



DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

DALC.DPWC.393.2024

Callao, 16 de diciembre de 2024

Señora
MARIA ALEJANDRA VIZCARRA GONZALES
Apoderada
WAYRA MED EIRL
Urbanización Quinta Azores I, F17 – Cerro Colorado – Arequipa
ymanriquez@peruml.com; jrodriguez@yaczcargo.com
Presente. –

Referencia: a) Carta de reclamo S/N presentada el 22 de noviembre de 2025
b) Carta S/N del 12 de diciembre del 2024
c) Expediente N° 066-2024-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, damos respuesta a su reclamo presentado por documentos de la referencia a) y b), signado con expediente de la referencia c).

Al respecto, su reclamo ha sido declarado **INFUNDADO** por los motivos que se detallan a continuación:

1. **Solicitud de su representada.-**

“(…) deseo dejar constancia de mi insatisfacción respecto al manipuleo de mi carga, llegada desde China, durante su inspección realizada en la ACCIÓN DE CONTROL (ACE), que tuvo lugar en sus instalaciones. Les envío el nro. de documento de transporte TJN0459076 que contenía el contenedor de 20st identificado APZU3587143 (...) solicitamos de manera urgente y necesaria, puedan evidenciar en informe la inspección realizada, junto con fotos y grabaciones en video de que la carga manipulada por ustedes quedó en condiciones óptimas para su retorno al contenedor por parte de su personal (...)”.

2. **Descargos de DPWC.-**

Sobre el particular, se le pide considerar lo siguiente:

- (i) Los videos registrados por los sistemas de seguridad de DP World Callao S.R.L. únicamente sirven para resguardar la seguridad de nuestras operaciones y no forman parte de los servicios que presta la terminal.

Sobre este particular, el Tribunal de Solución de Controversias¹ ha señalado lo siguiente:

“(…) 21. Respecto a la exhibición de videos de seguridad de DP WORLD (...) cabe subrayar que, corresponde al usuario probar que los daños se produjeron en el Terminal Portuario, y que a lo largo del procedimiento la entidad prestadora señaló que no está obligada a grabar los servicios que brindó a ADL, por lo que no cuenta con las pruebas ofrecidas éste. De igual forma, cabe indicar que no corresponde en este caso la inversión de la carga de la prueba, dado que el usuario se encuentra en igualdad de condiciones de probar como entró y salió la mercancía del Terminal Portuario, a través de documentos tales como, notas de tarja, tickets de salida, reportes, actas o comunicaciones de daños realizados por el usuario durante las operaciones y/o servicios prestados por DP WORLD.

¹ Cfr. Exp. 178-2023-TSC-OSITRAN

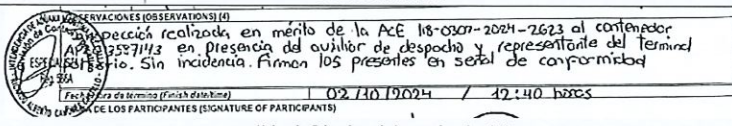


DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

22. Con relación a lo anterior, es importante remarcar que es responsabilidad del usuario reportar oportunamente a la entidad prestadora cualquier incidente que ocurra durante las operaciones de desembarque de la nave y/o de los servicios prestados en este caso por DP WORLD para la inspección extraordinaria de la mercancía del usuario realizada por la aduana dentro del Terminal Portuario.
(...)” (subrayado agregado)

(ii) En línea con lo anterior, debe tenerse presente lo siguiente:

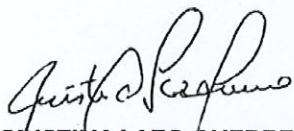
N°	Documento	Comentario
1	Acta de inspección N° 118-0303-2024-N° 002494	 <p>“(...) Sin incidencia (...)”</p>
2	Acta de conformidad N° 090102 firmada por el agente de aduanas sin ninguna observación de la inspección (Anexo 1)	“(...) Sin observaciones (...)”

En atención a lo expuesto, rechazamos cualquier pretendida atribución de responsabilidad sobre la situación descrita.

En atención a lo hasta aquí expuesto, su reclamo debe ser declarado **INFUNDADO**. Sin perjuicio de ello, en aplicación del artículo 26° del Reglamento², su representada tiene expedito su derecho a presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Adicionalmente, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones relacionadas al presente procedimiento, su representada puede 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,



CRISTINA LAZO GUERRERO
Apoderada



²

Artículo 26: Medios Impugnatorios

Los USUARIOS que consideren que las resoluciones emitidas por DP WORLD CALLAO violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas y ante DP WORLD CALLAO los siguientes recursos:

a. Recurso de Reconsideración:

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO procede la interposición de recurso de reconsideración ante la misma dependencia que resolvió el reclamo, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de una nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación.

DP WORLD CALLAO se pronunciará en el plazo de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración.

En caso DP WORLD CALLAO omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo.

b. Recurso de Apelación:

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, proceda la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

DP WORLD CALLAO elevará el expediente al TRIBUNAL en el plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de recepción del recurso de apelación, debiendo acompañar su pronunciamiento respecto al recurso.



DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

Anexo 1

	DP WORLD	ACTA DE CONFORMIDAD	Nº 090102
Nº Contenedor / BL / Booking : <u>APZU3587143</u>		FECHA: <u>02/10/2014</u>	
Movilizado para : <u>ACE</u>			
- Solo Cuadrilla	<input checked="" type="checkbox"/>		
- Solo Montacarga 03 TN	<input type="checkbox"/>		
- Mixto (Cuadrilla y Montacargas 03 TN)	<input type="checkbox"/>		
Otros :			
Observaciones / Incidencias :	<u>Sin observaciones</u>		
Precinto (s) de inicio :			
Precinto (s) de cierre :	<u>004VA539189</u>		
<p>Como representante autorizado de la agencia de aduana/agente marítimo/deposito temporal/consignatario de esta carga, reconozco que DP World Callao S.R.L. no se hará responsable por el estado, cantidad, calidad o estiba de las mercancías una vez que el contenedor haya sido debidamente cerrado. Cualquier observación durante la ejecución del servicio deberá ser consignada expresamente en el acta en el rubro "observaciones". reconozco expresamente que DP World Callao S.R.L. no aceptara a trámite ningún reclamo por daños que no se hayan reportado en el documento.</p>			
ZONA DE AFORO			

Handwritten signature in blue ink