

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA

# MOPSV/DGAJ/URJ N° 132

La Paz, 21 JUL. 2020

### VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto en fecha 30 de diciembre de 2019 por **LATAM AIRLINES GROUP S.A. (Bolivia)** – "LATAM", contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, que en Recurso de Revocatoria ratificó totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de 14 de marzo de 2019, ambas emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, los antecedentes que conforman el expediente elevado por dicha Autoridad, el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ No. 434/2020 de 15 de julio de 2020 emitido por la Unidad de Recursos de Jerárquicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 6 del párrafo I del Art. 175 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece las atribuciones de las Ministras y los Ministros de Estado de Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio; en su Art. 232 instituye que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

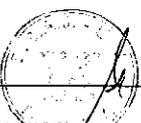
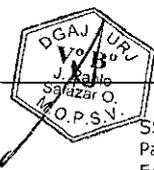
Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, referido a la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el numeral 6) del Artículo 14°, estipula entre las atribuciones y obligaciones de las Ministras y los Ministros del Órgano Ejecutivo, Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio.

Que, el párrafo I. del Artículo 5° de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señala: "Los órganos administrativos tendrán competencia para conocer y resolver un asunto administrativo cuando éste emane, derive o resulte expresamente de la Constitución Política del Estado, las leyes y las disposiciones reglamentarias" y el párrafo II del mismo artículo, establece: "La competencia atribuida a un órgano administrativo es irrenunciable, inexcusable y de ejercicio obligatorio y sólo puede ser delegada, sustituida o avocada conforme a lo previsto en la presente Ley".

Que, el párrafo I del Artículo 17° de la referida Ley, dispone: "La Administración Pública está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación".

Que, el párrafo I del Artículo 51° de la misma Ley, determina: "El procedimiento administrativo terminará por medio de una resolución dictada por el órgano administrativo competente, salvando los recursos establecidos por Ley".

Que, mediante Decreto Presidencial N° 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas Servicios y Vivienda.



**CONSIDERANDO:**

Que, por memorial presentado el 30 de diciembre de 2019, **LATAM AIRLINES GROUP S.A. (Bolivia) – "LATAM"**, representada legalmente por Julio Quintanilla Quiroga tal como lo acredita el Poder N° 426/2018 de 14 de noviembre de 2018 otorgado por ante Notaría de Fe Pública N° 5 a cargo de la Dra. Mariana Iby Avendaño Farfán del Distrito Judicial de La Paz, interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, que en Recurso de Revocatoria ratificó totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de 14 de marzo de 2019.

Que, mediante Auto de Admisión RJ/AR-003/2020 de fecha 7 de enero de 2020, se admitió el Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019.

**CONSIDERANDO:**

Que, corresponde la relación de los principales actos administrativos cursantes en el expediente, conforme se procede a continuación:

**1. AUTO DE FORMULACIÓN DE CARGOS**

En virtud a las reclamaciones administrativas (mireclamo.bo) N° 18099/2017 de 2 de agosto de 2016 contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. (Bolivia) – "**LATAM**" y N° 16391 contra American Airlines Inc. (Sucursal Bolivia) – "**American Airlines**", ambas presentadas por José Alejandro Rodríguez Zegada en representación del **USUARIO** Eduardo Abuawad Telchi, merced al Poder N° 1480/2016 de 6 de diciembre de 2016 celebrado por ante Notaría de Fe Pública N° 59 a cargo de la Dra. Gaby Ely Caballero Céspedes, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso lo siguiente:

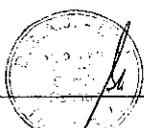
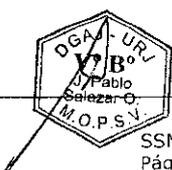
**"PRIMERO.- FORMULAR CARGOS** contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA y a AMERICAN AIRLINES por la presunta vulneración de parte de los OPERADORES a lo dispuesto en el artículo 13 del D.S. 285 en relación a lo previsto en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por no haber supuestamente cumplido con la obligación de resultado de transportar al USUARIO hasta su destino final en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016.

**SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS** contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA y a AMERICAN AIRLINES por la presunta vulneración de parte de los OPERADORES a lo dispuesto en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación al inciso f) del artículo 133 de la LGTr, al no haber proporcionado supuestamente al USUARIO información confiable, completa, continua y comprensible, en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016.

**TERCERO.- TRASLADAR** los cargos formulados y la reclamación administrativa presentada por JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ ZEGADA a nombre de EDUARDO ABUAWAD TELCHI contra LATAM AIRLINES GROPUP S.A. – SUCURSAL BOLIVIA y AMERICAN AIRLINES para que ambos operadores presenten la siguiente información y probanzas relacionadas con la reclamación, de acuerdo a la inversión de la prueba, con el emplazamiento que de no responder los cargos en el plazo de siete (07) días hábiles, computables a partir de la notificación, se darán por admitidos los mismos y se declarará fundada la reclamación. (...)"

La formulación de cargos contra ambas empresas de aeronavegación, se encuentran motivadas por las siguientes consideraciones:

**"CONSIDERANDO 5.- (Formulación de Cargos)**



Que el USUARIO fundó su reclamo en la presunta negativa de embarque en el vuelo AA 922 de 12 de noviembre de 2016 en la ruta Miami - Santa Cruz pues de acuerdo al personal de AMERICAN AIRLINES ING., operador al cual correspondía el vuelo, aparentemente señaló que su reserva habría sido dada de baja por LATAM; por lo que a raíz de ese inconveniente, el USUARIO habría tenido que pagar USD 902,90.- (Novecientos dos 90/100 Dólares Estadounidenses) para poder retornar únicamente hasta La Paz, generándole perjuicios, hecho que constituye para esta Autoridad Regulatoria la presunta vulneración de parte de los OPERADORES a lo dispuesto en su artículo 13 del D.S. 285 en relación a lo previsto en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por no haber cumplido con la obligación de resultado de transportar al USUARIO hasta su destino final.

Que, asimismo, los hechos expuestos en la reclamación administrativa constituyen para esta Autoridad Regulatoria una presunta vulneración de parte de los OPERADORES a lo dispuesto en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación al inciso f) de su artículo 133 de la LGTr, al no haber proporcionado presuntamente al USUARIO información confiable, completa, continua y comprensible, en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016.

Que por los antecedentes expuestos y el análisis realizado, en mérito a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 61 del D.S. 27172, corresponde formular cargos a los OPERADORES (LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA y AMERICAN AIRLINES) por las presuntas vulneraciones descritas, debiendo correrle en traslado la presente Formulación de Cargos conforme lo dispuesto en el artículo 62 de dicha norma, para su contestación y acompañamiento de prueba."

Que, mediante memoriales presentados en fechas 14 de noviembre y 11 de diciembre de 2018, LATAM y American Airlines respectivamente, presentaron argumentos de descargo y las pruebas correspondientes.

## 2. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA

Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de 14 de marzo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso:

**"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la reclamación administrativa presentada por ALEJANDRO RODRÍGUEZ ZEGADA a nombre de EDUARDO ABUAWAD TELCHI contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA, al no haber éste OPERADOR (SIC) desvirtuado la vulneración de lo dispuesto en el artículo 13 del D.S. 285 en relación a lo previsto en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por no haber cumplido con la obligación de resultado de transportar a USUARIO hasta destino final en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016.

**SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA** la reclamación administrativa presentada por ALEJANDRO RODRÍGUEZ ZEGADA a nombre de EDUARDO ABUAWAD TELCHI contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA, al no haber el OPERADOR desvirtuado la vulneración dispuesta en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación al inciso f) del artículo 133 de la LGTr, por no proporcionar al USUARIO información confiable, completa, continua y comprensible en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016.

**TERCERO.- INSTRUIR** a LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA efectuar la reposición del costo del pasaje aéreo adquirido en la línea aérea American Airlines, suma que asciende a USD902,90 (Novecientos Dos 90/100 Dólares





Estadounidenses) a favor del USUARIO, conforme al análisis vertido en el presente pronunciamiento, en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del D.S. 27172, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución.

**CUARTO.- INSTRUIR** a LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA el cumplimiento estricto de lo establecido en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación al inciso 1) del artículo 133 de la LGTr, debiendo brindar información confiable, completa, continua y comprensible, en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte. (...)"

Dicha determinación se sustentó en los siguientes fundamentos:

**"CONSIDERANDO 5.- (Análisis Técnico - Legal)**

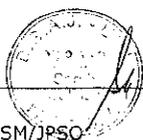
Que la reclamación presentada por el RECLAMANTE versa sobre dos (2) aspectos a analizar en el presente pronunciamiento. El primero consiste en el presunto incumplimiento de la obligación de resultado de transportar al USUARIO hasta su destino final en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016; el segundo, radica por no haber proporcionado presuntamente al USUARIO información confiable, completa, continua y comprensible, en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte. En base a ello, la ATT centró su análisis en determinar si los hechos alegados ocurrieron, por lo que conforme a lo establecido en el INFORME TÉCNICO y del análisis descrito en el mismo se determinó lo siguiente:

Que conforme a los antecedentes emergentes del presente caso se establece que el USUARIO adquirió pasajes de Latam Airlines Group S.A. con ruta Santa Cruz - Lima - Miami - Lima - Santa Cruz. Posteriormente, el USUARIO decidió efectuar un cambio en su itinerario de retorno (Miami - Lima - Santa Cruz). Por lo que Latam Airlines Group S.A. habría realizado el cambio para el mismo día 12 de noviembre a horas 22:20 en el vuelo operador SIC (léase operado) por American Airlines en la ruta Miami - Santa Cruz, mediante la emisión del boleto N° 0452145231783. Al efecto, Latam Airlines Group S.A. presentó copia de la captura de pantalla en el que se observa que la reserva del USUARIO se encontraba con "status OK", es decir que se encontraba confirmada su reserva.

Que Latam Airlines Group S.A. afirmó que el boleto final del USUARIO con la línea aérea American Airlines contaba con la confirmación y al respecto manifestó que si un espacio no se encuentra confirmado en una reserva, el sistema no permite remitir un boleto con el "status ok", de confirmación. Por lo que atribuye responsabilidad al incumplimiento de la obligación de resultado a American Airlines.

Por otro lado, Latam Airlines Group S.A. remitió los boletos emitidos a favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolás (SIC) Abuawad Valencia y Acola Caballero de Abuawad, (familiares del USUARIO), mencionando que todos ellos estuvieron sujetos al mismo cambio de aerolínea de Latam a American Airlines y que sin embargo, embarcaron en el vuelo AA 922 operado por American Airlines. Finalmente, Latam afirmó que este aspecto es fundamental para demostrar que no hubo ningún error en la emisión de los boletos por parte de éste. Frente a lo aseverado por Latam, la aerolínea American Airlines presentó como prueba de descargo copia de la captura de la reserva "DGISRE" misma que fue generada por Latam en fecha 13 de septiembre; sin embargo, en la referida reserva se refleja la cancelación del



  
Pablo Salazar O.  
M.O.P.S.V.  
SSM/JPSO  
Página 4 de 36  
E/2020-00076

segmento "AA 922/12 de noviembre" realizada ese mismo día 13 de septiembre de 2016, **con una firma ajena la aerolínea American Airlines.**

Que del análisis realizado por este Ente, se establece que American Airlines no intervino ni generó la reserva para el USUARIO en el vuelo AA 922 de 12 de noviembre de 2016 en la ruta Miami - Santa Cruz, tampoco intervino en su cancelación, pues se evidenció que la cancelación de la reserva del USUARIO fue realizada por una firma ajena a American Airlines, por lo que no se puede atribuir responsabilidad a éste, toda vez que existió una falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales, hecho reflejado en el recuadro del Record Locarer Signature Line Information (Información de la línea de firma) que en el numeral I se consigna el mensaje de que se cayó el sistema (SYS) a horas 2:57 pm de 13 de septiembre de 2016 del vuelo AA 922 en la ruta Miami - Santa Cruz. El sistema reporto (SIC) la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA 922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, por lo que la reserva en el sistema se canceló. Es necesario considerar que Latam ni la agencia de viajes se dieron cuenta de esta situación, al respecto, es importante anotar que es responsabilidad del transportista contractual y/o la agencias de viajes realizar el monitoreo correspondiente del estatus de las "reservas interlineales" que se realizan a efectos de asegurar los vuelos de los usuarios.

Que considerando que la reserva del USUARIO fue dada de baja por una firma ajena a American Airlines y que en su sistema no existía una reserva registrada ni un contrato de transporte entre este operador y el USUARIO y por otra parte no era responsabilidad de American Airlines verificar el estado de dicha reserva, corresponde concluir que American Airlines no vulneró el artículo 13 del D.S. 285.

Que si bien Latam Airlines Group S.A emitió los boletos cuando la reserva se encontraba vigente en American Airlines, posteriormente, no efectuó el seguimiento correspondiente, ya que esta fue cancelada y el sistema reportó dicha irregularidad. En tal sentido Latam Airlines Group S.A. no cumplió la previsión contenida en el artículo 13 del D.S. 285, pues de todo contrato de transporte surge necesariamente una obligación de resultado en favor del pasajero. De tal manera, debe ser conducido sano y salvo hasta su lugar de destino de acuerdo a los horarios, itinerarios y las normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, siendo responsabilidad de Latam cumplir con dicha obligación. Por consiguiente, se concluye que Latam Airlines Group S.A. no logró desvirtuar el cargo formulado en el punto resolutive primero del AUTO 204/2018, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa conforme la previsión legal dispuesta en el artículo 65 del D.S. 27172.

Que esta Autoridad Reguladora concluye afirmando que debido al incumplimiento de obligación de resultado de ser transportado hasta su destino final, por parte de Latam, el USUARIO se vio perjudicado, toda vez que tuvo que adquirir un nuevo pasaje aéreo en la ruta Miami - La Paz con un costo de USD902,90 (Novecientos Dos con 90/100 Dólares Estadounidenses) en la línea aérea American Airlines a fin de llegar a su destino final, por lo que Latam Airlines Group S.A. debe hacerse cargo del perjuicio ocasionado debiendo efectuar la reposición del costo del pasaje erogado por el USUARIO.

Que en relación al segundo cargo atribuido a Latam Airlines Group S.A. en relación a la supuesta falta de información confiable, completa, continua y comprensible en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz del 2 de noviembre de 2016, es evidente



que esta aerolínea no brindó información al USUARIO sobre la cancelación de su reserva, toda vez que no demostró si la reserva se encontraba confirmada o habría sido cancelada. No obstante, que el sistema reportó la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA 922. Bajo ese marco, se colige que Latam Airlines Group S.A. no desvirtuó el cargo formulado en su contra, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa en virtud al artículo 65 del D.S. 27172."

### 3. RECURSO DE REVOCATORIA

Que, por memorial presentado en fecha 4 de abril de 2019, **LATAM AIRLINES GRUP S.A. (BOLIVIA)** interpuso Recurso de Revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de 14 de marzo de 2019, con base en los siguientes argumentos:

#### "II. FUNDAMENTOS DE HECHO

2.1 SOBRE LA SUPUESTA VULNERACIÓN POR NO HABER PROPORCIONADO AL USUARIO INFORMACIÓN CONFIABLE, COMPLETA; CONTINUA Y COMPRESIBLE EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN LA RUTA MIAMI-SANTA CRUZ DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2016.

La Resolución Primera de la RAR 62/19 establece que LATAM no habría desvirtuado la supuesta vulneración de lo dispuesto en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transporte de fecha 16 de agosto de 2011 (en adelante la "LGTTr") en relación al inciso f) del artículo 133 de dicha norma, por no proporcionar al USUARIO información confiable completa, continua y comprensible en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016

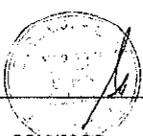
Al respecto, es importante señalar que, al momento emitir la RAR 62/2019, su Autoridad no ha considerado los siguientes aspectos:

**2.1.1 El Decreto Supremo 285 de 09 de septiembre de 2009 es la reglamentación especial que rige esta situación.**

El inciso d) del artículo 4 de la LGTr, relativa a su ámbito de aplicación, dispone que la misma rige a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de transporte en cualesquiera de sus modalidades existentes o por existir, sujeto a reglamentaciones especiales.

Por su parte, el artículo del Decreto Supremo N° 285 de fecha 09 de septiembre de 2009 (en adelante el "DS 285") establece que dicha norma tiene por objeto aprobar el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, y fija las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad.

En consecuencia, no queda duda que el DS 285 es la reglamentación especial que rige al sector del Transporte Aéreo.



**2.1.2 Erróneamente, su Autoridad determina que es obligación de LATAM el informar al USUARIO sobre cualquier cambio en el boleto aéreo adquirido, cuando en este caso ello es responsabilidad de la agencia de viajes.**

En el primer párrafo del Considerando 5 del Auto 62/19, la ATT señala que "la reclamación presentada por el RECLAMANTE versa sobre dos aspectos a analizar en el presente pronunciamiento. (...) el segundo radica por no haber proporcionado presuntamente al USUARIO información confiable, completa, continua y comprensible, en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte".

Al respecto, la ATT no ha tenido en cuenta lo siguiente:

(i) Que en el tercer párrafo del Considerando 2 de la RAR 62/2019, American Airlines resolvió la reclamación directa de USUARIO manifestando: "Adicionalmente pudimos identificar que su reserva DGISRE entró a un sistema automático de mensajes (Queue) y que en fechas 14 de Septiembre de 2016 y 20 de Octubre de 2016 la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L. tuvo acceso a visualizar su reserva" (énfasis nuestro)<sup>1</sup>.

(ii) Que en el quinto párrafo del Considerando 5 de la RAR 62/2019, su Autoridad concluye "Que del análisis realizado por este Ente (...) **El sistema reporto (SIC) la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223**, por lo que la reserva en el sistema se canceló. Es necesario considerar que LATAM ni la agencia de viajes se dieron cuenta de esta situación, al respecto, es importante anotar que es responsabilidad del transportista contractual y/o la agencias de viajes realizar el monitoreo correspondiente del estatus de las 'reservas interlineales' que se realizan a efectos de asegurar los vuelos de los usuarios" (sic.) (el énfasis es nuestro).

De lo anterior, queda absolutamente claro que la ATT estaba consciente que el boleto fue adquirido por el USUARIO a través de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L. (la "Agencia de Viajes").

Sobre el particular es imprescindible hacer notar que, como es de conocimiento de su Autoridad:

a) La Agencia de Viajes es un intermediario entre el Operador y el USUARIO. El artículo 2 del DS 285 define a las agencias de viajes como "empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la **prestación de servicios** directamente o **como intermediarios entre los viajeros y el transportador**" (el énfasis es nuestro). Ello quiere decir que la agencia de viajes actúa como intermediario entre el transportador (LATAM) y los viajeros (el USUARIO), **por lo que no existe un trato directo entre transportador y viajero, sino a través de la agencia de viajes.**

b) La Agencia de Viajes tiene la obligación de informar al USUARIO las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones.

Asimismo, el inciso f) del artículo 22 del DS 285 dispone que el pasajero tiene derecho a que el transportador **o el agente de viajes**, le proporcionen información confiable **sobre las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones.**

<sup>1</sup> Este aspecto es concordante con lo señalado por LATAM en el punto 1.5 del escrito de fecha 12 de noviembre de 2018, presentado a la ATT en fecha 14 de noviembre del mismo año, en el que señalarnos que "Tanto el BOLETO ORIGINAL emitido en fecha 14 de abril de 2016, como el BOLETO FINAL, emitido en fecha 13 de junio de 2016, fueron adquiridos de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L con número IATA 56501524. Por lo tanto, toda la información que recibió el USUARIO fue a través de dicha agencia de viajes."



Por lo antes expuesto, queda incontestablemente demostrado que, (i) al ser un intermediario entre el Operador y el USUARIO, y (ii) al haber tenido conocimiento de la cancelación del USUARIO (como lo establece la propia ATT en la RAR 62/2019), **es la Agencia de Viajes quien debería haber informado al USUARIO; sobre dicha cancelación,** y no así LATAM, más aun teniendo en cuenta que LATAM no tenía cómo conocer cualquier cambio que pudiese ocurrir en la reserva del vuelo de American Airlines.

No obstante lo anterior, en el último párrafo del Considerando 5 de la RAR 62/2019 su Autoridad concluye que "es evidente que esta aerolínea (LATAM) no brindó información al USUARIO sobre la cancelación de su reserva (...) no obstante que el sistema reportó la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA 922 ", **olvidando que la cancelación fue reportada a la Agencia de Viajes, y no a LATAM,** y que por lo tanto era la Agencia de Viajes quien tenía la obligación de informar al USUARIO dicha eventualidad.

Finalmente, un elemento no menor es que, como se demuestra de las capturas de pantalla pegadas a continuación, y que se pueden verificarse en los enlaces correspondientes, **curiosamente Alejandro Rodríguez Zegada, RECLAMANTE en representación del USUARIO, está vinculado a la Agencia de Viajes.**

Por lo tanto, ante el percance sufrido por el USUARIO, no es descabellado pensar que la Agencia de Viajes, consciente de su error, le haya ofrecido encargarse de interponer primero la reclamación directa y luego la reclamación administrativa en contra de LATAM y de American Airlines, con la esperanza de deslindar responsabilidad y confundir a su Autoridad, buscando que los Operadores antes mencionados se hagan cargo de un error cometido por la Agencia de Viajes.

1) <http://home.visionmundo.com/>:

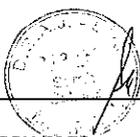


Contáctenos

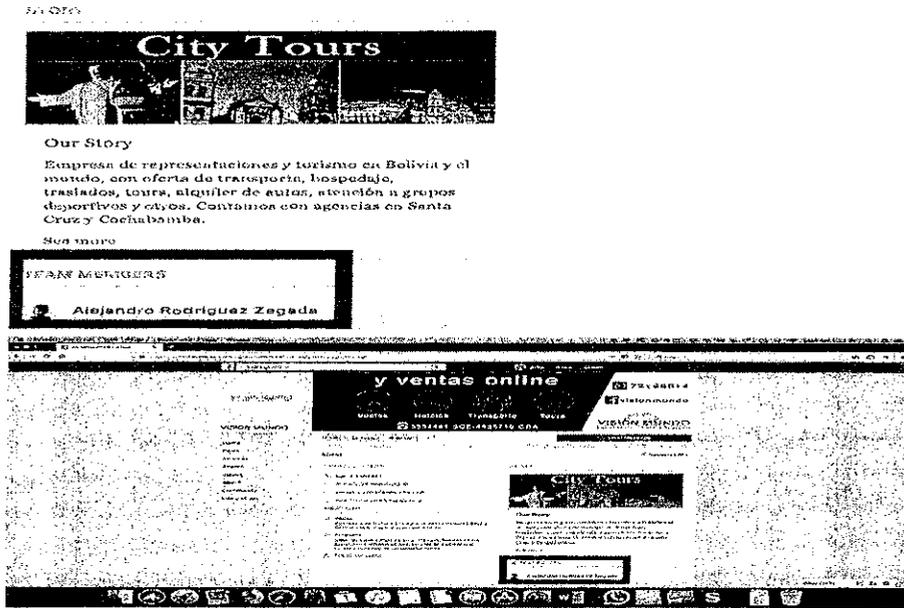


591-4-4455718 (Cochabamba)  
591-3-3334441 (Santa Cruz)  
info@visionmundo.com  
Whatsap 591-72166614

©2016 Alejandro Rodríguez Zegada  
powered by Moka Mist



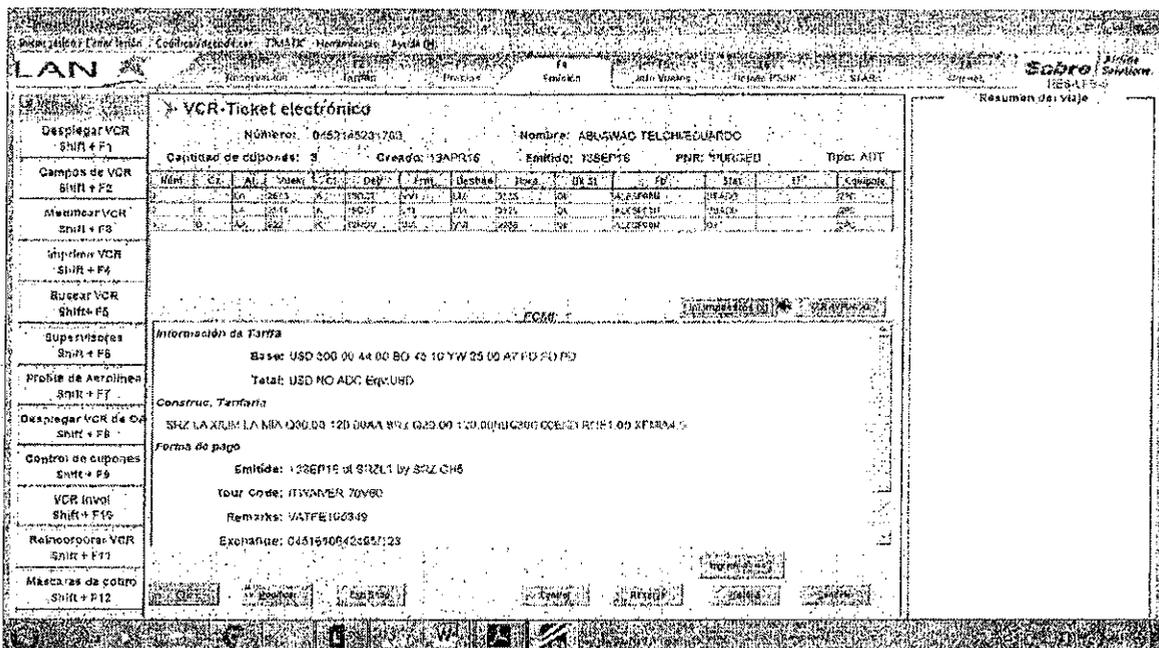
2) [https://www.facebook.com/pg/VISIONMUNDO/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/VISIONMUNDO/about/?ref=page_internal)



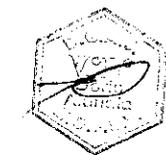
Demás está decir que como intermediarios entre operadores aéreos y usuarios, las agencias de viajes no deberían tener ninguna vinculación con dichas partes, y menos representar a una de ellas en contra de la otra, demostrando de esta manera no solo mala fe sino también una total falta de ética.

**2.2 SOBRE LA SUPUESTA VULNERACIÓN POR NO HABER CUMPLIDO CON LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO DE TRANSPORTAR AL USUARIO HASTA EL DESTINO FINAL EN LA RUTA MIAMI – SANTA CRUZ EL 12 DE NOVIEMBRE DE 2016.**

Como se argumentó a lo largo de la reclamación administrativa, LATAM no puede haber cumplido con la obligación de transportar al USUARIO hasta destino final en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016 pues, como queda absolutamente claro en el presente proceso, el operador encargado de ello era American Airlines, producto del cambio de itinerario efectuado por el USUARIO en su boleto de vuelta<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Como ya lo señaló LATAM en el punto 1.2 del escrito de fecha 12 de noviembre de 2018, presentado a la ATT en fecha 14 de noviembre del mismo año.



Adicionalmente, como LATAM señaló anteriormente<sup>3</sup>, los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolás CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta que el del USUARIO, y sin embargo sí se embarcaron en el vuelo AA 922 operado por American Airlines. Fue American Airlines quien finalmente transportó a los familiares del USUARIO, y era dicho operador, y no así LATAM, quien debía transportar al USUARIO.

No obstante, como se sustentó ampliamente en el punto 2.1 anterior, si finalmente el USUARIO no fue transportado por American Airlines es por culpa de la Agencia de Viajes, que a pesar de tener conocimiento del hecho, no informó al USUARIO de la cancelación de su reserva.

Asimismo, en su momento LATAM presentó el historial completo de la reserva, copia del cual volvemos a acompañar con el presente escrito, documento en el que se puede constatar que la última acción llevada adelante por LATAM fue en fecha 13 de septiembre de 2016, producto del canje del boleto para que el USUARIO sea transportado por American Airlines, y que producto de ello la reserva con el nuevo operador estaba confirmada (código HK1, resaltado en color amarillo en el Historial de Reserva). En consecuencia, rechazamos la aseveración de su Autoridad contenida en el último párrafo del Considerando 5 del Auto 62/2019<sup>4</sup>, habiendo LATAM claramente demostrado que, a diferencia de la Agencia de Viajes, no tenía información alguna sobre la cancelación de la reserva del USUARIO.

Por lo tanto, es inadmisibles que su Autoridad pretenda responsabilizar a LATAM por un hecho que le es totalmente ajeno.

### III. FUNDAMENTO DE DERECHO

#### 3.1 Principio de Verdad Material

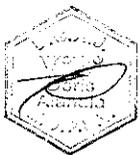
3.1.1 El inciso (d) del artículo 4 de la LP A establece que la Administración Pública **investigará la verdad material** en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

3.1.2 Al respecto, el Tribunal Constitucional mediante Sentencia Constitucional Plurinacional 427/2010-R de 28 de junio de 2010 señaló que:

"...en lo que se refiere la verdad material, cabe considerar que la doctrina es uniforme a establecer que la verdad material: es aquella que busca en el procedimiento administrativo, **el conocimiento de la realidad**, de esa verdad, en la aceptación latina del término veritas: lo exacto, riguroso. No permite contentarse con el mero estudio de las actuaciones sino que deben arbitrarse los medios por los cuales, al momento del dictado de la decisión, **se conozcan todas aquellas cuestiones, permitiendo así el conocimiento exacto o lo más aproximado a los hechos que dieron origen al procedimiento.....** el principio de verdad material previsto por art. 4, inc. D) 4 de la LPA, determina que la administración pública investigará la verdad material, en virtud de la cual, la decisión de la Administración debe ceñirse a los hechos y no limitarse únicamente al contenido literal del expediente, incluso más allá de lo

<sup>3</sup> En el punto 1.3 del escrito de fecha 12 de noviembre de 2018, presentado a la A TT en fecha 14 de noviembre del mismo año.

<sup>4</sup> El párrafo en cuestión señala lo siguiente: "Que en relación al segundo cargo atribuido a Latam Airlines Group S.A. en relación a la supuesta falta de información confiable, completa, continua y comprensible en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta Miami - Santa Cruz del 2 de noviembre de 2016, es evidente que esta aerolínea no brindó información al USUARIO sobre la cancelación de su reserva, toda vez que no demostró si la reserva se encontraba confirmada o habría sido cancelada."



estrictamente aportado por las partes, siendo obligación de la Administración la averiguación total de los hechos, no restringiendo su actuar a simplemente algunas actuaciones de carácter administrativo formal que no son suficientes para asumir decisiones. La tarea investigativa de la Administración Pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento emitirá pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión..." (el énfasis es nuestro).

3.1.3 En el presente caso, como se señaló en el punto 2.1.2 del presente escrito, la propia ATT determinó que la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de la cancelación del boleto del USUARIO; por lo tanto es ésta quien debería haber informado al USUARIO de dicha eventualidad.

3.1.4 Hacemos notar que la argumentación basada en el principio de la verdad material antes expuesta, ha sido adoptada por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial 48 de fecha 18 de febrero de 2015, cuya copia adjuntamos al presente recurso. Es obligación de la Administración Pública investigar la verdad material de los hechos.

### 3.2 Principio de Buena Fe.

El inciso (e) del artículo 4 de la LP A establece que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos orientarán el procedimiento administrativo.

LATAM en todo momento ha obrado de buena fe, presentando la documentación y prueba que le ha sido solicitada. Sin embargo, hacemos notar que la Agencia de Viajes no ha obrado de la misma manera, actuando como reclamante en este proceso a sabiendas de que el problema suscitado se debió a negligencia suya.

### IV. NULIDAD DE LA RAR 62/2019

De acuerdo a lo dispuesto por el inciso b) del artículo 35 de la LPA (Nulidad del Acto), son nulos de pleno derecho los actos administrativos que carezcan de objeto o el mismo sea ilícito o imposible, conforme se explica a continuación.

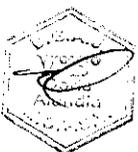
El objeto o contenido del acto administrativo es aquello que el acto decide, certifica o juzga. Manuel María Díez, citado por Jaime Ossa Arbeláez, dispone que el objeto del acto es: "El resultado práctico que el órgano se propone conseguir a través de acción voluntaria." (Anexo 12: Ossa Arbeláez, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador, Una Aproximación Dogmática. Pág. 83).

Al respecto, el artículo 28 del Decreto Supremo N° 27113 de fecha 23 de julio de 2003<sup>5</sup> (el "DS 27113") dispone que:

I. El objeto del acto administrativo es la decisión, certificación o juicio de valor sobre la materia sujeta a conocimiento del órgano administrativo. El acto debe pronunciarse de manera expresa sobre todas las peticiones y solicitudes de los administrados incoadas en el procedimiento que le da origen.

II. El acto deberá contener resolución que:

a) Observe estrictamente disposiciones constitucionales, legales o administrativas de mayor jerarquía.



<sup>5</sup> Que se aplica supletoriamente, como lo establece la Disposición Adicional Segunda de dicha norma.



- b) Cumpla con lo determinado en las sentencias del Tribunal Constitucional.
- c) Asegure derechos adquiridos mediante sentencias pasadas en autoridad de cosa juzgada o mediante actos administrativos que se encuentren firmes en sede administrativa.
- d) Sea preciso y claro.
- e) Sea de cumplimiento posible.
- j) No se encuentre en contradicción con la cuestión de hecho acreditada en el expediente o la situación de hecho reglada por las normas". (el énfasis es nuestro).

El artículo citado determina los requisitos que debe observar el acto administrativo.

La omisión de cualquiera de los requisitos anotados causa vicios de nulidad en el objeto.

En el presente caso, la RAR 62/2019:

- (i) No observa estrictamente el DS 285, que es una norma de mayor jerarquía, y que dispone que es la Agencia de Viajes quien tenía la obligación de informar al USUARIO de la cancelación de su boleto, al ser el intermediario entre el operador y el USUARIO.
- (ii) No cumple con lo determinado en las sentencias del Tribunal Constitucional, al contravenir el Principio de Verdad Material, habiéndose demostrado que la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de la cancelación del boleto (como lo reconoce su Autoridad).
- (iii) Contradice también un hecho acreditado en el expediente como es el que la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de la cancelación del boleto.

Por lo antes señalado, se ha incumplido lo dispuesto por el artículo 28 del DS 27113, y acarreado la nulidad de pleno derecho de dicha resolución.

#### **IV. PETITORIO.**

Consiguientemente, en mérito a los argumentos de hecho y de derecho expuestos, solicitamos a su Autoridad que, en cumplimiento a los artículos 61 y 64 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de fecha 23 de abril de 2002, así como al principio de Sometimiento Pleno a la Ley, tenga a bien:

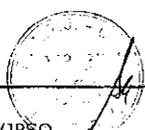
4.1. **ADMITIR** el presente Recurso de Revocatoria.

4.2. **DICTAR** Resolución **REVOCANDO TOTALMENTE la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019** de fecha 14 de marzo de 2019.

4.3. Asimismo, por efecto de la revocatoria total de la RAR 62/2019, ordene **DEJAR SIN EFECTO** la instrucción a LATAM de efectuar la reposición del costo del pasaje aéreo adquirido en la línea aérea American Airlines, suma que asciende a USD902,90 (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses) a favor del USUARIO.

**Otrosí 1.-** A efecto de acreditar personería jurídica, adjuntamos al presente memorial una copia legalizada del poder otorgado en favor del representante legal mediante escritura pública 426/2018 de fecha 14 de noviembre de 2018, protocolizada por ante Notario de Fe Pública del Distrito Judicial La Paz, Dra. Mariana lby Avendaño Farfán en fecha 14 de noviembre de 2018.

Asimismo, ratificamos toda la prueba presentada en la tramitación del presente proceso, y adjuntamos un CD con el detalle de las capturas de pantalla



señaladas en el punto 2.1.2 del presente escrito así como los enlaces correspondientes.

- Copia de la Sentencia Constitucional Plurinacional 427/2010-R de 28 de junio de 2010.
- Copia de la Resolución Ministerial N° 48 de fecha 18 de febrero de 2015 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- Copia del historial completo de reserva del USUARIO.

Que, mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 124/2019 de 20 de mayo de 2019, notificado en fecha 31 de mayo de 2019, se dispuso la apertura de término de prueba de diez días hábiles.

Que, a través del memorial presentado en fecha 31 de mayo de 2019, LATAM ratificó la prueba aportada.

#### 4. RESOLUCIÓN REVOCATORIA

Que, mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, RECHAZÓ el recurso de revocatoria interpuesto en fecha 04 de abril de 2019 por Julio Quintanilla Quiroga, representante legal de LATAM, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado en conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado con el Decreto Supremo No. 27172 de 15 de septiembre de 2003, bajo los siguientes argumentos:

##### **"CONSIDERANDO 4: (Análisis y conclusiones del recurso de revocatoria)**

Que habiendo efectuado la compulsa documental de la resolución recurrida, del recurso de revocatoria, de todos los antecedentes cursantes en la carpeta administrativa, así como de todos los agravios expuestos por el RECURRENTE, se desprende el siguiente análisis y posteriores conclusiones:

1. El ahora RECURRENTE, dentro de los argumentos vertidos en su recurso de revocatoria, pretendió primero, tratar de establecer que la responsabilidad de mantener la reserva era de American Airlines, toda vez que éste habría cumplido con efectuar la reserva entre aerolíneas efectuando las diligencias pertinentes para que sus pasajeros no queden sin vuelo y sin llegar a sus destinos, alegando como ejemplo, inclusive, a los propios familiares del USUARIO ahora afectado, quienes si hubieran conseguido abordar el vuelo AA922 cuya reserva en favor del USUARIO fue cancelada; no obstante, tal argumento fue rápidamente rebatido por el propio RECURRENTE, para avocarse a la responsabilidad de la Agencia de Viajes, tomando en cuenta la resolución a la reclamación directa de American Airlines en la que señala que la reserva signada como DGISRE entro (SIC) en un sistema automático, para luego ser cancelada, haciendo suyo el argumento que una vez ocurrido dicho evento debió haber sido la Agencia quien hiciera el seguimiento de la reserva y, por ende, sea quien informe al USUARIO de su cancelación; al respecto cabe realizar las siguientes puntualizaciones:

i. En una situación normal, cuando no está involucrado otro operador aéreo y es a través de la Agencia de viajes que el usuario contrata los servicios de transporte aéreo, es lógico y legal que sea la Agencia de Viajes quien tenga la responsabilidad de informar al USUARIO sobre cualquier cambio de itinerario,



horario, cancelación de reserva o cualquier otro imprevisto que pudiera presentarse en relación al servicio contratado.

ii. En el caso de autos resulta que por intermedio de la Agencia de Viajes el USUARIO contrató los servicios del OPERADOR para que éste último pueda transportarlo vía aérea en la ruta Miami — Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016, no obstante, fue el OPERADOR a quien se le presentó imprevistos y tuvo que transferir sus pasajeros a otras aerolíneas para que realicen dicho servicio, para lo cual efectuó las reservas correspondientes.

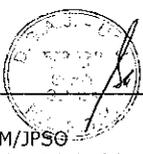
2. Tras lo precedentemente anotado, se colige que el OPERADOR no concluyó o se liberó de la responsabilidad sólo con efectuar las respectivas reservas, toda vez que el contrato de transporte de pasajeros fue realizado con éste, por lo que debió realizar el seguimiento respectivo a dichas reservas y asegurarse de que sus pasajeros lleguen al destino final programado.

3. Asimismo, el hecho de que el TERCERO POR EL USUARIO, quien realizó todos los trámites pertinentes para efectuar las reclamaciones directas y la administrativa esté vinculado a la agencia de viajes, no entra en el campo de la ilegalidad o de una conducta reprochable, pues es el propio REGLAMENTO el que prevé que la figura del tercero por el Usuario pueda darse sin que ello signifique la existencia de un interés personal o particular como subjetivamente afirma el RECURRENTE.

4. En cuanto a la aseveración del RECURRENTE que no podía haber transportado al USUARIO, toda vez que éste hizo la reserva en otra aerolínea la cual era la responsable de brindar el servicio, cabe advertir que el responsable de brindar el servicio siempre fue el OPERADOR, el hecho de que por percances que no terminó de explicar se hubiera visto impedido de brindar el mismo y hubiera tenido que acudir a otras aerolíneas para que brinden el servicio por él, no significa que su responsabilidad hubiera sido traspasada, en el caso del USUARIO, únicamente realizó la reserva de primera instancia, desentendiéndose sobre lo posterior ante cualquier cambio, cancelación o confirmación de la reserva, que el último acto, de LATAM fuera la precaria reserva de 13 de septiembre de 2016, sólo demuestra que éste posteriormente abandonó al pasajero a su suerte, deslindando la responsabilidad que debió mantener hasta que el USUARIO fuera transportado a su destino por cualquier aerolínea a la que se hubiera hecho el traspaso.

5. Respecto al principio de verdad material aludido por el RECURRENTE, pese a invocar al inciso d) del artículo 4 de la LEY 2341, a la SSCC 427/2010-R de 28 de junio, así como a la resolución Ministerial N° 48 de 14 de febrero de 2015, que evidentemente marcan una línea tanto jurisdiccional como de precedente administrativo en tomo al citado principio, cabe resaltar que el RECURRENTE no terminó de cerrar la idea de cómo la resolución impugnada incumple el mentado principio, pues no existe el nexo causal entre los preceptos y precedentes y la acción o la emisión del Ente Regulatorio con la que habría omitido la aplicación del citado principio, por lo que no corresponde emitir mayor análisis al respecto.

6. De igual forma el RECURRENTE mal entiende el principio de buena fe, el cual tiene dos partes y debe ejercerse de ida y vuelta entre la administración y el administrado, como ya se dijo, el hecho de que el TERCERO POR EL USUARIO tuviera dependencia u otro tipo de nexo con la agencia de viajes, no inhibe que pueda representar al USUARIO en un proceso de reclamación administrativa.



7. Por el sucinto análisis expuesto precedentemente, se establece que ninguno de los argumentos señalados por el RECURRENTE ha logrado desvirtuar los fundamentos, ni la decisión plasmada en la RAR 62/2019, por lo que corresponde el rechazo del recurso de revocatoria interpuesto en contra del mencionado acto administrativo de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo Suplente de la ATT, Ing. Ibzzan Jacob Barrios Villarroel, designado mediante Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 137/2019 del 15 de noviembre de 2019, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

**RESUELVE:**

**ÚNICO.- RECHAZAR** el recurso de revocatoria planteado por Julio Quintanilla Quiroga como representante legal de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA) (**OPERADOR** y/o **RECURRENTE**) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de 14 de marzo de 2019 (RAR 62/2019), ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado, en conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO".

Que, en fecha 30 de diciembre de 2019, LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA) interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, esgrimiendo los argumentos que son expuestos y analizados en la parte analítica de la presente resolución.

Que, mediante Auto RJ/AR-003/2020 de 7 de enero de 2020, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por LATAM contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, remitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT el 3 de enero de 2020.

**5. RECURSO JERÁRQUICO**

Que, mediante memorial presentado el 30 de diciembre de 2019, **LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA)** interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, alegando lo siguiente:

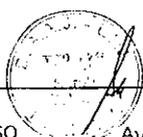
**"II. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO**

En el Considerando 5 de la RR 112/2019, relativo al análisis y conclusiones del recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 de fecha 14 de marzo de 2019 (en adelante la "RAR 62/2019"), la ATT desarrolla los argumentos en virtud de los cuales resuelve rechazar el mismo. A continuación, refutaremos los argumentos de la ATT y demostraremos por qué la RR 112/2019, y en consecuencia la RAR 62/2019 que ésta ratifica en su totalidad, deben ser revocadas totalmente.

**2.1 SOBRE LA ERRÓNEA AFIRMACIÓN DE QUE EL CAMBIO EN EL ITINERARIO EN EL BOLETO DEL USUARIO SE HUBIERA DEBIDO A IMPREVISTOS DE LATAM (Considerando 5, Punto 1, incisos i y ii)**

**2.1.1 Antecedentes del caso.**

Para comprender a cabalidad el asunto, es necesario recordar los antecedentes del caso:



a) En fecha 14 de abril de 2016, el USUARIO efectuó la compra del boleto N° 0451610642418 con la ruta Santa Cruz - Lima - Miami - Lima - Santa Cruz, partiendo el 1 de noviembre de 2016 y retornando el 12 de noviembre del mismo año.

Como se puede evidenciar en la captura de pantalla a continuación, todos los tramos estaban operados por LATAM.

**Historial VCR**

Numero: 0451610642418      Nombre: ABOYADO TELLO, EDUARDO

Cantidad de cupones: 4      Creado: 20160414      Emisor: LAN/MSB      PNR: 0451618      Tipo: APT

Origen	Destino	Al	Vuelo	Cl	Imp	Fus	Distancia	Nota	Rk	St	FB	Seg	ET	Equipaje
SC	LI	2016	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
LI	MIA	2016	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
MIA	LI	2016	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
LI	SC	2016	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

**Información de tarifa**      FOM: 3      [Interpretar]      VCR lanzado

**Supervisores**      Shift: F0

**Detalle de cupones**      Shift: F0

**Forma de pago**      FOP: CAJ

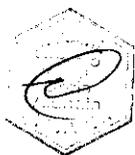
**Emisor**      Emisor: LAN/MSB

**Endoso/Restricciones**      Endoso: LAN/MSB

b) Como es habitual en el medio, de tiempo en tiempo los operadores aéreos realizan cambios en sus itinerarios. Como mencionamos en nuestra carta de fecha 20 de febrero de 2017 en respuesta al Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 41/2017, existió un cambio en el itinerario del vuelo debidamente programado y aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil ("DGAC")<sup>1</sup>, e informado al USUARIO, dándosele a elegir entre tomar el vuelo con el itinerario modificado u otro con un horario más cercano al itinerario original, según sus mejores intereses.

c) Ante la circunstancia señalada en el inciso anterior, el USUARIO eligió tomar el vuelo de American Airlines, y en consecuencia LATAM se encargó de efectuar los cambios en las reservas del USUARIO. En virtud a ello, y como se puede observar en la captura de pantalla pegada a continuación, a elección del USUARIO, en fecha 13 de septiembre de 2016 el cambio se realizó para el mismo día 12 de noviembre a horas 22:20 en el vuelo operado por American Airlines en el tramo directo Miami - Santa Cruz, y se emitió el boleto N° 0452145231783 (en adelante el "BOLETO").

<sup>1</sup> El Decreto Supremo N° 28478 de fecha 2 de diciembre de 2005, que regula - entre otros aspectos - la naturaleza institucional y ámbito de jurisdicción y competencia de la DGAC, dispone en su artículo 22 inciso 20 que la Dirección de Transporte Aéreo de dicha entidad tiene como atribución el aprobar itinerarios de empresas nacionales y extranjeras.



Asimismo, la captura de pantalla permite comprobar que el USUARIO realizó su viaje con el BOLETO FINAL remitido por LATAM, en el cual se muestran los status de los tramos Santa Cruz - Lima - Miami como usados, y el tramo Miami - Santa Cruz como confirmado. Cabe resaltar que, si un espacio no se encuentra confirmado en una reserva, el sistema no permite remitir el boleto con el "OK" de confirmación, como sí sucedió en el presente caso.

### 2.1.2 Posición de la ATT.

De acuerdo a la ATT:

- i. En una situación normal, cuando no está involucrado otro operador aéreo y es a través de la Agencia de viajes que el usuario contrata los servicios de transporte aéreo, es lógico y legal que sea la Agencia de Viajes quien tenga la responsabilidad de informar al USUARIO sobre cualquier cambio de itinerario, horario, cancelación de reserva o cualquier otro imprevisto que pudiera presentarse en relación al servicio contratado.
- ii. En el caso de autos resulta que por intermedio de la Agencia de Viajes el USUARIO contrató los servicios del OPERADOR para que éste último pueda transportarlo vía aérea en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016, no obstante, fue el OPERADOR a quien se le presentó imprevistos y tuvo que transferir sus pasajeros a otras aerolíneas para que realicen dicho servicio, para lo cual efectuó las reservas correspondientes.

Sin embargo, de acuerdo a relación de los hechos detallada en el punto 2.1.1 anterior, queda demostrado:

- (i) Que el cambio de itinerario de LATAM fue planificado y aprobado con suficiente anticipación (varios meses antes de efectuarse el vuelo de vuelta), y por lo tanto no se debió en ningún momento a "imprevistos", como los califica la ATT; y
- (ii) Que el USUARIO, por así convenir a sus intereses, optó voluntariamente por tomar el vuelo de retorno con American Airlines en lugar de tomar el vuelo con el itinerario reprogramado que ofrecía LATAM, habiéndosele sido emitido el BOLETO con el tramo de vuelta confirmado.

Esta conclusión es fundamental, pues, como veremos a continuación, aunque no existan fundamentos legales para ello, la ATT pretende responsabilizar a LATAM de lo ocurrido porque se le habrían presentado imprevistos que la obligaron a transferir a sus pasajeros a otras aerolíneas, aseveración que es falsa.



## 2.2 SOBRE LA SUPUESTA CONTRADICCIÓN DE LATAM, QUIEN HABRÍA RESPONSABILIZADO PRIMERO A AMERICAN AIRLINES, Y LUEGO A LA AGENCIA DE VIAJES (Considerando 5, Punto 1)

De acuerdo a la ATT:

1. El ahora *RECURRENTE*, dentro de los argumentos vertidos en su recurso de revocatoria, pretendió primero, tratar de establecer que la responsabilidad de mantener la reserva era de American Airlines, toda vez que éste habría cumplido con efectuar la reserva entre aerolíneas efectuando las diligencias pertinentes para que sus pasajeros no queden sin vuelo y sin llegar a sus destinos, alegando como ejemplo, inclusive, a los propios familiares del USUARIO ahora afectado, quienes si hubieran conseguido abordar el vuelo AA922 cuya reserva en favor del USUARIO fue cancelada; no obstante, tal argumento fue rápidamente rebatido por el propio RECURRENTE, para avocarse a la responsabilidad de la Agencia de Viajes, tomando en cuenta la resolución a la reclamación directa de American Airlines en la que señala que la reserva signada como DGISRE entro en un sistema automático, para luego ser cancelada, haciendo suyo el argumento que una vez ocurrido dicho evento debió haber sido la Agencia quien hiciera el seguimiento de la reserva y, por ende, sea quien informe al USUARIO de su cancelación; al respecto cabe realizar las siguientes puntualizaciones:

Al respecto, debemos señalar que en ningún momento LATAM rebatió su argumento de que la responsabilidad sería de American Airlines, para luego sostener que la responsabilidad sería de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L., cuyo número IATA es 56501524 (la "Agencia de Viajes").

Como desarrollaremos a continuación, LATAM sostuvo - y sostiene - que son dos hechos distintos que generan responsabilidad, y ninguno de ellos es atribuible a LATAM: por una parte American Airlines era la responsable de mantener una reserva que estaba confirmada, y por otra, al haber dicha reserva sido cancelada, era responsabilidad de la Agencia de Viajes el informarla al USUARIO.

### 2.2.1 Al haber LATAM emitido al USUARIO un boleto con la ruta de vuelta (operada por American Airlines) confirmada, era responsabilidad de esta última mantenerla.

Como se explicó en el inciso c) del punto 2.1.1 anterior, el USUARIO adquirió el BOLETO con la ruta Santa Cruz - Lima - Miami operada por LATAM, y la ruta Miami - Santa Cruz operada por American Airlines.

Al respecto, la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, de fecha 29 de octubre de 2004 (en adelante la "Ley de Aeronáutica Civil"), dispone en su artículo 135:

*"Artículo 135. El transporte que se efectúe sucesivamente por varios transportadores por vía aérea, se tendrá como único cuando haya sido considerado por las partes como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de un solo contrato o por una serie de ellos. En este caso, el pasajero no podrá accionar sino contra el transportador que haya efectuado el transporte en el curso del cual se hubiese producido el accidente o el retraso<sup>2</sup>, salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje". (el énfasis es nuestro).*

En el presente caso se configura perfectamente lo señalado en el artículo: es un transporte efectuado por varios transportadores aéreos (LATAM y American Airlines) y se ha formalizado a través de un solo contrato (el BOLETO); por lo tanto, el USUARIO debería haber accionado en contra de American Airlines y no de LATAM.

<sup>2</sup> Por analogía, debería entenderse que si el artículo considera los casos de retraso, también debería extenderse a los casos de cancelación.



En consecuencia, al responsabilizar en la RR 112/2019 a LATAM por lo ocurrido, la ATT no sólo no sustenta jurídicamente su posición, sino que contraviene lo establecido por el artículo 135 de la Ley de Aeronáutica Civil.

Finalmente, como LATAM señaló anteriormente<sup>3</sup>, los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolas CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta que el del USUARIO, y sin embargo sí se embarcaron en el vuelo AA 922 operado por American Airlines. Fue American Airlines quien finalmente transportó a los familiares del USUARIO, y era dicho operador, y no así LATAM, quien debía transportar al USUARIO

**2.2.2 Al haber adquirido el BOLETO de la Agencia de Viajes, era responsabilidad de ésta el informar al USUARIO sobre cualquier cambio en el mismo.**

Como señalamos en nuestro recurso de revocatoria, y es de conocimiento de la ATT:

a) La Agencia de Viajes es un intermediario entre el Operador y el USUARIO. El artículo 2 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 en fecha 9 de septiembre de 2009 (en adelante el "DS 285") define a las agencias de viajes como "empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a **la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y el transportador**" (el énfasis es nuestro). Ello quiere decir que la agencia de viajes actúa como intermediario entre el transportador (LATAM) y los viajeros (el USUARIO), **por lo que no existe un trato directo entre transportador y viajero, sino a través de la agencia de viajes.**

b) El BOLETO fue adquirido a través de la Agencia de Viajes.

Como se puede evidenciar de la copia del boleto N° 0451610642418 (cuya captura de pantalla de encuentra en el punto 2.1.1 inciso a) anterior), éste fue generado en fecha 13 de abril de 2016 con el PNR CVEUZD y el estatus "EXCH", **emitido en fecha 14 de abril de 2016 por la Agencia de Viajes, cuyo número IATA es 56501524.**

c) La Agencia de Viajes tiene la obligación de informar al USUARIO las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones.

Asimismo, el inciso f) del artículo 22 del DS 285 dispone que el pasajero tiene derecho a que el transportador **o el agente de viajes**, le proporcionen información confiable **sobre las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones.**

d) Que, como lo señala la ATT en el tercer párrafo del Considerando 2 de la RAR 62/19, American Airlines resolvió la reclamación directa del USUARIO manifestando: "Adicionalmente pudimos identificar que su reserva DGISRE entró a un sistema automático de mensajes (Queue) y que en fechas 14 de Septiembre de 2016 y 20 de Octubre de 2016 la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L. tuvo acceso a visualizar su reserva" (énfasis nuestro)<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> En el punto 1.3 del escrito de fecha 12 de noviembre de 2018, presentado a la ATT en fecha 14 de noviembre del mismo año, y en el punto 2.2 del Recurso de Revocatoria de fecha 4 de abril de 2019.

<sup>4</sup> Este aspecto es concordante con lo señalado por LATAM en el punto 1.5 del escrito de fecha 12 de noviembre de 2018, presentado a la ATT en fecha 14 de noviembre del mismo año, en el que señalamos que "Tanto el BOLETO ORIGINAL, emitido en fecha 14 de abril de 2016, como el BOLETO FINAL, emitido en fecha 13 de junio de 2016, fueron adquiridos de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L, con número



- e) Que en el quinto párrafo del Considerando 5 de la RAR 62/2019, su Autoridad concluye "Que del análisis realizado por este Ente (...) El sistema reportó la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, por lo que la reserva en el sistema se canceló. Es necesario considerar que LATAM ni la agencia de viajes se dieron cuenta de esta situación, al respecto, es importante anotar que es responsabilidad del transportista contractual y/o la agencia de viajes realizar el monitoreo correspondiente del estatus de las 'reservas interlineales' que se realizan a efectos de asegurar los vuelos de los usuarios" (sic.) (el énfasis es nuestro).

Por lo antes expuesto, queda incontestablemente demostrado que, (i) al ser un intermediario entre el Operador y el USUARIO, y (ii) al haber tenido conocimiento de la cancelación del USUARIO (como lo establece la propia ATT en la RAR 62/2019), es la Agencia de Viajes quien debería haber informado al USUARIO sobre dicha cancelación, y no así LATAM, más aún teniendo en cuenta que LATAM no tenía cómo conocer cualquier cambio que pudiese ocurrir en la reserva del vuelo de American Airlines.

Adicionalmente, y no menos importante, lo anteriormente expuesto no demuestra en ningún momento que la cancelación de la reserva haya sido responsabilidad de LATAM, por lo que endilgarle dicha responsabilidad carece de todo fundamento jurídico y contraviene el principio de legalidad (pleno sometimiento a la ley) dispuesto por el artículo 4 de la LPA, al violar el principio de inocencia reconocido en el artículo 74 de la LPA."

### 2.3 SOBRE LA ERRÓNEA INTERPRETACIÓN DE QUE LATAM ERA RESPONSABLE DE BRINDAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE AL USUARIO POR LA RUTA MIAMI - SANTA CRUZ (Considerando 5, Puntos 2 y 4)

De acuerdo a la ATT:

2. Tras lo precedentemente anotado, se colige que el OPERADOR no concluyó o se liberó de la responsabilidad sólo con efectuar las respectivas reservas, toda vez que el contrato de transporte de pasajeros fue realizado con éste, por lo que debió realizar el seguimiento respectivo a dichas reservas y asegurarse de que sus pasajeros lleguen a destino final y programado.

4. En cuanto a la aseveración del RECURRENTE que no podía haber transportado al USUARIO, toda vez que éste hizo la reserva en otra aerolínea la cual era la responsable de brindar el servicio, cabe advertir que el responsable de brindar el servicio siempre fue el OPERADOR, el hecho de que por percances que no terminó de explicar se hubiera visto impedido de brindar el mismo y hubiera tenido que acudir a otras aerolíneas para que brinden el servicio por él, no significa que su responsabilidad hubiera sido traspasada, en el caso del USUARIO, únicamente realizó la reserva de primera instancia, desentendiéndose sobre lo posterior ante cualquier cambio, cancelación o confirmación de la reserva, que el último acto de LATAM fuera la precaria reserva de 13 de septiembre de 2016, sólo demuestra que éste posteriormente abandonó al pasajero a su suerte, deslindando la responsabilidad que debió mantener hasta que el USUARIO fuera transportado a su destino por cualquier aerolínea a la que se hubiera hecho el traspaso.

La ATT "colige", es decir asume, infiere que LATAM no concluyó o se liberó de la responsabilidad al haber, a pedido del USUARIO, efectuado la reserva en el tramo de retorno con American Airlines (la misma que como demostramos anteriormente se encontraba confirmada), además de partir sobre la errónea e infundada suposición que LATAM se hubiera visto impedida de brindar el servicio al USUARIO, habiendo efectuado una "precaria reserva" ¿qué se debe entender por ello?) y "abandonado al pasajero a su suerte".

LATA 56501524. Por lo tanto, toda la información que recibió el USUARIO fue a través de dicha agencia de viajes"



Sin embargo, por increíble que parezca, la ATT no sustenta legalmente su posición (¡no hace referencia a ninguna norma que sustente la responsabilidad de LATAM!), careciendo la RR 112/2019 de fundamento (que es un elemento esencial del acto administrativo), y por lo tanto contraviniendo lo dispuesto por el artículo 28 inciso e) de la LPA, y los artículos 30 inciso a) de la LPA y 31 párrafo II de su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113 de fecha 23 de julio de 2003 (en adelante el "Reglamento a la LPA"), que establecen que "los actos administrativos serán motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando resuelvan recursos administrativos", y que "la motivación expresará sucintamente los antecedentes y circunstancias que resulten del expediente; **consignará las razones de hecho y de derecho que justifican el dictado del acto; individualizará la norma aplicada**, y valorará las pruebas determinantes para la decisión" (el énfasis es nuestro).

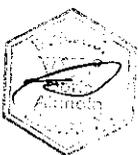
Al respecto, nos remitimos a lo señalado en el punto 2.2.1 anterior, en el que hemos sustentado legalmente los argumentos por los cuales era American Airlines la responsable de brindar el servicio de transporte al USUARIO.

Increíblemente, la RR 112/2019 ni siquiera tiene en cuenta las conclusiones a las que arribó la propia ATT en la RAR 62/2019, que la RR 112/2019 ratifica en su totalidad. Al respecto, en el Considerando 5 de la RAR 62/2019, la ATT señala:

Que del análisis realizado por este Ente, se establece que American Airlines no intervino ni generó la reserva para el USUARIO en el vuelo AA 922 de 12 de noviembre de 2016 en la ruta Miami – Santa Cruz, tampoco intervino en su cancelación, pues se evidenció que la cancelación de la reserva del USUARIO fue realizada por una firma ajena a American Airlines, por lo que no se puede atribuir responsabilidad a éste, toda vez que existió una falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales hecho reflejado en el recuadro del Record. Locater Signature Line Information (Infonación de la línea de firma) que en el numeral 1 se consigna el mensaje de que se cayó el sistema (SYS) a horas 2:57 pm de 13 de septiembre de 2016 del vuelo AA 922 en la ruta Miami - Santa Cruz. El sistema reporto la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA 922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, por lo que la reserva en el sistema se canceló. Es necesario considerar que Latam ni la agencia de viajes se dieron cuenta de esta situación, al respecto, es importante anotar que es responsabilidad del transportista contractual y/o la agencias (SIC) de viaje realizar el monitoreo correspondiente del estatus de las "reservas interlineales" que se realizan a efectos de asegurar los vuelos de los usuarios.

Consecuentemente, luego de haber efectuado el análisis correspondiente, la ATT llegó a las siguientes conclusiones:

- (i) Que **existió una falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales**, que no le puede ser atribuido ni a American Airlines, y por lo tanto dicho hecho la exoneraría de responsabilidad. Sin embargo, en ningún momento prueba que dicha falla de comunicación sea atribuible a LATAM, y sin embargo la hace responsable. Por lo tanto, existe una evidente falta de congruencia por parte del regulador, atentando contra el principio de imparcialidad contemplado por el artículo 4 de la LPA al dar un trato distinto a American Airlines y a LATAM.
- (ii) Que, habiendo existido esa falla de comunicación que generó la cancelación de la reserva (y que no le es atribuible ni a LATAM ni a American Airlines), **la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de dicha circunstancia**. Sin embargo, sin argumento ni sustento alguno, y **olvidando que la cancelación fue reportada a la Agencia de Viajes, y no a LATAM**, la ATT responsabiliza a LATAM, contraviniendo lo dispuesto por el DS 285 como señalamos en el punto 2.2.2 anterior."



## 2.4 SOBRE LA ERRÓNEA INTERPRETACIÓN DE QUE NO EXISTIRÍA NINGÚN IMPEDIMENTO PARA QUE EL RECLAMANTE ACTÚE EN REPRESENTACIÓN DEL USUARIO AL INTERPONER LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA (Considerando 5, Puntos 3 y 6)

De acuerdo a la ATT:

3. Asimismo, el hecho de que el **TERCERO POR EL USUARIO**, quien realizó todos los trámites pertinentes para efectuar las reclamaciones directas y la administrativa esté vinculado a la agencia de viajes, no entra en el campo de la ilegalidad o de una conducta reprochable pues es el propio REGLAMENTO el que prevé que la figura del tercero por el Usuario pueda darse sin que ello signifique la existencia de un interés personal o particular como subjetivamente afirma el RECURRENTE.

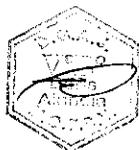
6. De igual forma el **RECURRENTE** mal entiende el principio de buena fe, el cual tiene dos partes y debe ejercerse de ida y vuelta entre la administración y el administrado, como ya se dijo, el hecho de que el TERCERO POR EL USUARIO tuviera dependencia u otro tipo de nexo con la agencia de viajes, no inhibe que pueda representar al USUARIO en un proceso de reclamación administrativa.

Una vez más, lamentablemente la ATT confunde la posición de LATAM, pues en ningún momento se pretende evitar que un tercero pueda representar al USUARIO, siendo que ello está expresamente permitido por la normativa vigente, como bien señala la ATT. Lo que LATAM argumenta es que en este caso concreto el RECLAMANTE, al ser Gerente Regional de la Agencia de Viajes, tiene un conflicto de intereses, y por ello no debería poder actuar en representación del USUARIO en contra de LATAM.

### 2.4.1 Las agencias de viajes, en su calidad de intermediarios entre los operadores aéreos y los viajeros, no pueden actuar en representación de una de las partes.

- a) El artículo 2 del DS 285 define a las agencias de viajes como "empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como **intermediarios entre los viajeros y el transportador**" (el énfasis es nuestro). Ello quiere decir que la agencia de viajes actúa como intermediario entre el transportador (LATAM) y los viajeros (el USUARIO).
- b) Asimismo, el artículo 96 del Código de Comercio dispone el corredor es la persona natural o jurídica establecida por cuenta propia que media entre la oferta y la demanda para obtener el acercamiento de ambas, para la concreción directa del contrato por los interesados, **sin tener relación de dependencia o de representación con las partes.** Queda entonces claro que, de acuerdo al Código de Comercio, (i) las agencias de viajes son considerados corredores, y (ii) en tal calidad no pueden representar a las partes.
- c) La misma norma establece en su artículo 104 que al corredor le está prohibido, entre otros, exigir el cumplimiento de obligaciones a cargo de los contratantes (en este caso los contratantes son LATAM y el USUARIO)<sup>5</sup>. Al respecto, el tratadista boliviano Carlos Morales Guillén en su comentario a este artículo señala que todas las prohibiciones a las que se refiere el mismo tienden a asegurar la competencia, imparcialidad y honorabilidad de los

<sup>5</sup> El referido artículo 104 del Código de Comercio establece que la violación de esa prohibición se sancionará con la cancelación de la autorización respectiva.



corredores<sup>6</sup>.

Queda pues ampliamente sustentado el argumento de LATAM que la Agencia de Viajes, en su calidad de intermediario entre LATAM y el USUARIO, tiene un deber de independencia e imparcialidad frente a estas últimas; y no puede representar a ninguna de las partes.

**Consecuentemente, contrariamente a lo que sostiene la ATT, la Agencia de Viajes ha contravenido lo dispuesto por el Código de Comercio y el DS 285.**

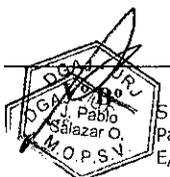
**2.4.2 Al actuar en representación del USUARIO, la Agencia de Viajes tiene un interés personal, buscando evitar hacerse responsable por un hecho que le es atribuible a ésta.**

- a) El RECLAMANTE, Alejandro Rodríguez Zegada, es Gerente Regional de la Agencia de Viajes<sup>7</sup>. Consecuentemente, el RECLAMANTE incumple con el deber de independencia e imparcialidad así como con la prohibición de representar a una de las partes, como hemos desarrollado en el punto 2.4.1 anterior.
- b) Asimismo, como hemos demostrado en el punto 2.2.2 inciso b) anterior, el USUARIO adquirió el BOLETO a través de la Agencia de Viajes, y consecuentemente era responsabilidad de ésta el informar al USUARIO de la cancelación del boleto.
- c) Por lo tanto, ante el percance sufrido por el USUARIO, la Agencia de Viajes, consciente de su error, le ofreció encargarse de interponer primero la reclamación directa y luego la reclamación administrativa en contra de LATAM y de American Airlines, con la esperanza de deslindar responsabilidad y confundir a la ATT, buscando que los Operadores antes mencionados se hagan cargo de un error cometido por la Agencia de Viajes. Queda a todas luces evidenciado que la Agencia de Viajes tiene un conflicto de interés en este asunto, pues al actuar en representación del USUARIO antepone su interés personal (el evitar hacerse responsable por no haber informado al USUARIO de la cancelación del tramo de retorno operado por American Airlines) a su deber de independencia y de no representar a una de las partes.
- d) Adicionalmente, es importante recordar que el inciso (e) del artículo 4 de la LPA establece que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe, bebiendo la confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos orientar el procedimiento administrativo. En ese entendido, LATAM en todo momento ha obrado de buena fe, presentando la documentación y prueba que le ha sido solicitada. Sin embargo, hacemos notar que la Agencia de Viajes no ha obrado de la misma manera, actuando como reclamante en este proceso a sabiendas de que el problema suscitado se debió a negligencia suya.

Por lo expuesto, la interpretación de la ATT de que no existiría impedimento legal para que el RECLAMANTE actúe en representación del USUARIO al interponer la reclamación administrativa ha sido desvirtuada, quedando además en evidencia un clarísimo conflicto de interés y falta de ética por parte del RECLAMANTE.

<sup>6</sup> Carlos Morales Guillén, Código de comercio Concordado y Anotado, Segunda Edición, Editorial Gisbert, pág.128.

<sup>7</sup> Al escrito presentado por LATAM en fecha 25 de mayo de 2017 se adjuntó un correo de Alejandro Rodríguez en la que éste acredita tal calidad.



## 2.5 INEXPLICABLEMENTE, SIN FUNDAMENTO NI SUSTENTO LEGAL ALGUNO, LA ATT MODIFICA SU ANÁLISIS.

No se puede pasar por alto que, de manera inexplicable, sin fundamento ni sustento legal alguno, la ATT modificó su análisis en el presente caso. A continuación pasamos a relatar lo ocurrido:

a) Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 101/2017 de fecha 4 de mayo de 2017 (en adelante la "RAR 101/2017"), la ATT declaró **infundada** la reclamación administrativa del USUARIO. Al respecto, es vital recalcar que el análisis técnico-legal plasmado en el Considerando 4 de dicha resolución administrativa analiza de manera clara las pruebas presentadas en el proceso y sustenta jurídicamente por qué LATAM no es responsable de los hechos reclamados por el USUARIO.

b) Ante la interposición de un recurso de revocatoria por parte del USUARIO (a través del RECLAMANTE), mediante resolución revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 61/2017 de fecha 4 de julio de 2017, la ATT dispuso la nulidad de obrados por la falta de participación de American Airlines en el proceso.

i. Si LATAM S.A. sería el único presunto responsable de los hechos reclamados en el presente caso y habría demostrado que a la fecha de realización del vuelo, el pasaje del USUARIO se encontraba con reserva confirmada en su sistema, resulta contradictorio que se haya negado su embarque bajo esas condiciones; sin embargo, tal como afirma el RECURRENTE, el hecho ha sucedido y persiste la existencia de una presunta negativa indebida del servicio y probablemente de una actitud discriminatoria hacia su persona o, en su caso, de una falta de información oportuna y confiable. Entonces, de la simple comprensión de los hechos descritos se identifica un segundo presunto responsable de las infracciones atribuidas a LATAM S.A. y es AMERICAN AIRLINES ING., considerando que a partir del 13 de septiembre de 2016 la reserva teóricamente se encontraba confirmada con este operador para el vuelo AA922, correspondiente también a esta aerolínea. De la misma manera, el USUARIO afirmó desde la interposición de la reclamación directa que habría sido el personal de AMERICAN AIRLINES ING. el que le habría impedido su embarque al vuelo programado, obligándole a adquirir un nuevo pasaje para efectivizar su viaje; sin embargo, no existe pronunciamiento sobre la verdadera responsabilidad de los hechos en el acto impugnado y mal podría responsabilizarse a AMERICAN AIRLINES que en ningún momento fue parte del proceso. Lo anterior implica que la RAR 101/2017 declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por el USUARIO a pesar de identificar y confirmar la existencia de los hechos reclamados, lo que quiere decir que esta Autoridad no habría tutelado correctamente el derecho vulnerado, generando indefensión al USUARIO y, por lo mismo, creando un vicio de nulidad.

Como se puede evidenciar de la fundamentación de dicha resolución revocatoria, la ATT concluye que American Airlines debería ser parte del proceso, pues era quien debía prestar el servicio al USUARIO en el tramo de retorno de Miami a Santa Cruz. Sin embargo, en ningún momento dicha resolución revocatoria descalifica el análisis sobre la responsabilidad de LATAM de la RAR 101/2017.

c) Recién en fecha 29 de octubre de 2018 (más de un año después), la ATT emite el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 204/2018, por el cual formula cargos contra LATAM y contra American Airlines.

d) Concluida dicha etapa, y sin haber considerado toda las pruebas presentadas ni haber efectuado un análisis riguroso, mediante RAR 62/2019, de manera inexplicable, infundada y sustento legal alguno, la ATT ignoró por completo el análisis técnicolegal plasmado en el Considerando 4 de la RAR 101/2017, y resolvió declarar fundada la reclamación administrativa del USUARIO instruyendo a LATAM la reposición del costo del pasaje adquirido por



el USUARIO en American Airlines, contraviniendo el deber de fundamentar el acto administrativo establecido en el artículo 28 inciso e) de la LPA y el deber de motivación establecido en los artículos 30 inciso a) de la LPA y 31 párrafo II del Reglamento a la LPA, ambos desarrollados en el punto 2.3 anterior.

e) LATAM presentó un recurso de revocatoria en contra de la RAR 62/2019, y mediante la RR 112/2019 (que mediante el presente escrito impugnamos), la ATT rechazó el mismo ratificando totalmente la RAR 62/2019, rebatiendo los argumentos de LATAM nuevamente sin fundamento jurídico alguno.

Consecuentemente, es imperativo que en esta instancia se enmienden todos los errores cometidos por la ATT y se haga justicia.

## 2.6 NULIDAD DE LA RR 112/2019, Y EN CONSECUENCIA DE LA RAR 62/2019

De acuerdo a lo dispuesto por el inciso b) del artículo 35 de la LPA (Nulidad del Acto), son nulos de pleno derecho los actos administrativos que carezcan de objeto o el mismo sea ilícito o imposible, conforme se explica a continuación.

El objeto o contenido del acto administrativo es aquello que el acto decide, certifica o juzga.

Manuel María Díez, citado por Jaime Ossa Arbeláez, dispone que el objeto del acto es: "El resultado práctico que el órgano se propone conseguir a través de acción voluntaria." (Anexo 12: Ossa Arbeláez, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador, Una Aproximación Dogmática. Pág. 83).

Al respecto, el artículo 28 del Decreto Supremo N° 27113 de fecha 23 de julio de 2003 (el "DS 27113") dispone que:

I. El objeto del acto administrativo es la decisión, certificación o juicio de valor sobre la materia sujeta a conocimiento del órgano administrativo. El acto debe pronunciarse, de manera expresa, sobre todas las peticiones y solicitudes de los administrados incoadas en el procedimiento que le da origen.

II. El acto deberá contener resolución que:

a) Observe estrictamente disposiciones constitucionales, legales o administrativas de mayor jerarquía.

b) Cumpla con lo determinado en las sentencias del Tribunal Constitucional.

c) Asegure derechos adquiridos mediante sentencias pasadas en autoridad de cosa juzgada o mediante actos administrativos que se encuentren firmes en sede administrativa.

d) Sea preciso y claro.

e) Sea de cumplimiento posible.

f) No se encuentre en contradicción con la cuestión de hecho acreditada en el expediente o la situación de hecho reglada por las normas". (el énfasis es nuestro).

El artículo citado determina los requisitos que debe observar el acto administrativo. La omisión de cualquiera de los requisitos anotados causa vicios de nulidad en el objeto.

En el presente caso, tanto la RR 112/2019 como la RAR 62/2019:

(i) Contravienen lo dispuesto por los artículos 28 y 30 inciso a) de la LPA y el artículo 31 párrafo II del Reglamento a la LPA, al carecer de fundamentación y de motivación.



- (ii) No observan estrictamente el DS 285, que es una norma de mayor jerarquía, y que dispone que es la Agencia de Viajes quien tenía la obligación de informar al USUARIO de la cancelación de su boleto, al ser el intermediario entre el operador y el USUARIO.
- (iii) No cumplen con lo determinado en las sentencias del Tribunal Constitucional, al contravenir el Principio de Verdad Material, habiéndose demostrado que la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de la cancelación del boleto (como lo reconoce su Autoridad).
- (iv) Contradicen también un hecho acreditado en el expediente, como es el que la Agencia de Viajes tuvo conocimiento de la cancelación del boleto.

Por lo antes señalado, se ha incumplido lo dispuesto por el artículo 28 del DS 27113, y acarreado la nulidad de pleno derecho de dichas resoluciones.

### III. PETITORIO.

Consiguientemente, en mérito a los argumentos de hecho y de derecho expuestos, solicitamos a su Autoridad que, en cumplimiento a los artículos 61 y 66 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de fecha 23 de abril de 2002, así como al principio de Sometimiento Pleno a la Ley, tenga a bien:

3.1 **ADMITIR** el presente Recurso Jerárquico.

3.2 **DICTAR** Resolución **REVOCANDO TOTALMENTE** la **Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019** de fecha 20 de noviembre de 2019 **así como la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019** de fecha 14 de marzo de 2019.

3.3 Asimismo, por efecto de la revocatoria total de la RR 112/2019 y de la RAR 62/2019, ordene **DEJAR SIN EFECTO** la instrucción a LATAM de efectuar la reposición del costo del pasaje aéreo adquirido en la línea aérea American Airlines, suma que asciende a USD902,90 (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses) a favor del USUARIO.

**Otrosí 1.-** Ratificamos toda la prueba presentada en la tramitación del presente proceso.

(...)"

### CONSIDERANDO:

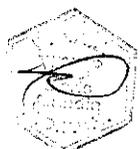
Que, realizada la revisión de los antecedentes y documentos que cursan en el expediente, corresponde desarrollar los fundamentos jurídicos de la presente Resolución Ministerial Jerárquica.

Que, el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda se constituye en contralor administrativo de la legitimidad y legalidad con la que han sido emitidos los actos administrativos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que implica que debe verificarse la conformidad o disconformidad de dichos actos con el sistema normativo, tal como se procede a continuación.

#### 1. ANÁLISIS DE LA CONTROVERSIA

- ❖ **Respecto a los puntos referidos: "2.1 Sobre la errónea afirmación de que el cambio en el itinerario en el boleto del usuario se hubiera debido a imprevistos de LATAM (Considerando 5, Punto 1, incisos i y ii)" y "2.2 Sobre la supuesta contradicción de LATAM, quien habría responsabilizado primero a American Airlines y luego a la agencia de viajes (Considerando 5, Punto 1)".**

El Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre



de 2009, establece:

**“Artículo 2.- (Definiciones)** Para los propósitos del presente Reglamento, se aplicarán las siguientes definiciones: (...) **Agencias de Viaje:** Empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios, entre los viajeros y el transportador.”

**“Artículo 13.- (Obligación de resultado para el transportador)** Como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa.”

**“Artículo 23.- (Información antes de la ejecución del transporte)** El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos:

a) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y doce (12) horas de antelación para viajes internacionales.

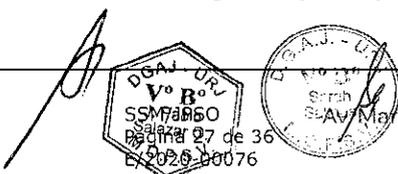
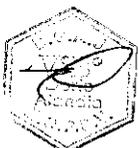
b) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o demora, el transportador deberá proporcionar información en la forma más idónea posible, sobre los derechos que le asisten al pasajero, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

En estos acápites del Recurso Jerárquico surgen las primeras cuestionantes de la controversia, las que debieron necesariamente ser evaluadas por el regulador en el marco del debido proceso y del principio de sometimiento pleno a la ley previsto en el inciso c) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, a decir:

a) Tenemos en principio que el usuario, a través de la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L., contrató los servicios de la empresa de aeronavegación LATAM para transportarlo en la ruta Santa Cruz, Lima, Miami en fecha 1° de noviembre de 2016 y Miami, Lima, Santa Cruz en fecha 12 de noviembre del mismo año.

b) Posteriormente, en fecha 13 de septiembre de 2016, por un cambio de itinerario aprobado por la DGAC, LATAM propuso al usuario realizar el vuelo de retorno (Miami, Lima, Santa Cruz) en LATAM en la fecha reprogramada o en su defecto optar por otro vuelo en el horario más próximo, con origen Miami y destino final Santa Cruz, operado por otra empresa de aeronavegación. El usuario optó por esta segunda opción para él y sus familiares acompañantes, procediendo LATAM a efectuar los cambios en las reservas para el mismo día 12 de noviembre de 2016 a horas 22:20 en la empresa de aeronavegación American Airlines, ruta directa Miami – Santa Cruz, advirtiéndose de la captura de pantalla proporcionada por LATAM, que American Airlines registró el respectivo ticket electrónico Nro. 0452145231783 a nombre de Abuawad Telchi/Eduardo con el status "OK". A decir de LATAM, si una reserva no está confirmada, el sistema no permite emitir el boleto con el status OK.

c) El día 12 de noviembre de 2016, a tiempo de realizar el chequeo de abordaje en mostradores de American Airlines en Miami, el usuario es informado que la reserva con la que se generó el ticket electrónico Nro. 0452145231783 a nombre de Abuawad Telchi/Eduardo con el status "OK" había sido cancelada el mismo 13 de septiembre de 2016 (no así las reservas para sus familiares acompañantes) con una firma ajena a American Airlines, presumiblemente por una falla de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales (versión sostenida por American Airlines en el memorial presentado a la ATT en fecha 11 de diciembre de 2018). Ante esta situación, el usuario tuvo que cancelar a



American Airlines la suma de USD902.90 por la compra de un pasaje en la misma ruta, omitiendo apersonarse a los mostradores de LATAM en el mismo aeropuerto para consultar o reclamar por el inconveniente suscitado.

De lo anterior, era crucial que el regulador establezca o determine sustentadamente lo siguiente: **1)** A los efectos de su obligación de resultado de conducir al pasajero sano y salvo a su lugar de destino, conforme lo establece el Artículo 13 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, cuál es el alcance de la responsabilidad de LATAM en la gestión de reserva de espacio en otra empresa de transporte aéreo y del seguimiento a dicha reserva; **2)** Específicamente, cuál es la información confiable, completa, continua y comprensible que LATAM no brindó al usuario y debió hacerla para concluir que incumplió los artículos 114 y 133 de la Ley General de Transportes N° 165.

A su vez y como elementos no menos importantes, el regulador debió analizar y determinar, en qué calidad participó American Airlines en el fallido servicio brindado al usuario para eximirla de responsabilidad, considerando que dicha empresa de aeronavegación registró la reserva del pasajero con el estatus OK para el vuelo AA902 de 12 de noviembre de 2016 en la ruta Miami – Santa Cruz, misma que a decir de dicha empresa, habría sido cancelada por una firma ajena a la empresa y que presumiblemente se debió a una falla de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales, hechos de los que debió percatarse LATAM y/o la Agencia de Viajes y no así la propia American Airlines, luego de lo cual la ATT asumió que toda la responsabilidad recayó en LATAM.

Asimismo, la ATT también debió emitir una conclusión justificada que establezca, porqué correspondía exclusivamente a LATAM proporcionar al pasajero la información sobre la cancelación de su reserva, tal como sostiene American Airlines, y no así a la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L. ni a la propia American Airlines como transportador tal como lo dispone en el Artículo 23 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, teniéndose en cuenta además que de acuerdo al Considerando 5 de la Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, sostiene que: **"El sistema reportó la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA 922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, por lo que la reserva en el sistema se canceló."** (El resaltado fue agregado)

Al mismo tiempo, la ATT debió determinar si correspondía al usuario solicitar a LATAM su asistencia inmediata en el aeropuerto de Miami a tiempo de conocer que su reserva en American Airlines había sido cancelada y se le exigía cancelar el valor del pasaje Miami – Santa Cruz para abordar la nave, tal como observa LATAM y de establecer que correspondía hacerla, determine si al haber procedido de inmediato a cancelar dicho valor, renunció o no a exigir a quien corresponda subsane el inconveniente, el que a decir de LATAM, pudo tratarse inmediatamente.

En este sentido, el criterio fundamentado del regulador respecto a los aspectos precedentemente indicados y otros conducentes, resultan determinantes para establecer objetivamente las responsabilidades que emergen del hecho que nos ocupa.

Por lo anterior, de una nueva lectura al acto impugnado (Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019), se advierte que en el Considerando 5° (Análisis y conclusiones del recurso de revocatoria), la ATT se



limitó a sostener que al haberse presentado imprevistos al OPERADOR, tuvo que transferir a sus pasajeros a otra aerolínea, afirmación que es incongruente con los antecedentes descritos en el proceso.

Por otra parte, la ATT afirmó pero no sustentó porqué al haber realizado el contrato de transporte de pasajeros, con la reserva efectuada en otra empresa de aeronavegación para que ésta brinde el servicio final al pasajero, la responsabilidad del OPERADOR no habría concluido, debiendo realizar el seguimiento respectivo para asegurarse que dicha empresa realice el servicio.

También en forma incongruente, el regulador sostiene que el OPERADOR habría realizado una "precaria" reserva y que por "percances que no terminó de explicar" acudió a otra aerolínea para hacer la reserva de "primera instancia", "desentendiéndose sobre lo posterior ante cualquier cambio", "abandonando a su pasajero a su suerte, deslindado su responsabilidad hasta que el pasajero, "transportado por cualquier otra línea aérea", llegue a su destino final.

Es ineludible que la ATT sustente porqué califica de precaria la reserva efectuada por LATAM en American Airlines; ¿cuáles son los percances que LATAM no terminó de explicar?; ¿qué disposición normativa obligaba a LATAM a hacer seguimiento a la reserva en American Airlines y enterarse de cambios y/o cancelaciones hasta que los pasajeros transferidos lleguen a su destino final?; si la ATT considera que el pasajero fue "abandonado a su suerte" por LATAM, ¿por qué no inició el proceso sancionatorio por dicha infracción?

Por lo anteriormente explicado, se concluye que la ATT no sustentó totalmente ni motivó en forma congruente el acto administrativo contenido en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019.

❖ **Respecto al punto 2.3, referido: "Sobre la errónea interpretación de que LATAM era responsable de brindar el servicio de transporte al usuario por la ruta Miami - Santa Cruz (Considerando 5, Puntos 2 y 4)".**

Además de lo esgrimido por esta instancia jerárquica en el análisis al primer argumento de impugnación en el recurso que nos ocupa, resulta también incongruente e insuficiente la sustentación de la ATT respecto a la suposición de American Airlines sobre la razón por la cual la reserva efectuada por LATAM en favor de Eduardo René Abuawad Telchi en el vuelo Miami – Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016 fue cancelada.

Al respecto, de los antecedentes del proceso, se tiene que en el memorial de descargos de 11 de diciembre de 2018 presentado por American Airlines, la aerolínea manifiesta: "...la cancelación de la reserva fue realizada por una firma ajena a American Airlines, presumiblemente, por una falla de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales."

Existiendo la presunción de una falla de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales, en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019 el regulador sostuvo:

*"...del análisis realizado por este Ente, se establece que American Airlines no intervino ni generó la reserva para el USUARIO en el vuelo AA 922 de 12 de noviembre de 2016 en la ruta Miami - Santa Cruz, tampoco intervino en su cancelación, pues se evidenció que la cancelación de la reserva del USUARIO fue realizada por una firma ajena a American Airlines, por lo que no se puede atribuir responsabilidad a éste, toda vez que existió una falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales, hecho reflejado en el recuadro del Record Locarer Signature Line Information (Información de la línea de firma) que en el numeral 1 se consigna el mensaje de que se cayó el sistema (SYS) a horas 2:57 pm de 13 de septiembre de 2016 del vuelo AA 922 en la ruta Miami - Santa Cruz. El sistema reporto (SIC) la cancelación de la*



*reserva del USUARIO del vuelo AA 922, comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, por lo que la reserva en el sistema se canceló. Es necesario considerar que Latam ni la agencia de viajes se dieron cuenta de esta situación..."*

Ahora bien, asumiendo que la cancelación de la reserva fue realizada por una firma ajena a American Airlines por una falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales, por tanto no podría atribuírsele responsabilidad, no existe sustento alguno para justificar que dicha falla de comunicación sea responsabilizada a LATAM y que dicha empresa deba asumir las consecuencias, lo que resulta más confuso aun cuando se tiene que los señores Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolás Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, familiares acompañantes del usuario, no fueron afectados con la extraña cancelación producto de la falla de comunicación entre los sistemas aeronáuticos de reservas interlineales, aspecto que denotaría que LATAM no habría realizado una errónea o deficiente gestión en la reserva realizada.

Tampoco queda claro ante quién se gestionó la reserva para el vuelo AA922, operado por American Airlines en la ruta Miami – Santa Cruz el día 12 de noviembre de 2016, toda vez que en el memorial de descargos de 14 de noviembre de 2018, LATAM manifiesta:

*"Tanto el BOLETO ORIGINAL, emitido en fecha 14 de abril de 2016, como el BOLETO FINAL, emitido en fecha 13 de junio de 2016, **fueron adquiridos de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L**, con número IATA 56501524. Por lo tanto, toda la información que recibió el USUARIO fue a través de dicha agencia de viajes".*

A su vez, en los antecedentes de su memorial de descargos de 11 de diciembre de 2018, American Airlines expresa:

*"2. Conforme consta en el Anexo 2, el referido código de reserva "DGISRE" **fue generado por Latam en fecha 13 de septiembre**, después de haber dividido una reserva original en la que estaba la familia del USUARIO."*

Por otro lado, en el Considerando 2.- (Antecedentes) de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, la ATT señala:

*"...toda vez que el USUARIO adquirió sus boletos de LATAM y al haber cancelado esta aerolínea su vuelo, **transfirió a sus pasajeros a la aerolínea AMERICAN AIRLINES**. Sin embargo, a momento del viaje se habría informado al USUARIO que su reserva habría sido dada de baja por LATAM..."*

Asimismo, en el memorial de 4 de abril de 2019 con el cual impugna la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, LATAM sostiene:

*"De lo anterior, queda absolutamente claro que la ATT estaba consciente que el boleto fue adquirido por el USUARIO a través de la agencia de viajes Visión Mundo RVC S.R.L..."*

En consecuencia, era menester que la ATT fundamente y precise: 1) Si en definitiva fue la agencia de viajes o LATAM quien estuvo a cargo de gestionar la transferencia de los pasajeros a American Airlines y hasta dónde llegaba la obligación de dicha gestión; 2) Cuál era el deber o responsabilidad de la agencia de viajes al momento de tomar conocimiento de la cancelación de la reserva en American Airlines; 3) Asimismo, fundamente y precise si la reserva con el status "OK" de confirmación que alega LATAM en su memorial de descargos de 14 de noviembre de 2018 constituye un contrato de transporte por el cual American Airlines, en calidad de transportador, tenía la obligación de resultado de conducir al pasajero sano y salvo a su lugar de destino; 4) Si antes de proceder al pago del nuevo pasaje, correspondía que el pasajero acuda previamente ante LATAM para solicitar asistencia por la negativa de American Airlines a otorgarle el pase a



bordo y la exigencia de cancelar un nuevo pasaje, procurando a LATAM la opción de solucionar o aclarar lo ocurrido; 5) Otros aspectos relacionados al grado de responsabilidad, participación y obligación de todos los involucrados en el inconveniente a los efectos de justificar y motivar correctamente su decisión.

Otro aspecto a considerar sobre este punto, al que ni los representantes de las empresas de aeronavegación involucradas ni la ATT hacen referencia alguna, es aquél referido al pago del precio del pasaje emergente de la reserva efectuada por LATAM en American Airlines, quedando en la incertidumbre si se canceló o no a American Airlines por el servicio, aspecto que podría aclarar si American Airlines vendió el servicio en favor del usuario asumiendo los compromisos que importan esta venta, o LATAM no realizó la gestión completa, falencia que podría ser indicio de responsabilidad respecto a la transferencia del usuario a American Airlines, teniendo la Agencia de Viajes mucho que decir sobre este punto y que la ATT no consideró a tiempo de abrir el presente proceso administrativo.

Por último, se advierte un inexplicable silencio sobre la identificación de la firma que habría realizado la cancelación de la reserva realizada en American Airlines. Recordemos que enfáticamente, esa empresa manifestó en el memorial de 11 de diciembre de 2018, numeral 2, Inciso I (Antecedentes), lo siguiente "En nuestro sistema, la referida reserva ("DGISRE") muestra la cancelación del segmento "AA922/12 de noviembre", efectuada ese mismo día: 13 de septiembre de 2016, con una firma ajena a American Airlines.", resulta entonces importante saber si es posible identificar a quién corresponde la firma que canceló la reserva, de lo cual se tendrían mayores elementos para dilucidar la controversia.

❖ **Respecto al punto 2.4, referido: "Sobre la errónea interpretación de que no existiría ningún impedimento para que el reclamante actúe en representación del usuario al interponer la reclamación administrativa (Considerando 5, Puntos 3 y 6)".**

Cabe resaltar en primer lugar que el Artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (cita normativa no referida por la ATT en la resolución impugnada en instancia jerárquica), establece:

*"ARTICULO 59. (RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).*

*I. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.*

*II. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.*

*III. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y*

*IV. La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.*

Adviértase que la normativa legal antes transcrita, no refiere ninguna limitación o impedimento para el tercero que actúe a nombre del usuario en la reclamación, por tanto su condición de intermediaria o la vinculación del Sr. Alejandro Rodríguez Zegada con la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L., no es argumento válido para cuestionar su gestión dentro de la reclamación del usuario y tampoco podría ser objetada por el regulador, teniendo en cuenta que de acuerdo al principio de sometimiento pleno a la ley, la ATT debe regir sus actos estrictamente a la normativa legal vigente.



La argumentación del recurrente respecto al conflicto de intereses que existiría entre la agencia de viajes o el Sr. Rodríguez y los hechos controversiales, no son justificados, teniendo en cuenta que ni dicha agencia ni el Sr. Rodríguez fueron parte activa interesada en el presente proceso, por tanto no existían intereses opuestos dentro de la reclamación presentada por el usuario; en todo caso, dentro de la investigación de la verdad material, el ente regulador debió determinar sustentadamente si la responsabilidad de la agencia de viajes resulta contrapuesta a los intereses y pretensión del reclamante y afecta el principio de imparcialidad y buena fe.

Por otra parte, con relación al Artículo 2 del Decreto Supremo 285, y los artículos 96 y 104 del Código de Comercio, aludidos por el recurrente, no se advierte que alguno de ellos exista, específica o genéricamente, algún impedimento legal para que Alejandro Rodríguez Zegada pueda gestionar la reclamación de Eduardo Abuawad Telchi contra LATAM.

En cuanto al Artículo 96 del Código de Comercio, se especifica que el corredor media entre la oferta y la demanda para la concesión de un contrato directamente entre los interesados respecto a los cuales no tiene relación de dependencia o representación; sin embargo en el caso que nos ocupa en el presente proceso, ni la agencia ni el Sr. Rodríguez participan como corredores para la concesión de un contrato sino para la solución de una controversia en la vía administrativa.

De igual manera, la prohibición del numeral 2) del Artículo 104 del Código de Comercio invocada por el recurrente, relacionada a la prohibición de exigir el cumplimiento de obligaciones a cargo de los contratantes no es aplicable al caso, tendiéndose en cuenta que el reclamante y el que exige el cumplimiento de la obligación contractual es el usuario, no la agencia de viajes o el Sr. Rodríguez de mutuo propio.

Finalmente, el reproche del recurrente respecto a su entendida conducta antiética de la Agencia de Viajes y del Sr. Rodríguez, constituyen una opinión y/o una valoración subjetiva, el que no representa un argumento a considerar en esta oportunidad.

Por lo tanto, objeción a la participación del Sr. Alejandro Rodríguez Zegada como tercero por cuenta del usuario en la reclamación administrativa efectuada y el recurso jerárquico interpuesto, carece de sustento válido como argumento de impugnación.

❖ **Respecto al punto 2.5, referido: "Inexplicablemente, sin fundamento ni sustento legal alguno, la ATT modifica su análisis".**

El inciso c) del Artículo 30 de la Ley de Procedimiento Administrativo determina que, los actos administrativos que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos o de control serán motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho, por tanto la ATT puede válidamente separarse de las consideraciones vertidas en los actos administrativos precedentes al presente proceso administrativo, siempre y cuando dichos actos se encuentren debidamente motivados y correctamente fundamentados.

Con referencia al argumento de impugnación esgrimido por el recurrente en este punto, cabe reiterar los aspectos que se advierte omitió considerar el regulador en el acto impugnado por LATAM y que ampliamente fueron expuestos en la primera parte de este análisis, los que coinciden con el criterio del recurrente respecto al deber de fundamentar y motivar suficientemente el acto administrativo materia del presente análisis.



❖ **Respecto al punto 2.6, referido: “Nulidad de la RR 112/2019, y en consecuencia de la RAR 62/2019”.**

El tratamiento de las nulidades en materia administrativa se encuentra previsto en el Capítulo V. del Libro Segundo de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, artículos 35 al 38.

En ese contexto normativo, se tienen como causales de nulidad de pleno derecho aquellos actos que incurran en al menos una de las causales indicadas en el Artículo 35, mientras que el Artículo 36 señala las causalidades de anulabilidad del acto administrativo.

La Ley de Procedimiento Administrativo, en concordancia con la doctrina, reconoce a la nulidad y anulabilidad como categorías jurídicas que, en el Derecho Administrativo, constituyen una especie de sanción para aquellos actos que no pueden integrarse al bloque de legalidad que regula la actividad administrativa por encontrarse viciados por alguna de las causales previstas en el ordenamiento jurídico.

Por sus alcances y efectos, la doctrina establece diferencias fundamentales entre ambos institutos como ser la convalidación y saneamiento que pueden darse en los actos anulables, a diferencia de aquellos sancionados con nulidad de pleno derecho, aspecto que hace que su tratamiento sea distinto y que su invocación combinada sea incompatible. Por otra parte, la nulidad se produce debido a un vicio originario y sustanciales que implica antijuricidad si se confronta los requisitos de formación del acto administrativo, establecidos a priori por la ley, con las causales de nulidad señaladas en la Ley.

El parágrafo I. del Artículo 36 de la Ley N° 2341, establece que por descarte serán anulables los actos administrativos que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico, distinta a las previstas en el Artículo 35.

La carencia de fundamentación y motivación alegada por el recurrente, no constituye una carencia de objeto ni ilicitud o imposibilidad para su ejecución, aunque sí ausencia de ciertos elementos esenciales que debe contener todo acto administrativo. Tampoco adolece de una prescindencia total y absoluta del procedimiento legalmente establecido, toda vez que tal como se concluyó ut supra, se advierte insuficiencia de fundamentación y motivación en la emisión del acto impugnado, más no prescindencia absoluta de tales elementos.

Además de lo anterior, no debe perderse de vista que por el principio de legalidad, los actos de la Administración Pública se rigen con sometimiento pleno a la ley; en este contexto, se tiene que en el Artículo 18 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, se tiene previsto que en instancia jerárquica puede alegarse anulabilidad del acto administrativo, encontrándose reservado el recurso de nulidad de actos jurídicos sólo en primera instancia, tal como se tiene previsto en el Artículo 16 del mismo Reglamento.

Finalmente, la obligación de informar al usuario sobre la cancelación de la reserva en American Airlines es un hecho controversial, el cual si bien se estableció que la ATT no hizo una suficiente investigación, por lo que no constituye una afirmación de la cual se tiene certeza jurídica para concluir que el regulador emitió un acto carente de objeto.

❖ **Con relación a lo expuesto en el “PETITORIO” del Recurso Jerárquico.**

Los amplios precedentes administrativos que tratan sobre el inexcusable deber de la Administración Pública de observar el debido proceso, tanto en el ámbito constitucional consagrado en el parágrafo II del Artículo 115, parágrafo I del



Artículo 117, 119 y 120, todos de la Constitución Política del Estado, como en sus vertientes de congruencia, publicidad, sometimiento pleno a la ley, debida y suficiente fundamentación y motivación, etc., constituye la garantía suprema en procura del respeto a las formas propias en cada trámite dotando al administrado de seguridad jurídica en su relacionamiento con el Estado.

Esta garantía obliga a administradores y administrados de forma tal que estos últimos también quedan sujetos a las reglas o reglamentos que regulan la actuación procesal sin que puedan, de conformidad con su propio interés, acatar y respetar sólo aquellos términos o procedimientos que los beneficien y desconocer o ignorar aquellos que no les sean favorables.

El Tribunal Constitucional, mediante Sentencia Constitucional 0902/2010 de 10 de agosto de 2010, se pronuncia sobre el debido proceso, de la siguiente manera:

*“El debido proceso adjetivo se instituye como el vértice de una pirámide en el cual confluyen todos los otros principios adjetivos, comprendiendo varios elementos conforme los ha señalado el mismo Tribunal, ahora en la Sentencia*

*Constitucional 0999/2003-R de 16 de julio:*

*...La garantía constitucional del debido proceso, (...) asegura a las partes el conocimiento de las resoluciones pronunciadas por el órgano judicial o administrativo actuante durante el proceso, a objeto de que pueda comparecer en el juicio y asumir defensa, y en su caso hacer uso efectivo de los recursos que la ley le franquea. En virtud de ello, los órganos jurisdiccionales que conozcan de un proceso deben observar los principios, derechos y normas que la citada garantía resguarda, infiriéndose de ello que ante la vulneración de los mismos se tiene por conculcada la referida disposición constitucional.*

*La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en nuestro ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes....”*

Por otra parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0093/2014-S1 de 24 de noviembre de 2014, con relación a la motivación de las resoluciones judiciales o administrativas como elemento esencial del debido proceso, expresa:

*“...la profusa jurisprudencia constitucional dispuso que la emisión de una decisión sin motivación, se configura como la inobservancia de servidores -judiciales o administrativos- de dar cuenta respecto a los argumentos que sustentan sus decisiones, ya que, es precisamente en torno a sus razones en que se sostiene la legitimidad de su ámbito decisional; en consecuencia, se entendió que, la falta de una debida fundamentación y motivación se constituye no solo en lesión al debido proceso, sino que también afecta el derecho de acceso a la justicia.*

*Entonces, la motivación de los actos jurisdiccionales o administrativos, constituye una barrera a la arbitrariedad que contribuye a garantizar la sujeción del juzgador al ordenamiento jurídico y el posterior control sobre la razonabilidad de la decisión; en tal sentido, el sustento argumentativo de todas las resoluciones, se configura como un elemento imprescindible a la hora de administrar justicia, que a su vez, apertura el ejercicio del derecho de contradicción debido a que puede impugnarse puntualmente una decisión cuando sus fundamentos son claros y determinantes y por ende susceptibles de refutación.”* (Negritas no contenidas en el texto original).



Los precedentes administrativos precedentemente expuestos, confluyen en la obligatoriedad de la administración de velar por que sus actos estén estrictamente investidos de legalidad y validez, para lo cual es ineludible que a tiempo de emitir sus actos, observe que estos contengan los elementos esenciales contemplados en el Artículo 28 de la Ley N° 2341, además de otros elementos y/o requisitos formales para su emisión.

La insuficiente y/o incompleta fundamentación advertida del análisis y evaluación a los argumentos de impugnación expresados por LATAM en su memorial de 30 de diciembre de 2019, importa ausencia a elementos esenciales del acto recurrido como son la causa y el fundamento, previstos en los incisos b) y e) del Artículo 28 de la Ley de Procedimiento Administrativo, además de vulneración a las garantías constitucionales del debido proceso, igualdad de las partes, a la defensa y a ser oído en juicio.

**CONSIDERANDO:**

Que, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, la valoración de las pruebas ofrecidas y de otra documentación pertinente que cursa en el cuaderno de antecedentes, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio concluye en el Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ No. 434/2020 de 15 de julio de 2020 que el acto administrativo impugnado no cuenta con los elementos esenciales establecidos en el Artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, conteniendo insuficiente motivación y fundamentación que justifique la decisión asumida.

Que, el Artículo 18 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, dispone:

*“ARTICULO 18. (ANULABILIDAD EN JERÁRQUICO). El Superintendente General, interpuesto un recurso jerárquico, en caso de alegarse anulabilidad, podrá:*

*a) Aceptar el recurso y, en su mérito, revocar total o parcialmente el acto administrativo impugnado; (...).”*

Que, en virtud a los fundamentos de orden fáctico y legal considerados en el análisis al Recurso Jerárquico interpuesto el 30 de diciembre de 2019, el referido Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ No. 434/2020 recomienda se emita la correspondiente resolución ministerial aceptando dicho recurso y en su mérito se disponga la revocatoria total del acto administrativo impugnado.

**CONSIDERANDO:**

Que, por Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, el Órgano Ejecutivo declaró emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia contra el brote del Coronavirus (COVID-19), estableciendo medidas de contención, prevención y protección en el ámbito laboral y de transporte.

Que, el parágrafo II de la Disposición Adicional Tercera del citado Decreto Supremo N° 4196 dispone que: *“Mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas de nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos”*.

Que, en la Parte Resolutiva Primera de la Resolución Ministerial N° 066 de 23 de marzo de 2020 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se dispuso la SUSPENSIÓN de los plazos procesales administrativos de todos los trámites y recursos administrativos que se encuentran en curso de trámite y pendientes en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mismo que



correrá a partir de la fecha de la emisión de la presente Resolución hasta la reanudación de plazos procesales a ser dispuesta por la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa Cartera de Estado.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 097 de 1° de junio de 2020, la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dispuso la reanudación de plazos procesales administrativos en instancia jerárquica que se encuentren en curso de trámite y pendientes en esta cartera de Estado.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Presidencial 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, designó al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR** el recurso jerárquico interpuesto por **LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA)** representada por Julio Quintanilla Quiroga, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019 de 20 de noviembre de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, revocándola totalmente.

**SEGUNDO.- INSTRUIR** a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT que, de conformidad a lo dispuesto en la parte dispositiva primera y las consideraciones de la presente Resolución Ministerial Jerárquica, emita una nueva resolución administrativa revocatoria debidamente fundamentada y motivada, que absuelva congruentemente los argumentos esgrimidos por el recurrente en sus memoriales presentados el 4 de abril y 31 de mayo de 2019, sea en el plazo previsto en el parágrafo I del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Lic. Herman Ivan Arias Duran  
**MINISTRO**  
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

