

Callao, 8 de junio de 2023

Señor

**FERNANDO CASTELLANO TALLEDO**

Apoderado

**TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A.**

Calle Amador Merino Reyna 267, Of. 1002, San Isidro

Presente. –

Referencia: Expediente N° 034-2023-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 19 de mayo de 2023, mediante el cual en representación de la línea naviera WAN HAI LINES nos reclaman el pago de USD 405.00 (cuatrocientos cinco con 00/100 dólares americanos) por concepto de reparación del contenedor WHSU2204150 según indican, debido a que el daño se habría generado por la mala estiba realizada por **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Señalan que el 27 de noviembre de 2022 el contenedor WHSU2204150 fue descargado vacío en **DPWC** y movilizado hacia DP WORLD LOGISTICS donde fue reparado por daños menores (pequeña fractura en la plancha protectora del techo y pintado de las letras del contenedor), quedando en perfecto estado para ser embarcado en la nave WAN HAI 723, como se acredita con el *Equipment Interchange Receipt* (EIR) de salida de DP WORLD LOGISTICS.

Luego, indican que el 26 de diciembre de 2022 el referido contenedor fue embarcado en la nave en óptimas condiciones y sin daños, conforme consta del Ticket de Ingreso de **DPWC** y el 6 de febrero de 2023 se efectuó la descarga de la unidad en el puerto de Hong Kong donde se encontraron los daños en el poste y esquinero frontal del contenedor WHSU2204150, siendo que el 8 de marzo de 2023 tomaron conocimiento de los daños.

Al respecto, adjuntan como medios probatorios los siguientes documentos: el *Equipment Interchange Receipt* de salida del almacén de DP WORLD LOGISTICS sin observaciones, el Ticket de ingreso a puerto sin observaciones, fotos del contenedor presentando daños y presupuesto de la reparación del daño.

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

1. Al respecto, hemos verificado que el contenedor WHSU2204150 fue embarcado el 28 de diciembre de 2022 a bordo de la nave WAN HAI 723 de manera idónea y sin registro de daños, conforme consta del documento denominado *Letter of Acceptance* cuya copia adjuntamos en calidad de Anexo 1, el cual fue elaborado el mismo día en que se llevó a cabo la operación de embarque de la unidad y fue firmado por el comandante de la nave al término de sus operaciones, quien con su firma brindó conformidad de la idoneidad del servicio prestado por **DPWC** y dio fe que no se registraron daños.



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

2. Por tanto, queda demostrado que nuestra empresa prestó en forma idónea los servicios referidos al contenedor WHSU2204150 por cuanto fue embarcado sin daños ni observaciones, y rechazamos la imputación de responsabilidad que nos efectúan ya que nuestras operaciones de embarque culminaron con el visto bueno del comandante de la nave quien tienen la obligación de vigilar la estiba de las mercancías.
3. Por otro lado, 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 de la información brindada en el escrito de reclamo que desde el 6 de febrero de 2023 se habrían detectado los daños en el puerto de Hong Kong y de acuerdo a ello se verifica que el plazo de los sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el día 4 de mayo de 2023 mientras que el presente reclamo fue interpuesto en el día 19 de mayo de 2023, 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. 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.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, hemos constatado que ninguno de los medios probatorios presentados por su representada acredita nuestra responsabilidad en la producción de los daños reclamados, antes bien, evidencian que los daños se habrían producido durante el transporte marítimo o en destino ya que fueron detectados en el puerto de Hong Kong.

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,

**BRUNO CRISTOVAO FERRETTI**  
Apoderado







**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

ANEXO 1

**DP WORLD**  
Callao

OPS-F-007  
03.12 - V.02

Date: 28/12/22

**LETTER OF ACCEPTANCE**

To: Ship's Command

This is to inform you that all cargo discharged / loaded on the motor vessel:

WAN HAI 723 / V. 006W

At DP WORLD CALLAO is in safe condition and no damages were found on it.  
You fully agree that operations finalized in good acceptance of your command and  
no damages were found or reported on vessel.

  
DP WORLD CALLAO S.R.L.  
Vessel Supervisor

FOR RECEIPT ONLY  
  
Ship's Command  
