

Callao, 28 de mayo de 2021

Señora  
**MARISOL GARAMENDI HINOSTROZA**  
Gerente General  
**WAYRAS WORLD COMPANY S.A.C.**  
Mza. B Lt. 05, Urb. Santa Paula II, Puente Piedra  
Presente. –

Referencia: Expediente N° 040-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 7 de mayo de 2021 y su escrito de subsanación de admisibilidad de fecha 13 de mayo de 2021, mediante el cual nos reclaman por la falta de disponibilidad de citas para la devolución de los contenedores vacíos ya que según indican, **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)** se encontraba obligado a darles citas para la devolución de sus contenedores vacíos UACU5627140 y UACU6050428 conforme lo acredita el Memo N° 1404907, sin embargo no habría cumplido con esa obligación.

Señalan que el día 7 de mayo de 2021 solicitaron a **DPWC** la emisión de dos citas para la devolución de los referidos contenedores para el día 10 de mayo de 2021 a horas 14:00 horas y 17:00 horas, sin embargo, **DPWC** no les otorgó las citas argumentando que no había disponibilidad.

Indican que el hecho de no contar con citas de devolución de contenedores vacíos les genera perjuicios consistentes en pérdidas de tiempo de trabajo, así como pérdidas económicas por asumir los extra-costos por cada día que no logran devolver los contenedores.

Asimismo, manifiestan que según el comunicado de la línea naviera HAPAG LLOYD que adjuntan al reclamo, ellos debían coordinar las citas con antelación, en primera instancia en el portal web y luego por correo electrónico; no obstante, en ambos casos no pudieron encontrar citas.

En ese sentido, señalan que **DPWC** debería coordinar con la línea naviera ya que los transportistas no son quienes eligen donde debe realizarse la devolución de los contenedores, sino que es la línea naviera quien lo determina y por ende, ellos solo acatan órdenes.

Finalmente, señalan que en este caso sus pérdidas económicas oscilan entre S/ 432.29 hasta S/ 700.71 por cada unidad vehicular.

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

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

1. Al respecto, observamos que la agencia marítima TRABAJOS MARITIMOS S.A., en representación de la línea naviera HAPAG LLOYD, el día 5 de mayo de 2021 a las 10:03 horas emitió el documento denominado Conformidad de Liberación de Carga N° 1404907 donde estableció que los contenedores UACU5627140 y UACU6050428 debían ser devueltos en **DPWC** y consignó que estos tenían como último día libre para su devolución el día 24 de mayo de 2021.
2. En consecuencia, podemos concluir que son las líneas navieras quienes informan a los usuarios el lugar donde deben devolver los contenedores vacíos conforme a lo pactado en el contrato de transporte internacional. **DPWC** no interviene en la emisión de ese documento por lo que carece de sustento la afirmación de **WAYRAS WORLD COMPANY S.A.C. (en adelante, WAYRAS WORLD COMPANY)** sobre que **DPWC** se encontraría obligado a entregarle citas en cualquier fecha solicitada en virtud del referido documento.
3. Por tanto, los usuarios conocen la fecha de devolución de los contenedores, y por ende, sabrán cuando iniciar las gestiones ante los lugares designados para concretar la devolución. En tal sentido, carece de sustento la afirmación de **WAYRAS WORLD COMPANY** sobre que **DPWC** es quien debería coordinar con las líneas navieras el ingreso de estas unidades.
4. Ahora bien, con relación a la gestión de citas por parte de **WAYRAS WORLD COMPANY**, observamos que dos (2) días después de la emisión de la Conformidad de Liberación de Carga N° 1404907, esto es, el día 7 de mayo de 2021 a las 09:24 p.m., la señora Marisol Garamendi solicitó por correo electrónico a nuestra área de Citas y Servicios la emisión de dos citas para la devolución de los contenedores UACU5627140 y UACU6050428 para el día 10 de mayo de 2021 a las 14:00 y 17:00 horas; y, en la misma fecha a las 09:34 p.m. el señor Martín Soto, Coordinador de Documentación y Citas de **DPWC**, les respondió que no existía disponibilidad en las fechas requeridas debida a la alta demanda en las solicitudes de citas y le informó que contaban con citas para el día 12 de mayo de 2021, asimismo le indicó que podían comunicarse con la línea naviera.
5. Sobre el particular, **DPWC** ha establecido un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura portuaria. Por ello, **DPWC** entrega a los usuarios las citas disponibles para el retiro o ingreso de sus contenedores y **esta disponibilidad se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios**. Por ello, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de **DPWC** establece que **DPWC no garantiza que el usuario obtendrá una cita en el día y/u horario requerido dado que podría haber sido ocupada previamente por otro usuario**.
6. En ese sentido, cumplimos con adjuntar el reporte de citas de devolución de contenedores vacíos correspondientes a los días 10, 11 y 12 de mayo de 2021 en calidad de Anexo 1, donde es posible constatar que en el indicado período **DPWC** sí entregó citas a todos los usuarios que oportunamente solicitaron las mismas, en las fechas y horas disponibles, por lo que no evidenciamos algún incumplimiento de **DPWC** en la entrega de las mismas.
7. En ese sentido, habiendo sido debidamente informado **WAYRAS WORLD COMPANY** de la falta de disponibilidad de citas en las fechas solicitadas, esto es, el día 10 de mayo de 2021 a las 14:00 y 17:00 horas, dicho usuario en el marco de sus gestiones tuvo alternativas para evitar los cobros tales como por ejemplo, contactarse con la línea naviera o su agente marítimo para que esta redireccione la devolución de los contenedores vacíos hacia otro de los depósitos con los que tiene acuerdo; o, tomar

las citas de retiro con programación del 12 de mayo de 2021 ya que considerando que con dicha programación se encontraba dentro del plazo para efectuar la devolución<sup>1</sup>.

8. Cabe precisar que esta última opción habría sido la que eligió libremente **WAYRAS WORLD COMPANY** ya que constatamos que los contenedores ingresaron a la terminal en esa fecha:

CONTENEDOR	FECHA Y HORA DE INGRESO	CITA N°
UACU5627140	12.05.2021 - 05:31	7938449
UACU6050428	12.05.2021 - 05:29	7938448

9. Finalmente, en cuanto a los perjuicios alegados **WAYRAS WORLD COMPANY** constatamos que no ha cumplido con acreditar los elementos de la responsabilidad civil: existencia de los daños, antijuridicidad, factor de atribución y nexos causal.

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. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN ustedes pueden presentar sus recursos impugnatorios por teléfono al número 206-6500 o por correo electrónico a la dirección electrónica [callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com).

Adicionalmente, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones ustedes pueden indicar en sus recursos impugnatorios un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en dicho procedimiento administrativo.

Atentamente,

  
**Francisco Roman Ortiz**  
Apoderado

---

<sup>1</sup> Según la Conformidad de Liberación de Carga N° 1404907 el último día libre para devolver los contenedores fue el 24 de mayo de 2021.