daños y pérdidas de mercancías, el reclamante pretendió desde el mes de setiembre de 2016 hacernos responsables por daños y pérdidas de mercancías cuya existencia no acreditan y más grave, aún sin acreditar nuestra responsabilidad en la ocurrencia de los mismos. Por lo tanto, en el presente caso no procede el pago de una indemnización por los daños o perjuicios planteados por el usuario, toda vez que el reclamante no ha probado la existencia, la magnitud y la cuantía de los daños causados al contenedor y a la carga así como tampoco ha probado nuestra responsabilidad en la producción de los mismos.
- 15. Finalmente, respecto al argumento de aplicación del silencio positivo, citamos 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 que regula los canales formales para la interposición de reclamos, estableciendo que: *“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](mailto:callao.reclamos@dpworld.com)*
  - e. A través de la página web [www.dpworldcallao.com.pe](http://www.dpworldcallao.com.pe)*
  - f. A través de OSITRAN que a su vez, los derivará a DP WORLD CALLAO.”*
- 16. En atención a la norma citada, observamos que su comunicación realizada el día 14 de setiembre de 2016 así como los posteriores correos electrónicos de fecha 28 de abril de 2017 y 3, 9 y 12 de mayo de 2017, fueron dirigidos al correo electrónico de nuestra área operativa [Callao.Datasetup@dpworld.com](mailto:Callao.Datasetup@dpworld.com) el cual no fue el canal establecido para la presentación de reclamos, razón por la cual no se ha configurado el silencio positivo en el presente caso.

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

