



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

1 5 MAR, 2019 La Paz,

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Jorge A. Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. - AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 de 5 de noviembre de 2018, 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. Mediante Formulario de Reclamación Directa Nº AV011/2018 de 31 de marzo de 2018, Rolando Alberto Soria Galvarro Peredo señaló no estar de acuerdo con el abono "irrisorio" de \$64.78 y \$25 por los reclamos BOGWE 172411 y BOGWE 172416 de los boletos TKT 134-7926251874 y TKT 134-792651875 de AVIANCA en la ruta La Paz-Caracas. El motivo es que la línea aérea suspendió sus operaciones a Venezuela el 27 de julio de 2017 y por ese motivo no se puede utilizar ese tramo que tiene validez de un año, garantizando AVIANCA la devolución de todos los boletos emitidos para ese país. Informó que deberíamos utilizar ese tramo y se comunicó a AVIANCA el impedimento de hacerlo por problemas personales. Confiando en la seriedad de la empresa, la condición de viajero frecuente, sabiendo que la validez de los boletos es de un año, el abono irrisorio, no lógico de uno y otro boleto y la respuesta tardía se pide la devolución de la totalidad de los tramos no utilizados (fojas 9 a 10).
- 2. Mediante Nota de 25 de abril de 2018 AVIANCA declaró improcedente la reclamación directa presentada por el usuario señalando que al revisar su caso se estableció que adquirió boleto para viajar en la ruta Caracas-Lima-La Paz el 6 de diciembre de 2016 y La Paz-Lima-Caracas el 25 de febrero de 2017, al no efectuar el vuelo de retorno, se recibió la solicitud de rembolso de boleto, la cual se procesó bajo la aplicación de descuento por penalidad de conformidad con las condiciones tarifarias adquiridas. En el caso, no era aplicable la exoneración de la aplicación de penalidad por cancelación de vuelos hacia Venezuela, toda vez que fue posterior a la decisión de no realizar el vuelo; pues los vuelos fueron programados en febrero y la novedad de la operación de Caracas fue en Julio de 2017, por lo que no era posible generar la reliquidación del boleto ni proceder con compensación adicional.
- 3. Mediante Nota de 20 de abril de 2018 Rolando Alberto Soria Galvarro Peredo presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalando que AVIANCA el 27 de julio de 2017 suspendió vuelos desde y hacia Venezuela, motivo por el cual no pudo utilizar el tramo pendiente La Paz-Caracas, con validez de un año y que el 5 de octubre de 2017 se introdujeron los reclamos en el portal web que abrió AVIANCA para esa situación, dando el sistema número de reclamo. El 13 de marzo de 2018, sin haber ningún acuerdo y de manera autoritaria fueron abonados \$64.78.- por el pasaje TKT 1347926251874 y \$25 por el pasaje TKT 134-7926251875; reiterando lo señalado en su reclamación directa (fojas 12).
- 4. El 23 de abril de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información al operador y lo instó a buscar un avenimiento con el usuario y AVIANCA informó el día 26 de ese mes y año que no había posibilidad de efectuar un avenimiento con el usuario (fojas 13 a 15 y 16 a 18).
- 5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2018 emitido el 13 de junio de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra AVIANCA por: i) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) de las infracciones de segundo grado del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado por la Resolución Ministerial Nº 30 de 30 de enero de 2017 en relación con el artículo 15 y el inciso a) del artículo 20 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo Nº 0285 por supuestamente realizar cobros arbitrarios del costo de los pasajes no utilizados por el usuario y ii) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso f) de las infracciones de tercer grado, numeral III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial Nº 30, por no









aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria al haber presuntamente incumplido lo establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 respecto al plazo para contestar la reclamación directa; trasladar los cargos y otorgar el plazo de 7 días para la presentación de sus descargos y pruebas (fojas 23 a 26).

- **6.** Mediante memorial de 25 de julio de 2018, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo (fojas 34 a 46).
- 7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018 emitida el 31 de agosto de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: i) Declarar infundada la Reclamación Administrativa presentada por Rolando Alberto Soria Galvarro Peredo contra AVIANCA habiendo desvirtuado el operador la comisión de la infracción establecida en el inciso c) de las infracciones de segundo grado del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial Nº 30 en relación con el artículo 15 y el inciso a) del artículo 20 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo Nº 0285 por supuestamente realizar cobros arbitrarios del costo de los pasajes no utilizados por el usuario; ii) Declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por el usuario, al no haber desvirtuado el operador la comisión de la infracción establecida en el inciso f) de las infracciones de tercer grado, numeral III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial Nº 30, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria al haber incumplido lo establecido en el numeral 13 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 al no haber contestado la reclamación directa dentro del plazo establecido ; iii) Sancionar a AVIANCA con UFV10.000.- por tal incumplimiento y iv) Otorgar la posibilidad de conmutar la multa con un 25% de reducción en caso de consentir la infracción cometida, renunciar a presentar recursos de impugnación y pagar la multa en el plazo establecido; expresando los siguientes fundamentos (fojas 52 a 57):
- i) El historial de reserva de pasajes del usuario muestra que efectuó la compra de dos pasajes en la ruta Caracas-Lima-La Paz para el 6 de diciembre de 2016 (pasaje utilizado) y La Paz-Bogotá-Caracas para el 15 de febrero de 2017, tramo no utilizado.
- ii) AVIANCA presentó como prueba de descargo copia del comunicado de suspensión de vuelos desde y hacia Venezuela a través de su sistema de reservas de internet el 27 de julio de 2017, por limitaciones de operación e informó que los pasajeros que no sean reacomodados en otras aerolíneas podrán solicitar el reembolso de sus boletos.
- iii) El 5 de octubre de 2017 el usuario solicitó la devolución del costo de los pasajes aéreos no utilizados, razón por la cual el operador procedió a abonar a su tarjeta de crédito la suma de USD64,78.- y USD25.- correspondiente a cada uno de los pasajes adquiridos. El artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 establece que la vigencia máxima de un pasaje aéreo es de un año desde la fecha de emisión o desde la fecha de inicio del viaje, excepto que se establezca otro modo en el contrato.
- iv) El usuario manifestó que informó su desistimiento de viajar con antelación al operador, sin embargo, no existe constancia alguna de ello. El usuario no comunicó oportunamente que se vio impedido de realizar el viaje, conforme lo establece el artículo 20 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 que señala: "El presente procedimiento se aplicará, por desistimiento de viaje, en los siguientes casos: Si el pasajero da aviso al transportador con una antelación de la realización del vuelo de al menos 48 horas para vuelos nacionales y 72 horas para vuelos internacionales, queda liberado del pago de cargos." El usuario no hizo uso de sus pasajes en la fecha fijada para su viaje de retorno, omitiendo comunicar oportunamente el desistimiento de su viaje a la aerolínea para habilitar la vigencia de un año de los pasajes, por lo cual el operador procedió a efectuar los cálculos de acuerdo al ajuste tarifario; desvirtuando el cargo formulado en su contra.



No. Of

v) En relación al cargo formulado por supuestamente no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, al haber incumplido lo establecido en el numeral 13 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa



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



Regulatoria TR Nº 133/09, se evidenció que la nota de respuesta es de 25 de abril de 2018, constatándose que no se emitió dentro del plazo establecido de 10 días. El operador no cumplió el procedimiento de atención de reclamos, por lo que el operador no desvirtuó el cargo formulado en su contra, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa.

- **8.** Mediante memorial presentado el 21 de septiembre de 2018, Jorge A. Valle Vargas, en representación de AVIANCA, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018, argumentando lo siguiente (fojas 59 a 61):
- i) Se observa el contenido del Considerando 3 de la Resolución impugnada, en especial del último párrafo, en el que se cita la frase "cobro indebido-10 días", lo cual denota una contradicción, puesto que se refiere a una disposición inaplicable al caso.
- ii) La Resolución impugnada acertadamente declaró infundada la reclamación administrativa presentada por el usuario contra AVIANCA, al haber desvirtuado el cargo formulado en el punto resolutivo Primero del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2018; pero de manera contradictoria, el punto resolutivo Segundo de la Resolución declara fundada la reclamación administrativa al no haber desvirtuado el cargo formulado en el punto resolutivo Segundo del citado Auto; es decir, primero se asegura que no se realizó ningún cobro indebido al usuario y luego se toma en cuenta como plazo para la contestación de la reclamación directa el establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 correspondiente a las reclamaciones por cobro indebido.
- iii) El objeto del citado Reglamento es el derecho que tiene el usuario a recibir por parte del operador la debida atención a sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio y a que el transportista le comunique la resolución sobre su reclamo. La ATT debió haber observado que AVIANCA cumplió con lo establecido en las normas pertinentes, pues atendió correctamente la reclamación directa presentada por el usuario. Lo dicho evidencia una contradicción al aseverar que los plazos para la respuesta de la reclamación fueron incumplidos, además de la incongruencia entre lo fallado y lo reclamado por el usuario.
- iv) No se aplicó el principio de verdad material y se afectó el derecho a la defensa.
- v) El principio *in dubio pro actione* aboga a favor de la mayor garantía y de la interpretación más favorable al ejercicio del derecho de acción, porque el procedimiento administrativo ha sido concebido por el legislador como un cauce ordenado capaz de garantizar la legalidad dentro del más absoluto respeto de los derechos de los particulares.
- vi) Se vulneraron los incisos c), d), g) y p) del artículo 4, el artículo 28 y 30 de la Ley Nº 2341 y los artículos 29, 31, 32, los incisos k) y m) del artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27113.
- **9.** Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 de 5 de noviembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Jorge A. Valle Vargas, en representación de AVIANCA, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018, confirmándola totalmente; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 65 a 70):
- i) Se formularon dos cargos en contra del operador, el primero por presuntamente haber realizado cobros arbitrarios del costo de los pasajes no utilizados del usuario y, el segundo, por presuntamente no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria, incumpliendo con lo establecido en el numeral 13 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09. El primer cargo y su resolución no fueron objeto de observación por parte del recurrente; el segundo cargo es el objeto de la impugnación.
- ii) La reclamación directa efectuada tenía como objeto la petición de devolución del costo total de los pasajes, por lo que existía la presunción de la existencia de un cobro arbitrario, irregular o indebido efectuado por la aerolínea. Resulta lógico que el operador, al tramitar la reclamación



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





directa, la hubiera tratado como un cobro indebido, más allá de que su resolución fuera o no negativa. Los plazos para dar respuesta a las reclamaciones directas establecidos en el numeral 13 del Reglamento aprobado por la RAR 133/09, que corresponden a reclamaciones por problemas con los boletos tienen como plazo 10 días.

- iii) En relación a lo establecido en la norma se tiene que la vigencia máxima de un pasaje aéreo es de un año desde la fecha de emisión del pasaje o desde la fecha de inicio del viaje, excepto que se establezca otro modo en el contrato. El usuario en su reclamación administrativa manifestó que informó su desistimiento de viajar con antelación al operador; sin embargo, no existe constancia alguna de ello, concluyéndose que no comunicó oportunamente al operador; de acuerdo a lo previsto por el artículo 20 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 que señala: El presente procedimiento se aplicará, por desistimiento de viaje, en los siguientes casos: Si el pasajero da aviso al transportador con una antelación de la realización del vuelo de al menos cuarenta y ocho horas para vuelos nacionales y setenta y dos horas para vuelos internacionales, queda liberado del pago de cargos. El usuario no hizo uso de sus pasajes en la fecha fijada, omitiendo comunicar oportunamente el desistimiento de su viaje a la aerolínea a efectos de habilitar la vigencia de un año de los referidos pasajes, el operador efectuó los cálculos de acuerdo al ajuste tarifario; desvirtuando el cargo formulado en su contra.
- iv) El usuario realizó su reclamación directa el 31 de marzo de 2018 y el operador contestó el 25 de abril de 2018; es decir, 18 días después, fuera del plazo establecido al efecto, por lo que la decisión establecida en el punto resolutivo segundo de dicho acto administrativo se encuentra debidamente motivada y fundamentada.
- v) El operador no presentó pruebas de haber contestado la reclamación directa dentro del plazo establecido, tomando en cuenta que de acuerdo al parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, la carga de la prueba es del mismo.
- vi) No existe contradicción entre los puntos resolutivos Primero y Segundo de la RAR 113/2018, ya que los dos cargos formulados en contra del operador mediante el Auto 84/2018 son independientes uno del otro, de ahí que uno fue declarado infundado y el otro fundado, situación que no vulnera los derechos del procesado ni los principios procesales consagrados en la Constitución Política del Estado y la Ley Nº 2341.
- vii) Es evidente que el objeto del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 es el derecho que tiene el usuario a recibir por parte del transportista aéreo la debida atención a sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, por ello, es importante que los operadores cumplan con los plazos establecidos y que la ATT fiscalice para que no se vulnere el derecho de reclamación de los usuarios.
- viii) El principio in dubio pro actione es un principio fundamental del Derecho Administrativo y se constituye como una garantía a favor del administrado, debido a que la Administración está obligada a interpretar la norma a favor del administrado en el ejercicio del derecho de acción; no es aplicable al caso; porque el operador no ha sido quien ha ejercido el derecho de acción, el cual pertenece al usuario y porque el mismo no explica cuál sería la duda en la aplicación de alguna norma, ni cuál sería la norma más favorable a ser aplicada.
- ix) La invocación de cierta normativa administrativa y una Sentencia Constitucional como "Disposiciones Legales Infringidas" sin fundamentar de qué manera se estarían vulnerando las mismas y sin establecer la relación de éstas con el caso, impide efectuar un análisis más profundo al respecto.
- **10.** Mediante memorial presentado el 26 de noviembre de 2018, Jorge A. Valle Vargas, en representación de AVIANCA, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 73 a 75):
- i) La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 hace muy poca referencia al punto central planteado en el recurso de revocatoria sobre el contenido del Considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018 pese a que es el tema principal, puesto que la disposición mencionada como respaldo no aplica al tema del caso.







- ii) Se mantiene la utilización de argumentos inadecuados y la cita inapropiada de artículos de las disposiciones legales que rigen la materia que resultaban claramente inaplicables, tratando de justificar la notoria contradicción, con un análisis vago carente de motivación y fundamentación, habiéndose prácticamente omitido el punto central del Recurso de Revocatoria planteado, que viene a ser la sanción a la empresa AVIANCA en base a una disposición que resulta totalmente inaplicable.
- iii) El usuario, textualmente reclamó: "pido que se me devuelva la totalidad de los tramos no utilizados." Es decir, que al pedir la devolución de los tramos no utilizados en los pasajes adquiridos, lo que en realidad solicita el reclamante es la reposición física de los pasajes en los tramos que no utilizó, pero de ninguna manera se refiere a la devolución económica del valor de los mismos, de tal forma que, como se demostró en los hechos y descargos presentados, nunca existió cobro indebido por parte de la empresa, aspecto corroborado en la Resolución impugnada, por lo que no corresponde aplicar tal plazo.
- iv) El plazo de respuesta, supuestamente incumplido, no existe toda vez que no existió la infracción correspondiente a ese plazo.
- **11.** Mediante Auto RJ/AR-091/2018 de 14 de diciembre de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Jorge A. Valle Vargas, en representación de AVIANCA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 (fojas 77).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 101/2019, de 8 de marzo 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 planteado por Jorge A. Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 de 5 de noviembre de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 101/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

- **1.** El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.
- 2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios generales de la actividad administrativa el de verdad material, que dispone que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de sometimiento pleno a la ley, que señala que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.
- 3. El artículo 15 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario dispone que el billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un año desde la fecha de inicio del viaje, o desde la fecha de su emisión si el viaje no fue realizado, excepto que se establezca de otro modo en el contrato, sin perjuicio de que el transportador prorrogue la vigencia. El billete de pasaje podrá tener la vigencia específica de la tarifa con que se adquirió. Una vez cumplido el periodo de validez, si el pasajero decide viajar, el transportador (o su agente general) o la agencia reexpedirá un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir, en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar, tendrá derecho a que el transportador le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, previa la deducción aplicable.
- **4.** El artículo 20 del citado Reglamento establece el procedimiento que se aplicará, por desistimiento de viaje, en los siguientes casos: a) Si el pasajero da aviso al transportador con una antelación de la realización del vuelo de al menos 48 horas para vuelos nacionales y 72 horas para vuelos internaciones, queda liberado del pago de cargos. b) Si el pasajero no se presenta a mostradores del transportador, llega con demora o interrumpe su viaje voluntariamente, deberá pagar el cargo por cambio de fecha para realizar el viaje. Dicho cargo no podrá exceder de



AJ-1/







aquellos definidos por la Autoridad Competente. Dicha penalidad no será aplicada por cancelación del vuelo o demora de más de 4 horas; cancelación de reserva confirmada por el pasajero y/o pérdida de conexión por causas atribuibles al transportador; cambio de itinerario que afecte alguno de los destinos establecidos en el contrato de transporte y/o razones de salud debidamente respaldadas por un certificado médico. c) La devolución del billete de pasaje, en caso que sea solicitada por el pasajero, estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, mismas que deben ser puestas en conocimiento de la Autoridad Competente.

- **5.** El artículo 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 establece los plazos para dar respuesta a las Reclamaciones Directas independientemente de procurar una solución inmediata, principalmente en casos de demora, cancelación y/o sobreventa, tal como lo establece el Decreto Supremo Nº 0285.
- **6.** El inciso f) de las infracciones de tercer grado del numeral III del artículo 71 del Reglamento regulatorio para la modalidad de transporte aéreo aprobado por la Resolución Ministerial Nº 30 tipifica como infracción para operadores aéreos el no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria.
- 7. Conforme a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico. Así, respecto a que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 hace muy poca referencia al punto central planteado en el recurso de revocatoria sobre el contenido del Considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018 en el que se cita la frase "cobro indebido-10 días" pese a que es el tema principal, puesto que la disposición mencionada como respaldo no aplica al tema del caso; corresponde señalar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes se refirió expresamente a tal argumento en los numerales 2 y 3 del "Considerando 5 (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)" expresando "2. Dicho ello, cabe manifestar que si bien durante la tramitación del proceso de instancia se constató que el OPERADOR no realizó cobros arbitrarios sobre el costo de los pasajes no utilizados por el USUARIO, no es menos cierto que la reclamación directa efectuada por este último tenía como objeto la petición de devolución del costo total de los mismos, por lo que, desde un principio, existía la presunción de la existencia de un cobro arbitrario, irregular o indebido efectuado por la aerolínea. En dicho contexto, resulta lógico y jurídicamente viable que el OPERADOR, al momento de tramitar la reclamación directa, la hubiera tratado como un cobro indebido, más allá de que su resolución fuera o no negativa a la pretensión del USUARIO. En ese sentido, se debe recordar que los plazos para dar respuesta a las reclamaciones directas establecidos en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos, en todos los casos que corresponden a reclamaciones por problemas con los boletos se tiene como plazo diez (10) días hábiles administrativos, siendo ése, además, el plazo más amplio, es decir que el OPERADÓR, en el mejor de los casos, debió haber respondido a la reclamación efectuada por el USUARIO dentro dicho plazo, pues inclusive existe una previsión en el mismo numeral para que los reclamos que no se encontraran en alguna de las categorías contenidas en la tabla inserta en dicho precepto, para que el plazo de respuesta sea emitido máximo dentro de los diez (10) días hábiles administrativos. 3. Sobre el punto anterior, luego de la revisión de los actuados del proceso en análisis, tal como se dijo en la parte considerativa de Antecedentes, se colige que el USUARIO realizó su reclamación directa el 31 de marzo de 2018 y que el OPERADOR emitió respuesta el 25 de abril de 2018; es decir, 18 días hábiles después de la interposición del mencionado reclamo, visiblemente fuera del plazo establecido al efecto, situación que fue advertida, valorada y analizada en la resolución recurrida, por lo que la decisión establecida en el punto resolutivo segundo de dicho acto administrativo se encuentra debidamente motivada y fundamentada."; considerándose tal argumentación suficiente para desvirtuar la pretensión del operador de pretender considerar inaplicable el plazo de 10 días, establecido por el numeral 13 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa TR Nº 0133/2009. Es menester reiterar que el plazo máximo establecido en tal disposición reglamentaria es 10 días, por lo que no se evidencia en qué sentido pudo afectarse los derechos del operador al aplicar tal plazo en el análisis del caso.



6

8. Respecto a que la Resolución impugnada acertadamente declaró infundada la reclamación administrativa presentada por el usuario contra AVIANCA, al haber desvirtuado el cargo formulado





en el punto resolutivo Primero del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2018; pero de manera contradictoria, el punto resolutivo Segundo de la Resolución declara fundada la reclamación administrativa al no haber desvirtuado el cargo formulado en el punto resolutivo Segundo del citado Auto; es decir, primero se asegura que no se realizó ningún cobro indebido al usuario y luego se toma en cuenta como plazo para la contestación de la reclamación directa el establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 correspondiente a las reclamaciones por cobro indebido; es menester precisar que no se evidencia contradicción entre los puntos resolutivos Primero y Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 113/2018, ya que los dos cargos formulados en contra del operador mediante el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2018 son independientes uno del otro, de ahí que uno fue declarado infundado y el otro fundado. Adicionalmente, cabe aclarar que el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09 establece los plazos que tienen los transportistas aéreos para dar respuesta a las reclamaciones directas de los usuarios por cualquier reclamo por el servicios aéreos, el cual es aplicable al caso. Es decir, sin importar la procedencia o no del reclamo que efectúe el usuario el operador se encuentra en la obligación de responder la reclamación directa en el plazo de 10 días, excepto en los casos de vuelos cancelados, demorados o irregulares, en los que el plazo es de 7 días.

- **9.** En cuanto a que *no se habría aplicado el principio de verdad material y se afectó el derecho a la defensa;* debe expresarse que quedó evidenciado que la verdad material del caso es que el usuario realizó su reclamación directa el 31 de marzo de 2018 y el operador contesto el 25 de abril de 2018; es decir, 18 días después, fuera del plazo establecido al efecto, por lo que la decisión establecida en el punto resolutivo segundo de dicho acto administrativo se encuentra debidamente motivada y fundamentada. El recurrente no presentó pruebas de haber contestado la reclamación directa dentro del plazo establecido, tomando en cuenta que de acuerdo al parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, la carga de la prueba es del mismo; no evidenciándose en qué sentido pudo verse afectado el derecho a la defensa del recurrente o la garantía de contar con un debido proceso.
- 10. Respecto a que el principio in dubio pro actione aboga a favor de la mayor garantía y de la interpretación más favorable al ejercicio del derecho de acción, porque el procedimiento administrativo ha sido concebido por el legislador como un cauce ordenado capaz de garantizar la legalidad dentro del más absoluto respeto de los derechos de los particulares; cabe señalar que tal principio se constituye como una garantía a favor del administrado, debido a que la Administración está obligada a interpretar la norma a favor del administrado en el ejercicio del derecho de acción; no es aplicable al caso; porque el mismo no explica cuál sería la duda en la aplicación de alguna norma, ni cuál sería la norma más favorable a ser aplicada, verificándose la correcta aplicación de normas en el presente caso.
- 11. Con relación a que se mantendría la utilización de argumentos inadecuados y la cita inapropiada de artículos de las disposiciones legales que rigen la materia que resultaban claramente inaplicables, tratando de justificar la notoria contradicción, con un análisis vago carente de motivación y fundamentación, habiéndose prácticamente omitido el punto central del Recurso de Revocatoria planteado, que viene a ser la sanción a la empresa AVIANCA en base a una disposición que resulta totalmente inaplicable; cabe precisar que las apreciaciones vertidas por el recurrente son subjetivas y evidencian su disconformidad con la decisión del ente regulador de imponerle una sanción por la infracción en la que incurrió sin precisar a qué disposiciones legales se refiere y cuál es la supuesta contradicción; por tal motivo, no es posible entrar en un mayor análisis de las mismas. En relación a que la disposición reglamentaria utilizada no sería aplicable al caso, tal alegato carece de fundamentación suficiente ya que, como se verificó, no cuenta con sustento la pretensión de analizar la comisión de las dos infracciones que le fueron formuladas como si fueran una e indivisible, pretensión que ha sido correctamente desvirtuada a lo largo del proceso; sin que el recurrente aporte argumentos que justifiquen su pretensión.
- 12. Respecto a que el usuario, textualmente reclamó: "pido que se me devuelva la totalidad de los tramos no utilizados." Es decir, que al pedir la devolución de los tramos no utilizados en los pasajes adquiridos, lo que en realidad solicita el reclamante es la reposición física de los pasajes en los tramos que no utilizó, pero de ninguna manera se refiere a la devolución económica del valor de los mismos, de tal forma que, como se demostró en los hechos y descargos presentados,







nunca existió cobro indebido por parte de la empresa, aspecto corroborado en la Resolución impugnada, por lo que no corresponde aplicar tal plazo; corresponde señalar que la reclamación directa efectuada tenía como objeto no estar de acuerdo con el abono "irrisorio" de \$64.78 y \$25 por los reclamos BOGWE 172411 y BOGWE 172416 de los boletos TKT 134-7926251874 y TKT 134-792651875 de AVIANCA en la ruta La Paz-Caracas; es decir, que el usuario efectuó una referencia expresa al valor de los pasajes reclamando la devolución del costo total de los pasajes, por lo que la interpretación efectuada por el recurrente es parcial e interesada; sin embargo, toda vez que tal argumento no se refiere al cargo subsistente y por el que fue sancionado sino más bien al cargo que no fue probado, tal argumento no fundamenta la pretensión del mismo respecto a no haber cometido la infracción de no seguir los procedimientos establecidos por la Autoridad al no responder en el plazo establecido la reclamación del usuario.

13. En cuanto a que *el plazo de respuesta, supuestamente incumplido, no existe toda vez que al no existir la figura de cobro indebido no hay plazo que cumplir;* corresponde señalar que como quedó plenamente establecido, los cargos fueron formulados por dos infracciones distintas, la primera, un supuesto cobro indebido, que el ente regulador estableció que no se habría producido y la segunda, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria al haber incumplido lo establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09.

El cumplimiento al plazo establecido para responder la reclamación directa del usuario es de carácter obligatorio y no tiene vinculación alguna con que el operador hubiera o no cometido la infracción de cobro indebido al usuario que le fue formulada; siguiendo el erróneo razonamiento del recurrente en cualquier proceso en el que se formulen cargos por infracciones que afecten al usuario, en caso de que no se encontraren fundadas ya no serían aplicables los plazos establecidos en la normativa, lo cual evidentemente carece de asidero lógico y jurídico.

- **14.** En relación a que se habrían infringido los incisos c), d), g) y p) del artículo 4, el artículo 28 y 30 de la Ley N° 2341 y los artículos 29, 31, 32, los incisos k) y m) del artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113; corresponde señalar que la invocación de la citada normativa sin fundamentar de qué manera se estarían vulnerando las mismas en el caso concreto, impide analizar y emitir un pronunciamiento al respecto, dejando establecido que no se evidenció que las actuaciones del ente regulador a lo largo del proceso no hubiesen observado las normas invocadas.
- **15.** Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo № 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo № 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Jorge A. Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 de 5 de noviembre de 2018, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

<u>ÚNICO.-</u> Rechazar el recurso jerárquico planteado por Jorge A. Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 92/2018 de 5 de noviembre de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

Comuniquese, registrese y archivese.

3-0-67

Oscar Coed Antezana MINISTRO Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda