DALC.DPWC.540.2025

Callao, 15 de octubre del 2025

Señor
Twiggy Coronado Fontenla
Gerente General
GLOBAL GRAFFIC S.A.C.
Av. Paseo de la República 291, Lima
Presente. -

Referencia: a) Escrito N.° 2025-1509 de 23 de setiembre de 2025
b) Expediente N.º 129-2025-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos por medio de la presente para dar respuesta a su reclamo presentado por el correo electrónico callo.reclamos@dpworld.com mediante el escrito de la referencia a), en el cual solicita una compensación por supuestas pérdidas económicas ascendentes a USD 1,100.00, más los costos de sobreestadía y daños, derivados del presunto direccionamiento incorrecto de los contenedores HLBU8153058, HLBU8307678 y HLBU8024657.

Sobre el particular, cumplimos con informarle que su reclamo ha sido declarado **INFUNDADO**, de acuerdo con el siguiente detalle:

1. Conforme a lo señalado en su escrito, su representada sostiene que DP World Callao presuntamente no acató una orden suya como agente de carga, enviando los contenedores especiales al almacén de TPP y no al que su empresa había indicado.

2. Al respecto, y como punto central, es necesario precisar que nuestro personal, específicamente la Srta. Silvia Flores Calderón, procedió con el direccionamiento de los mencionados contenedores en estricto cumplimiento de una instrucción formalmente recibida por el representante del consignatario de la carga para dicha operación.

3. Prueba de ello es la comunicación por correo electrónico que su misma representada adjunta en su reclamo. En dicho correo, nuestra colaboradora responde de manera clara y directa: *"Los contendores han sido direccionados para TPP tal como indica su instrucción"*. Esta comunicación confirma que la acción de nuestro personal no fue una decisión unilateral, sino la ejecución de una solicitud explícita.

4. Respecto a la presunción de un "posible acuerdo económico" entre un agente de aduanas y nuestra colaborada, rechazamos categóricamente dicha afirmación por ser una conjetura sin

fundamento probatorio alguno. Nuestras operaciones se rigen por estrictos códigos de ética y transparencia.

5. En consecuencia, al haberse acreditado que DPWC actuó diligentemente y en conformidad con una instrucción recibida para el direccionamiento de la carga por parte del representante del consignatario de la carga, el supuesto incumplimiento alegado carece de sustento fáctico y legal.

En atención a lo hasta aquí expuesto, su reclamo debe ser declarado **INFUNDADO**.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, su representada tiene expedito su derecho a presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días hábiles 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.

Sin otro particular, quedamos de ustedes

Atentamente,

LEGAL
Eduardo Villena
DP World Callao

Cristina Lazo Guerrero
Apoderada