



**DALC.DPWC.044.2020**

Callao, 24 de febrero de 2020

Señora  
**ROXANA FLORES SALAS**  
Gerente de Compras  
**AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C.**  
Av. Nicolás Arriola N° 480, Urb. Santa Catalina, La Victoria  
Presente. -

Referencia: Expediente N° 005-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 28 de enero de 2020 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 4 de febrero de 2020, mediante los cuales nos reclaman el pago de USD 3,325.00 (tres mil trescientos veinticinco con 00/100 Dólares Americanos) más los intereses legales correspondientes, por la pérdida de mercancía consistente en diecinueve (19) baterías contenidas en el contenedor HLXU5349738 según indican, debido a que se habría producido mientras la unidad estuvo bajo la custodia de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que con fecha 12 de julio de 2019, la empresa de transporte internacional HAPAG LLOYD emitió el Conocimiento de Embarque Máster N° HLCUBSC190754447 por el servicio de transporte de mercancías desde el puerto de embarque New York, Estados Unidos hacia el Puerto del Callao, Perú. Estas consistían en baterías acondicionadas en veinte (20) paletas dentro del contenedor HLXU5349738, con un peso de 20,434.600 Kg y sellado con los precintos N° 6938683 y 40468274. En la misma fecha, la empresa Hi-Tech Air Shipping, Inc. emitió el Conocimiento de Embarque Hijo N° HIT-112111 con información incompleta ya que replicó dos veces el precinto N° 40468274 y omitió el precinto N° 6938683.

Posteriormente, el día 26 de julio de 2019, la agencia de aduanas AUSA ADUANAS S.A. numeró la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) N° 118-2019-10-307506 bajo despacho anticipado, a fin de solicitar a consumo la citada mercancía.

Luego, el 9 de agosto de 2019 el contenedor descargó en el Muelle Sur con un peso manifestado y tarjado de 20,434.60 Kg. y el día 12 de agosto de 2019 ingresó al depósito temporal de **DPWC**, emitiéndose el Volante de Despacho N° 000000229400 que consignó el precinto N° 6938683, peso de 20,000.00 Kg y la cantidad de 20 bultos recibidos.

Finalmente, el día 13 de agosto de 2019 el contenedor fue retirado de las instalaciones de **DPWC** emitiéndose el Ticket de Salida N° 5867278 que registró un peso de 19,400.00 Kg.

**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)



En ese sentido, sostienen que de los hechos expuestos se evidencia una discrepancia de 600.00 Kg. en el peso de la mercancía que ingresó y salió del depósito temporal de **DPWC**, el cual se corresponde con la pérdida de mercancías registrada en el Kardex de la Orden de Compra N° 4500294159 que consignó la entrada de 488 piezas cuando correspondía recibir 569 piezas.

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

1. Al respecto hemos verificado que el contenedor **HLXU5349738** descargó en nuestras instalaciones el día 9 de agosto de 2019 de la nave GUAYAQUIL EXPRESS y fue retirado por la empresa AUSA OPERACIONES LOGISTICAS S.A. el día 13 de agosto de 2019.
2. Asimismo, según los medios probatorios presentados por su representada, ustedes tomaron conocimiento de la supuesta discrepancia en la cantidad de mercancías recibidas, con posterioridad a la salida del contenedor de nuestras instalaciones, el día 16 de agosto de 2019 según consta del documento denominado Entrada de Mercancías.
3. 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"*.
4. 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"*.
5. En el presente caso, se aprecia que su representada tomó conocimiento de la supuesta pérdida de mercancías el día 16 de agosto de 2019 y de acuerdo a ello se verifica que el plazo de los sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el día 13 de noviembre de 2019 mientras que el presente reclamo fue interpuesto en el día 28 de enero de 2020, 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.
6. 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