

**GLAC.DPWC.375.2017**

Callao, 6 de diciembre de 2017

Señor

**KAREM PATRICIA GREY CHACON**

Apoderada Legal

**SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.**

Avenida Bocanegra N° 274, Urb. Industrial Bocanegra, Callao  
Presente.-



Referencia: Expediente N° 156-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 15 de noviembre de 2017 mediante el cual nos reclaman por la existencia de daños en el contenedor **TTNU5985042** y la carga, según indican, debido a que fueron provocados por negligencia de los funcionarios y/o dependientes de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Los principales argumentos que señalan a fin de sustentar su reclamo son los siguientes:

1. El contenedor **TTNU5985042** descargó de la nave NYK LIBRA el día 18 de mayo de 2017 y fue trasladado al depósito temporal de SAKJ DEPOT el día 20 de mayo de 2017, lugar donde permaneció almacenado hasta que el día 13 de junio de 2017 fue retirado por **SNACKS AMERICA LATINA S.R.L.**
2. El contenedor ingresó a los almacenes de **SNACKS AMERICA LATINA S.R.L.** en donde fue abierto y constataron la existencia de un agujero en la esquina superior derecha por donde habrían ingresado sustancias que ocasionaron perjuicios en la carga. Al revisar los videos del ingreso del contenedor **TTNU5985042** al depósito temporal de SAKJ DEPOT verificaron que éste ingresó con daños en la parte superior y adjuntan una imagen como medio probatorio.
3. Como parte de la visualización de los videos de la descarga realizada en nuestras oficinas, sostienen que en la descarga habría existido una demora de la grúa al momento de enganchar el contenedor y posteriormente al levantarlo por lo que deducen que ese momento **pudo** haber sido el choque de uno de los brazos de la grúa con el contenedor que ocasionó el agujero. Asimismo, debido a que la operación de pesaje se realizó de madrugada no pudieron observar el agujero en ese momento sin embargo a la salida del contenedor sí apreciaron una mancha que **deducen** sería el agujero en el contenedor.

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

**dpworldcallao.com.pe**



h

- 4. Debido a la demora de **DPWC** en responder a su solicitud de entrega de videos y fotografías del contenedor **TTNU5985042** es que recién pudieron presentar el presente recurso de reclamo el 15 de noviembre de 2017.

Luego del análisis de sus argumentos, hemos determinado que su reclamo es **IMPROCEDENTE** por las siguientes razones:

- 1. Hemos verificado que su representada manifiesta en su reclamo que tomó conocimiento de los daños reclamados el día 13 de junio de 2017 luego que **SNACKS AMERICA LATINA S.R.L.** abriera el contenedor en su almacén.
- 2. El inciso e) del artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN establece: *"Dentro del plazo para resolver DP WORLD CALLAO deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos: (...) e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 18° del presente Reglamento. (...) De verificarse alguno de estos supuestos, DP WORLD CALLAO expedirá una resolución declarando improcedente el reclamo".*
- 3. Asimismo, el artículo 18° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L. regula el plazo para la interposición del recurso de reclamo en el siguiente sentido: *"El plazo para que los usuarios interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de la ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación".*
- 4. En el presente caso, se aprecia que el usuario tuvo conocimiento de los hechos reclamados desde el día 13 de junio de 2017 y de acuerdo a ello se verifica que el plazo de los sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el día 8 de setiembre de 2017 mientras que el presente reclamo fue interpuesto en el día 15 de noviembre de 2017, es decir fuera del plazo para interponer reclamaciones.
- 5. En consecuencia, corresponde declarar el presente recurso de reclamo como **IMPROCEDENTE** al amparo de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L.

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  
**DP WORLD CALLAO**

