



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 160

La Paz, 24 JUL, 2019

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa Líneas Aéreas S.A.U. – Air Europa, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

- 1. A través del Portal mireclamo.bo, Dusan John Caravic Claros presentó reclamación directa, registrada con el N° 17670/2017, en contra de Air Europa, en fecha 21 de septiembre de 2017, en razón a que el sábado 19 de agosto de 2017 en el aeropuerto de Copenhague no le permitieron hacer el check-in para el viaje de retorno, Copenhague Ámsterdam con destino final Cochabamba, Bolivia, porque su nombre no aparecía en listas, motivo por el cual perdió el viaje y después de realizar las reclamaciones pertinentes ante las aerolíneas Air Europa y Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM), en fecha 25 de agosto de 2017 compró otro ticket de retorno a Cochabamba, Bolivia, solicitando se proceda con el reembolso de todos los gastos ocasionados por las llamadas telefónicas, alojamiento, comida por varios días, pasajes de ida y vuelta al aeropuerto y traductor (fojas 11 a 14).
- 2. En fecha 5 de octubre de 2017, Air Europa contestó a la reclamación administrativa presentada por el usuario, señalando que se están llevando a cabo las comprobaciones oportunas para la correcta resolución de la reclamación, solicitando se envié los comprobantes de gastos (fojas 16 a 19).
- 3. En fecha 26 de octubre de 2017, al no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación directa, el usuario presentó reclamación administrativa ante la ATT, ratificado los extremos señalados en la reclamación directa (fojas 26).
- 4. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 191/2018 de 17 de octubre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso formular cargos contra Air Europa por: i) La presunta vulneración de lo establecido en los artículos 13 y 29 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, por no haber cumplido con la obligación transportar al usuario hasta su destino final en la ruta Copenhague Ámsterdam Madrid Santa Cruz Cochabamba el 19 de agosto de 2017; ii) La presunta vulneración del inciso b) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General del Transporte, que establece que los usuarios gozan del derecho a recibir un trato respetuoso y digno por parte de los operadores del servicio, por no haber brindado un trato respetuoso al usuario en el vuelo programado para la ruta Copenhague Ámsterdam Madrid Santa Cruz Cochabamba el 19 de agosto de 2017; y corrió en traslado los cargos formulados (fojas 34 a 38).
- **5.** Mediante memorial de 31 de octubre de 2018, David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa respondió a los cargos formulados en su contra, solicitando a la ATT se requiera al usuario número de cuenta bancaria para abonar el monto de las facturas presentadas por el pasajero, "no pudiendo ser objeto de reembolso los gastos que no han sido debidamente acreditados ante Air Europa" (fojas 45 a 54).
- **6.** A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 239/2018 de 26 de diciembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Dusan John Caravic Claros contra Air Europa: **i)** Al no haber el operador desvirtuado la vulneración de lo establecido en los artículos 13 y 29 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 en relación al artículo 101 de la Ley N° 2902, Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia que dispone que







## ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



los pasajeros de transporte aéreo tienen el derecho de percibir el reembolso por los daños y perjuicios ocasionados, por no haber cumplido con la obligación de transportar al usuario hasta su destino final en la ruta Copenhague – Ámsterdam – Madrid – Santa Cruz – Cochabamba el 19 de agosto de 2017; ii) Al no haber el operador desvirtuado la vulneración del inciso b) del artículo 114 de la Ley N° 165, por no haber brindado un trato respetuoso al usuario en la ruta Copenhague – Ámsterdam – Madrid – Santa Cruz – Cochabamba el 19 de agosto de 2017; instruyendo restituir a favor del usuario la suma de \$us.1077.91.-, y asumir las medidas correctivas y/o preventivas a efectos de otorgar un trato respetuoso y digno a los usuarios, facilitando los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje. Tal determinación fue asumida de acuerdo al siguiente análisis (fojas 67 a 73):

- i) Es necesario enfatizar que en atención a la naturaleza del procedimiento de reclamación, la carga de la prueba le corresponde al operador de conformidad a lo previsto en el artículo 63 del "D.S. 27172" (sic), de tal manera se encuentra compelido a brindar todo elemento probatorio que permita a esta Autoridad Regulatoria emitir criterio prudente y razonable.
- ii) El operador implícitamente se allanó a la formulación de cargos y reconoció su responsabilidad sobre los incidentes aducidos por el usuario y que impidieron su viaje de retorno a Bolivia.
- iii) Al no haber presentado descargos valederos, la Autoridad Regulatoria acepta como hecho verídico lo señalado por el usuario, de tal manera, se infiere que el operador incumplió con su obligación de transportarlo el 19 de agosto de 2017 en la ruta Copenhague Ámsterdam Madrid Santa Cruz Cochabamba, situación que innegablemente le causo perjuicios. En tal sentido, corresponde declarar fundada la presente reclamación administrativa en virtud al artículo 65 de "D.S. 27172" (sic).
- iv) La Autoridad llega a la convicción que el usuario atravesó una serie de dificultades sin haber encontrado la debida asistencia para solucionar el inconveniente suscitado que impedía su retorno al país, aspectos que denotan que el operador no le brindó un trato respetuoso y considerado conforme exigente el inciso b) del artículo 114 de la Ley N° 165 en consonancia con el artículo 29 del "D.S. 285" (sic). En ese entendido, el cargo formulado no fue desvirtuado y corresponde declarar fundada la reclamación administrativa.
- 7. El 11 de enero de 2019, David Lanza Nolasco en representación de Air Europa presentó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 239/2018 de 26 de diciembre de 2018, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 82):
- i) Se vulnera el principio de verdad material al haber declarado fundada la reclamación por un supuesto e inexistente trato irrespetuoso al usuario, porque se asume que Air Europa habría prestado un trato irrespetuoso al usuario, amparando esta apreciación en una respuesta que el Gerente de Air Europa habría formulado no al pasajero sino a Fernando Coello, Gerente Comercial de la Agencia Tropical Tours quien tuvo el desatino de reenviarla al pasajero y fue en el contexto de una respuesta a las expresiones del Gerente Comercial de la agencia de viajes con relación al proceder de KLM y de Air Europa.
- ii) La ATT tomó una afirmación fuera de contexto como verdad material averiguada, e instruyó medidas correctivas cuando en realidad no se afectó al pasajero.
- 8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Air Europa, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 239/2018, confirmándola en todas sus partes, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 88 a 91):
- i) La "RAR 239/2018" (sic) en ningún momento fundó su decisión de declarar probados los cargos en la existencia o contenido de un correo electrónico, sino más bien en el hecho reclamado por el usuario de que habría atravesado una serie de dificultades sin haber recibido

Q V°B° Maria Guillen







por parte del operador la debida asistencia y trato respetuoso para retornar al país, aspecto que de ninguna manera fue desvirtuado o refutado por el operador al momento de apersonarse y responder a los cargos formulados en su contra.

- ii) Cuando existe una reclamación de segunda instancia por la que, según la relación de los hechos descrita por el usuario reclamante, existen indicios de la comisión de una infracción tipificada en la normativa del sector, es el operador quien tiene la obligación de probar que el hecho reprochable no existió o si existió, de que éste no fue responsable de su comisión, caso contrario, la reclamación administrativa debe ser declarada probada, inclusive, acorde con el artículo 62 del "Reglamento" (sic), una vez formulados los cargos y corrido el traslado para la contestación del operador, en caso de que éste no respondiera dentro del plazo establecido al efecto, se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación administrativa. En ese sentido, los procesos de reclamación administrativa son diferentes a cualquier otro proceso administrativo sancionador, precisamente por la desventaja que tiene una de las partes del conflicto administrativo al que presuntamente se le habrían vulnerado sus derechos y porque la Administración no tiene la obligación de generar prueba de cargo, en consecuencia, al no haber el recurrente presentado elemento probatorio alguno para desvirtuar la comisión de la infracción se declaró fundada la reclamación, por consiguiente, los argumentos del recurrente carecen de sustento jurídico.
- 9. A través de memorial de 18 de marzo de 2019, David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 94 a 95):
- i) Se presentó a consideración de la ATT la nota N/REF:028-17/80737/cmo de 5 de octubre de 2017 que constituye una comunicación escrita y directa con el pasajero, esta comunicación se encuentra redactada en español y trasluce un absoluto trato respetuoso y digno hacia el pasajero, no habiendo en ningún momento sido objeto de algún trato que pudiera mellar su dignidad, sensiblemente, la ATT no ha considerado esta prueba aportada por Air Europa.
- ii) La vinculación verbal del pasajero con algún operador aéreo se ha producido en el aeropuerto de Copenhague, según propia versión del pasajero y dicha vinculación verbal, de la que podría deducirse un trato descortés, irrespetuoso o indigno, no se ha producido con el personal de Air Europa, sino por la propia versión del pasajero, con personal de AVIATOR y personal de KLM, estas circunstancias tampoco han sido valoradas por el Ente Regulador.
- iii) La conversación con la Agencia de Viajes no puede ser desde ningún punto de vista el marco o corolario fáctico, mucho menos el fundamento legal para que la ATT tome un supuesto e inexistente trato irrespetuoso e indigno como verdad material averiguada y mantenga la infracción como si hubiera sido cometida por Air Europa.
- iv) No puede el Ente Regulador confundir y entremezclar la sanción impuesta por la infracción a los artículos 13 y 29 del "D.S. 285" (sic) en relación al artículo 101 de la Ley N° 2902, sanción a la que el operador se allanó y cumplió a cabalidad, con otra cuyo origen es netamente valorativo y subjetivo y que, sin embargo, por los fundamentos, resulta inexistente.
- 10. A través de Auto de Radicatoria RJ/AR-026/2019 de 26 de marzo de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico planteado por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 97).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 373/2019 de 15 de julio de 2019, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 373/2019, se tienen las











siguientes conclusiones:

- 1. El inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que respecto al principio de verdad material, la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.
- 2. El parágrafo IV del artículo 47 de la Ley N° 2341, señala que la autoridad podrá rechazar las pruebas que a su juício sean manifiestamente improcedentes o innecesarias. Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica.
- **3.** Por su parte, el inciso b) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, establece que los usuarios gozan del derecho a recibir un trato respetuoso y digno por parte de los operadores del servicio.
- **4.** El artículo 29 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, señala que el transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.
- **5.** El artículo 117 de la Ley N° 165, establece que el Estado a través de la autoridad competente protegerá y defenderá los derechos de las usuarias y los usuarios del Sistema de Transporte Integral STI, al efecto desarrollará y aplicará mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarias o usuarios y operadores sean cumplidos.
- **6.** Conforme a ello, el numeral 6 del artículo 6 de la Ley Nº 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, establece como uno de los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, al de favorabilidad, por el cual, en caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- **7.** Por su parte, el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado a través de Decreto Supremo N° 27172, dispone que en los procesos de reclamación, la carga de la prueba será del operador.
- 8. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico, en relación a que: "se presentó a consideración de la ATT la nota N/REF:028-17/80737/cmo de 5 de octubre de 2017 que constituye una comunicación escrita y directa con el pasajero, esta comunicación se encuentra redactada en español y trasluce un absoluto trato respetuoso y digno hacia el pasajero, no habiendo en ningún momento sido objeto de algún trato que pudiera mellar su dignidad, sensiblemente, la ATT no ha considerado esta prueba aportada por Air Europa"; corresponde señalar que, la ATT fundamentó su decisión en que el operador reconoció los cargos y asumió responsabilidad en la contestación a la formulación de cargos por el trato recibido en el vuelo de 19 de agosto.
- 9. Respecto al argumento de que: "la vinculación verbal del pasajero con algún operador aéreo se ha producido en el aeropuerto de Copenhague, según propia versión del pasajero y dicha vinculación verbal, de la que podría deducirse un trato descortés, irrespetuoso o indigno, no se ha producido con el personal de Air Europa, sino por la propia versión del pasajero, con personal de AVIATOR y personal de KLM, estas circunstancias tampoco han sido valoradas por el Ente Regulador"; se aclara que la ATT baso su determinación en que Air Europa asumió los cargos al solicitar el respaldo de los gastos, sin otro argumento adicional en la contestación a los cargos, como lo ratificó en el recurso de revocatoria.











No obstante a ello, es prudente hacer notar que, al contrario de lo señalado por el recurrente, el usuario en su reclamación administrativa de fecha 21 de septiembre de 2017, establece puntualmente que: "inmediatamente llamamos a Air Europa, explicado lo sucedido, el operador de Air Europa, directamente indica que la agencia de viajes emitió mal el boleto y que reclame a ellos, ese momento le hicimos notar el maltrato que estamos recibiendo pues como va a decir eso, si ni siquiera nos pidió el número de boleto y como sabe que paso con ese billete" (el resaltado es nuestro), por lo que es evidente que el usuario reclamó y alegó mal trato del operador.

- 10. En relación al argumento de que: "la conversación con la Agencia de Viajes no puede ser desde ningún punto de vista el marco o corolario fáctico, mucho menos el fundamento legal para que la ATT tome un supuesto e inexistente trato irrespetuoso e indigno como verdad material averiguada y mantenga la infracción como si hubiera sido cometida por Air Europa"; se aclara que, al contrario de lo que alega el recurrente, el fundamento legal para que la ATT considere los hechos expuestos por el usuario, es la regla contenida en el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, que establece que la carga de la prueba es del operador. Señalando que esa conversación e-mail en ningún momento fundo su decisión.
- 11. Respecto al argumento de que: "no puede el Ente Regulador confundir y entremezclar la sanción impuesta por la infracción a los artículos 13 y 29 del "D.S. 285" (sic) en relación al artículo 101 de la Ley N° 2902, sanción a la que el operador se allanó y cumplió a cabalidad, con otra cuyo origen es netamente valorativo y subjetivo y que, sin embargo, por los fundamentos, resulta inexistente"; es prudente tener presente, que el operador fue procesado por dos infracciones independientes que se refieren a hechos diferentes, es decir, una por no haber cumplido con la obligación transportar al usuario hasta su destino final y la otra porque además no se brindó un trato respetuoso al usuario en el servicio prestado, por lo que no se evidencia la "confusión o la mezcla" alegada por el recurrente.
- **12.** Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo Nº 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, confirmando totalmente el acto administrativo recurrido.

## POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

## **RESUELVE:**

<u>ÚNICO.</u>- Rechazar el recurso jerárquico planteado David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 15/2019 de 22 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

Comuniquese, registrese y archivese.

MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios I Vivienda



