

**DALC.DPWC.008.2019**

Callao, 16 de enero de 2019

Señora  
**LILIANA LOURDES DEZA HUANCA**  
Apoderada  
**J.CH. COMERCIAL S.A.**  
Av. Tomás Marsano N° 900, Surquillo  
Presente. -

Referencia: Expediente N° 098-2018-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 10 de diciembre de 2018 mediante el cual nos reclaman el pago de USD 207.68 (doscientos siete con 68/100 Dólares Americanos) por concepto de sobreestadía del contenedor UACU5098010 según indican, debido a que se generó por causas atribuibles a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el día 7 de agosto de 2018 a las 07:00 horas el vehículo designado para el retiro del referido contenedor se encontraba en la zona de Atalaya a la espera de ingresar al terminal para lo cual contaba con su respectiva cita de retiro para esa hora, sin embargo, recién pudo ingresar a las 16:00 horas y retirar su carga a las 18:00 horas, debido a problemas en el sistema de **DPWC**.

Indican que, debido al problema mencionado, el contenedor pernoctó en los almacenes de la agencia de aduana TLI y el día 8 de agosto de 2018 fue devuelto a la línea naviera, generándose el concepto reclamado.

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

1. Hemos verificado que el contenedor UACU5098010 descargó en nuestras instalaciones el día 18 de julio de 2018 de la nave DIMITRIS C 0MG0ME1MA y fue retirado por el reclamante el día 7 de agosto de 2018 a las 17:36 horas.
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*

**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)



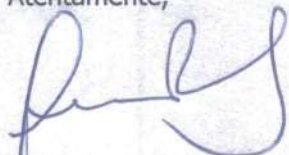
*fr*

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 los hechos reclamados ocurrieron el 7 de agosto de 2018 y de acuerdo con ello se verifica que el plazo de los sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el día 4 de noviembre de 2018 mientras que el presente reclamo fue interpuesto en el día 10 de diciembre de 2018, es decir fuera del plazo para interponer reclamaciones al amparo de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L.
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

