

Callao, 28 de mayo de 2021

Señor
JOHAN ALBERTO ESCARATE FARFAN
Apoderado
SAKJ DEPOT S.A.C.
Av. Argentina N° 4006, Callao
Presente. –

Referencia: Expediente N° 042-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 10 de mayo de 2021, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00051127 emitida por concepto de carga por cita no utilizada ascendente a S/ 82.60 (ochenta y dos con 60/100 Soles) incluido IGV según indican, debido a que este cobro devendría en indebido por razones no imputables a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, "SAKJ DEPOT")**.

Señalan que el día 5 de mayo de 2021 recalaron en el Muelle Sur las naves YM UTILITY y VALUE y que el 6 de mayo de 2021 culminaron su descarga, momento a partir del cual ellos iniciaron el retiro de las mercancías previo otorgamiento de las citas respectivas por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**; sin embargo estas citas se les vencieron impidiendo que sus retiros de contenedores puedan realizarse con normalidad y fluidez ya que por la congestión existente hubo largas colas para el ingreso de los vehículos a la terminal, lo cual fue debidamente comunicado a **DPWC**.

Asimismo, indican que **DPWC** modificó el horario de las tolerancias para el cumplimiento de las citas sin previo aviso. En efecto, modificó la tolerancia de ingreso de tres (3) horas posteriores a la hora de la cita y un (1) hora antes del horario de la cita para que puedan ingresar los vehículos a dos (2) horas de tolerancia y que este cambió les afectó ya que sus vehículos llegaron dentro del horario inicial de tolerancia de tres (3) horas a la cita.

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

I. Sobre los servicios objeto de reclamo:

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00051127 se cobró a **SAKJ DEPOT** el cargo por cita no utilizada de los siguientes eventos conforme al siguiente detalle:

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

CITA N°	ESTADO
7933730	Vencida
7933624	Vencida

II. Sobre la relación contractual entre las partes y el marco legal de las obligaciones:

1. Sobre el particular, el marco de análisis para estos casos vinculados al proceso de retiro e ingreso de los contenedores es uno de responsabilidad civil contractual y la fuente de las obligaciones entre las partes son: el Contrato de Concesión celebrado entre el Estado Peruano y **DPWC**, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L.¹ las disposiciones emitidas por el OSITRAN respecto a las tarifas en cuanto sea aplicable y supletoriamente el Código Civil Peruano.
2. Con relación al cargo por cita no utilizada, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. establece que no habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera cita y que, a fin de permitir el uso de la infraestructura portuaria a otros usuarios, DP World Callao impondrá un cargo por cita no utilizada conforme a lo establecido en el Tarifario, ya sea que esta haya sido cancelada o haya expirado.
3. Asimismo, el indicado reglamento regula lo relativo a la atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores y establece deberes y obligaciones tanto para **DPWC** como para los usuarios. En ese sentido, establece las siguientes obligaciones para las partes a fin de retirar la mercadería de la terminal: i) **por parte del usuario:** contar con una cita y que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango de horario establecido para la cita; y, ii) **por parte de DPWC:** entregar citas a los usuarios según la disponibilidad y entregar los contenedores una vez el transportista ingrese a la terminal.
4. En ese orden de ideas, se hace necesario analizar cuál fue el comportamiento de **SAKJ DEPOT** y **DPWC** en orden al cumplimiento de tales obligaciones.

III. Sobre el cargo por cita no utilizada:

1. Al respecto, tal como lo hemos indicado es obligación del usuario que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango de horario establecido para la cita solicitada, por lo que de no ser usada esa cita el Reglamento Tarifario y Política Comercial ha previsto el cargo por cita no utilizada.
2. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de estas en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió **SAKJ DEPOT** en la gestión de las citas de retiro no usadas y hemos encontrado lo siguiente:

CITA N°	FECHA Y HORA PROGRAMACIÓN CITA	FECHA Y HORA COMPLETÓ CITA	ESTADO
7933730	06/05/2021 22:00	06/05/2021 21:23	Vencida
7933624	06/05/2021 21:00	06/05/2021 21:01	Vencida

¹ Este reglamento constituye Cláusulas Generales de Contratación en virtud de lo dispuesto en el artículo 1392 del Código Civil, como ya lo ha señalado en reiterada jurisprudencia el Tribunal de Controversias de OSITRAN.

3. Sobre el particular, la cita N° 7933730 fue completada con el dato de transporte después de la hora de programación de su uso, es decir, la asignación del transporte para recoger el contenedor se realizó fuera de hora y era evidente que esa cita ya había perdido su turno; mientras que la cita N° 7933730 fue completada con el dato de transporte de treinta y siete (37) minutos antes de la hora de programación de uso de la cita, con lo cual el usuario se puso en riesgo de no llegar a la hora y perder su turno al salir tarde de su almacén rumbo al puerto, considerando inclusive la congestión reportada.
4. En ese sentido, **queda en evidencia que SAKJ DEPOT no cumplió con su deber de completar sus citas y enviar sus vehículos oportunamente a nuestras instalaciones con el fin de usar las mismas en el horario de programación de las mismas**, por lo que no se aprecia diligencia ordinaria en los términos del artículo 1314 del Código Civil peruano que establece que *"Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*.
5. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del cargo es imputable estrictamente al usuario ya que no usó oportunamente las primeras citas gestionadas por razones el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el cargo por citas no utilizadas para el retiro de sus contenedores es válido.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, con relación a las tolerancias es menester precisar que su otorgamiento no es una obligación de **DPWC** sino más bien una liberalidad. Por tanto, la extensión de uso del horario de programación inicial de las citas para que estas puedan ser usadas es una facilidad que **DPWC** brinda con miras de coadyuvar en la solución a la congestión externa, pero se dan siempre que no afecte nuestras operaciones y el margen de esas tolerancias dependerá también de ese factor.
7. Ahora bien, es importante resaltar que las tolerancias no eximen al usuario de su obligación de completar y enviar sus vehículos oportunamente para el uso de sus citas, por lo que resultaría una mala práctica si es que los usuarios considerando estas tolerancias se organicen más bien en función de estas y no en función de la hora de programación de las citas.

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.

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