



GLAC.DPWC.255.2017

Callao, 18 de septiembre de 2017

Señor
NORVIL DELGADO NUÑEZ
Apoderado
GLORIA S.A.
Avenida La Capitana N° 190, Huachipa
Presente.-

Referencia: Expediente N° 106-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 25 de agosto de 2017, mediante el cual nos reclaman que asumamos el pago de la Pre-Factura N° PRINV16288774 de fecha 23 de mayo de 2017 emitida por la línea naviera CMA CGM ascendente a USD 1,927.53 (Mil novecientos veintisiete con 53/100 Dólares Americanos) por concepto de cargo de sobreestadía de importación de los contenedores amparados en el conocimiento de embarque N° ANT1078940, según indican, debido a que éste gasto se generó por la falta de disponibilidad de citas de devolución en el Sistema **DPWC** que les impidió devolver sus contenedores vacíos a tiempo.

Señalan que la cantidad de treinta (30) contenedores amparados en el conocimiento de embarque N° ANT1078940 y en el manifiesto N° 118-2017-1127 fueron descargados el día 6 de mayo de 2017, posteriormente el día 12 de mayo de 2017 la empresa de transportes TRAMARSA realizó la coordinación para gestionar las citas de devolución y no obtuvo citas disponibles, ante ello solicitaron mediante correo electrónico a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** les conceda las citas que necesitaban, sin embargo, no fueron atendidos inmediatamente pese a tratarse de una emergencia y que recién el día 18 de mayo de 2017 en horas de la tarde, **DPWC** respondió y les propuso una programación desfavorable que les hizo devolver las unidades desde el día 19 de mayo de 2017 hasta el día 20 de mayo de 2017.

Argumentan que sus operaciones están siendo perjudicadas ya que la línea naviera CMA CGM les ha suspendido debido a que no han cancelado la factura reclamada.

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

1. Como es de conocimiento público, el procedimiento de devolución de contenedores vacíos en el Sistema **DPWC online** fue informado oportunamente a todos los agentes de aduana, agente

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

dpworldcallao.com.pe



h

marítimos y empresas de transporte, desde su implementación el día 25 de enero de 2016. Para ello, **DPWC** organizó talleres de capacitación y envió comunicaciones electrónicas a todos los agentes involucrados en sus operaciones. En este procedimiento se implementó la devolución de contenedores vacíos mediante el registro del conocimiento de embarque (BL)/memo de devolución en el Sistema **DPWC** por parte del agente marítimo representante de la línea naviera, haciendo uso de sus credenciales (claves de acceso). Este procedimiento implica a su vez que el agente marítimo debe consignar al agente de aduana responsable de la devolución de los contenedores vacíos y éste a su vez, debe designar a la empresa de transporte asociada a su usuario generando la cita de entrega correspondiente, consignando el número de contenedor, placa, chofer y hora de la cita. Una vez finalizado este proceso, el sistema de **DPWC** envía un mensaje de texto al teléfono móvil del chofer designado, indicando el número de cita que debe ser proporcionado en la garita de control al momento de la devolución del contenedor vacío.

2. Conforme al procedimiento descrito anteriormente, constatamos que **el día 4 de mayo de 2017** la línea naviera **CMA CGM** registró en nuestro sistema los memos de devolución (EDI/MEMO) de los contenedores correspondientes al conocimiento de embarque N° ANT1078940 y asignó como agente de aduana responsable de la devolución a BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A., quien a su vez designó a la empresa de transportes TRAMARSA, la cual gestionó las citas para la devolución de estas unidades el día 17 de mayo de 2017, tal como se puede corroborar de los correos electrónicos adjuntados por su representada: *"el día 17 de mayo de 2017 a las 10:26 el señor Martín Rostaing mediante correo electrónico titulado "programación GLORIA miércoles 17.05.17" informa que no encontraron citas para la devolución de los contenedores"*. Es decir, la empresa de transportes TRAMARSA luego de 13 días y por razones que desconocemos, escogió el día 17 de mayo de 2017 para tramitar las citas de devolución de los contenedores pese a que pudo tramitarlas desde el día 4 de mayo de 2017 al haberse encontrado habilitado al momento del registro de los memos de devolución por parte de BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A.
3. Asimismo, hemos constatado que la empresa de transportes TRAMARSA ante la contingencia de no haber encontrado citas de devolución disponibles para los días 17 y 18 de mayo de 2017, se comunicó con su cliente GLORIA S.A. solicitándole su intervención a fin de que solicite a la línea naviera que le modifique el depósito temporal de destino de los contenedores o les amplíen el plazo para la devolución de las unidades; sin embargo, **la línea naviera no accedió a sus solicitudes por lo que, ante dicha negativa, solicitaron el día 18 de mayo de 2017 a nuestra área operativa mediante un correo electrónico, que se les brindara el apoyo para obtener las citas de devolución que necesitaban.**
4. Al respecto, como ya hemos mencionado, no es factible que los usuarios soliciten citas de devolución mediante correo electrónico sino que conforme al procedimiento establecido, deben generar la cita en el Sistema DPWC consignando el número de contenedor, placa, chofer y hora de la cita, tal como lo hacen los demás usuarios; no obstante, y haciendo una excepción a fin de tratar de resolver el problema generado por el propio TRAMARSA, nuestra área operativa optó por ofrecerle una alternativa de solución que les permitiera obtener citas de devolución en los horarios solicitados por el propio usuario.
5. En tal sentido, no se configura ningún tipo de responsabilidad de **DPWC** debido a que no existe un nexo causal entre la prestación de nuestro servicio y los gastos por sobreestadía facturados por un tercero, los mismo que fueron generados como consecuencia directa que su representada no cumplió con entregar las unidades dentro del plazo estipulado por la línea por razones ajenas a **DPWC**, específicamente, por el actuar de TRAMARSA a quien ustedes contrataron. La obligación de llegar a

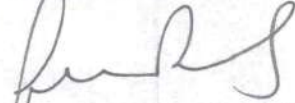


b

tiempo a la programación de devolución es una obligación del usuario y no de la terminal portuaria y si su representada por motivos ajenos a **DPWC** no pudo devolver los contenedores vacíos en el tiempo programado, los resultados que ello genere deben ser asumidos por ustedes ya que es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, como la programación diligente en la devolución de los contenedores por parte de los usuarios.

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 Román Ortiz

Apoderado

DP WORLD CALLAO

