**DALC.DPWC.445.2025**

Callao, 25 de agosto del 2025

Señora
**LILIANA MERCEDES MORANTE GARCÍA**
Gerente Administrativo y Financiero
**BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A.**
Jr. Comandante Jiménez Nro. 126, altura Cuadra 7, Javier Prado Oeste.
Presente. -

Referencia:
a) Expediente N° 120-2025.
b) Correos electrónicos recibidos el 02 y 07 de agosto de 2025.
c) Escrito S/N recibido el 08 de agosto de 2025.
d) Correo electrónico recibido el 15 de agosto de 2025.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente damos respuesta al reclamo interpuesto mediante el documento de la referencia c) presentada por mesa de partes física el 08 de agosto de 2025, y por mesa de partes virtual el 15 de agosto de 2025[1].

Sobre el particular, dentro del plazo de quince (15) días hábiles establecido en la Resolución No. 019-2011-CD, damos respuesta al reclamo interpuesto declarándolo **IMPROCEDENTE**, por los motivos que se exponen a continuación:

**1. Pretensión de su representada**

"*(...)*

| Imagen N.° 1 |
|---|
| En consecuencia, solicitamos que APM TERMINALS CALLAO S.A., realice la revisión exhaustiva de este caso en el más breve plazo y, asimismo, realice las gestiones pertinentes a fin que se adopten las medidas de seguridad informática y documentaria necesarias para evitar la clonación de citas de retiro y la producción de hechos delictivos que perjudican a los usuarios y, en ese sentido, se nos informe al respecto, detallando la o las direcciones IP utilizadas en la canelacion de cita de retiro y en la genracion de la neuva cita de retiro a nuestro mencionado domicilio y a los siguientes correos electrónicos: .<br>• Ricardo Tovar <rtovar@beagle.com.pe>;<br>• jtovar <jtovar@beagle.com.pe>;y<br>• Liliana Morante <lmorante@beagle.com.pe>; |

[1] Cabe indicar que, para efectos del caso, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se considerarán como notificados el Escrito S/N presentado el 08 de agosto de 2025 y el correo electrónico del 15 de agosto de 2025 dirigido a Callao.Reclamos@dpworld.com.
"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo
1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora. (...)"

*(…)".*

**2. <u>Análisis y descargos de DP WORLD CALLAO (en adelante, DP WORLD)</u>**

2.1. Su representada pretende que DP WORLD ejecute las siguientes acciones:

(i) Que se realice una revisión exhaustiva y realice las gestiones pertinentes a fin de que se adopten medidas de seguridad informática y documentaria necesaria para evitar la clonación de citas de retiro y producción de hechos delictivos.
(ii) Que se le informe sobre las medidas de seguridad informática y documentaria adoptadas.
(iii) Se detalle la o las IPS de utilizadas en la cancelación de cita de retiro y generación de nueva cita de retiro a su domicilio.

2.2. No obstante, según el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento) señala lo siguiente:

> *"Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo*
> *[…]*
> *El órgano resolutivo declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:*
> *a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;*
> *b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;*
> *c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;*
> *<u>d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto</u>*
> *e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en al artículo 36 del presente Reglamento; y,*
> ***<u>f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento.</u>***
> *[…]"*

2.3. En el caso materia de análisis, Beagle Agentes de Aduana S.A solicita a DP WORLD requerimientos que no versan con los supuestos tipificados en el artículo 33 del Reglamento precipitado[2], por lo tanto, su reclamo debe ser declarado **IMPROCEDENTE.**

---

[2] Artículo 33.- Objeto del Procedimiento
El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.
El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.
En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:
a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.

2.4. Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado de que su reclamo fuera procedente, el mismo carece de sustento según lo expuesto a continuación:

En la Carta de Reclamo, con sumilla "Formulamos Reclamos por vulneración de sistemas de retiros de DP WORLD Callao", se describe que el día 01 de agosto del 2025 se produjo un supuesto acto delictivo en agravio de su empresa y de su cliente "Black & Decker del Perú S.A." atribuyendo que este evento se podría haber generado por presuntas deficiencias en los protocolos de seguridad de nuestra empresa DP WORLD.

Para sustentar su reclamo, se alude a supuestas vulneraciones en controles informáticos y documentarios, ausencia de verificaciones informáticas y falta de protocolos de seguridad en las operaciones, así como adjunta copia de la denuncia policial presentada, ficha RUC de la empresa de transporte "Transportes Jalexter S.A.C." y fotografías a partir de las cuales señala que no existiría domicilio fiscal de la referida empresa de transporte.

Al respecto, se debe considerar lo siguiente:

1. Primero, debemos indicar que la responsabilidad por el uso debido de la plataforma digital "DPORT" es entera y exclusiva de su representada, de conformidad con los de términos y condiciones para el uso del referido sistema.

   A través de la referida plataforma digital, los agentes de aduana se registran en el sistema y crean sus propias credenciales de usuarios y contraseñas **secretas** a efectos de administrar ellos mismos el proceso de retiro de contenedores. Así, el procedimiento de retiro de contenedores se trata de un **autoservicio administrado por la agencia de aduanas con sus credenciales.**

   Por lo tanto, se encuentra bajo su entera y exclusiva responsabilidad las autorizaciones realizadas con sus credenciales a partir de las cuales se realizó la designación de empresa de transporte a cargo de la generación de citas para el retiro del contenedor MSMU6849970 y posterior retiro efectivo.

   En tal sentido, no resulta amparable el extremo del reclamo en el que señala que nuestra representada no fue diligente en los controles realizados y que Beagle Agentes de Aduana S.A no ha participado en el proceso de retiro de la mercancía.

2. Segundo, rechazamos que haya existido una vulneración de controles informáticos en la plataforma "DPORT". Lo que ha ocurrido en este caso, conforme a lo expuesto en los apartados previos, fue que la asignación de empresas de transporte para el retiro efectivo de los contenedores fue de competencia exclusiva de vuestra representada mediante el uso de sus **credenciales confidenciales bajo responsabilidad, proceso en el que DP WORLD no ha intervenido.**

3. Finalmente; y, sin perjuicio de lo antes expuesto, DP WORLD se encuentra colaborando activamente con las autoridades competentes en la entrega de información que puedan ayudar a esclarecer en los hechos del caso.

En atención a los argumentos previamente detallados, en el supuesto negado que su reclamo hubiera sido procedente, el mismo carece de sustento.

---

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación de los artículos 55 y 57 de la Resolución 019-2011-CD3, 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 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS, 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.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

**Cristina Lazo Guerrero**
Apoderada

LEGAL
Eduardo Villena
DP World Callao

[3] **Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**
El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.
**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.