



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 233

La Paz, 28 ABO 2015

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, Líneas Aéreas S.A.U., Sucursal en Bolivia – AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 de 7 de abril de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. El 9 de octubre de 2013, Ruth Elizabeth Maldonado Terrazas presentó reclamación directa contra AIR EUROPA, a través del Parte de Irregularidades Recibidas – PIR, por extravío de equipaje en el vuelo VX-2159 de 8 de octubre de 2013, en la ruta Barcelona – Madrid – Santa Cruz, solicitando el resarcimiento de 596,94 Euros equivalentes a Bs5.574,22.-, valor que alcanzaba el contenido del bolsón extraviado (fojas 2).

2. El 12 de diciembre de 2013, ante la falta de respuesta del operador, Ruth Elizabeth Maldonado Terrazas, presentó reclamación administrativa (fojas 1).

3. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR 0055/2014 emitido el 9 de abril de 2014, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra AIR EUROPA por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley Nº 165 General de Transporte, relativa al extravío del equipaje de la usuaria en el vuelo VX-2159 de 8 de octubre de 2013, en la ruta Barcelona – Madrid – Santa Cruz (fojas 19 a 24).

4. El 3 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 52/2014 que resolvió: i) Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Ruth Elizabeth Maldonado Terrazas por la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley Nº 165 General de Transporte, relativa al extravío del equipaje de la usuaria en el vuelo VX-2159 de 8 de octubre de 2013, en la ruta Barcelona – Madrid – Santa Cruz; y ii) instruir al operador la reposición de Bs10.566,18.- por el valor del equipaje extraviado, en el término de 7 días. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 28 a 34):

i) El operador no respondió a los cargos formulados en su contra, por lo que de acuerdo al parágrafo II del artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 corresponde dar por admitidos los cargos y probada la reclamación administrativa.

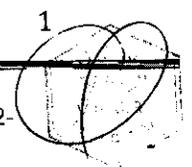
ii) Si al arribar a destino el equipaje no llega junto al pasajero, se encontrara dañado o se verifica que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Convenio de Varsovia o aquellos que lo sustituyan.

iii) La usuaria tenía derecho a transportar 25 kilos como equipaje, por lo que considerando que el operador no aportó el peso exacto de la maleta corresponde asignarle el peso máximo permitido, correspondiendo que el operador reponga DEG 1.000.-, equivalentes a Bs10.566,18.- por concepto del equipaje extraviado.

5. El 27 de junio de 2014, David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 52/2014 argumentando lo siguiente (fojas 38 a 39 vuelta):

i) Al tratarse el equipaje extraviado, según la propia reclamante de un bolsón de mano, el regulador no puede considerar que pesaba 25 kg. y condenar a AIR EUROPA al pago de la indemnización máxima.

ii) A pesar de no haber presentado descargos el ente regulador no podía conceder más de lo pedido y si la interesada reclamó por el extravío de un bolsón de mano la Autoridad fiscalizadora





no podía sancionar a AIR EUROPA por la pérdida de un equipaje como si se tratará de equipaje no acompañado.

6. A través de Auto ATT-DJ-A TR LP 249/2014 de 18 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso la apertura de término de prueba de 10 días (fojas 42 a 43).

7. Mediante memorial presentado el 5 de agosto de 2014, David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, presentó prueba consistente en: **i)** Boleto electrónico a nombre de la usuaria; **ii)** Talón de Equipaje de Mano entregado a la usuaria; **iii)** Manifiesto de equipaje de carga facturado; **iv)** Copia del Sistema de Búsqueda de Equipajes; **v)** Reporte de Equipajes Gaelle (fojas 45 a 65).

8. El 18 de septiembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 183/2014 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 52/2014 (fojas 68 a 72).

9. El 7 de octubre de 2014, David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 183/2014, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria (fojas 75 a 77).

10. El 18 de febrero de 2015, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dictó la Resolución Ministerial N° 048 que aceptó el recurso jerárquico interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 183/2014 (fojas 85 a 91).

11. El 7 de abril de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 que resolvió: **i)** aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por David Lanza Nolasco en representación de AIR EUROPA, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 52/2014, revocando parcialmente el acto recurrido; **ii)** Dejar sin efecto el punto resolutivo Segundo de dicha Resolución; **iii)** instruir al operador reponer la suma de Bs. 5.574,22, a favor de la usuaria, por el valor del equipaje extraviado, el 08 de octubre de 2013, en la ruta Barcelona - Madrid - Santa Cruz, debiendo cancelar el operador dicho monto, dentro del término de 7 días; y **iv)** Una vez efectuado el pago dispuesto el operador deberá remitir al regulador, en el plazo de 5 días el comprobante de pago como constancia de cumplimiento, en consideración a lo siguiente (fojas 96 a 100):

i) Debido a que la carga de la prueba en los procesos de reclamación recae sobre el operador, el regulador solicitó al Operador mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 249/2014 de 18 de julio de 2014, la presentación del Talón del equipaje de mano extendido a Ruth Elizabeth Maldonado Terrazas, a momento de abordar el vuelo VX-2159 de 08 de octubre de 2013 en el que se consigne el peso del mismo, a lo que el operador respondió que tal prueba resultaba imposible, debido a que el Talón de Equipaje no consigna el peso del equipaje de mano.

El respaldo sobre el equipaje entregado por el Operador al Usuario debe contener por lo menos, el número de vuelo, el lugar de salida y destino y el peso del mismo. En el caso objeto de análisis, el operador entregó dos talones a la usuaria por el equipaje que fue registrado al momento de realizar el *Check In*, pero al momento de pedirle el bolso de mano en la puerta de la aeronave, el usuario no obtuvo ningún respaldo del equipaje de mano entregado, hecho que vulnera lo señalado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 24718. Las pruebas presentadas por el operador resultan insuficientes para desvirtuar el agravio.

ii) La usuaria presentó el reclamo por un monto de 596,94.- Euros, que corresponderían al valor de las pertenencias extraviadas, ese monto constituye la verdad material a ser valorada por el Regulador.

iii) El Principio de Verdad Material, plasmado en el inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341, es aquel que busca en el procedimiento administrativo, el conocimiento de la realidad, dicho





principio en entendimiento del Tribunal Constitucional, supone que 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 el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión.

iv) La Resolución Ministerial N° 048 de 18 de febrero de 2015, señala que: No obstante, considerando que la interesada estableció expresamente el valor de lo extraviado en 596,94 Euros que tomando la cotización de la fecha de extravío el 8 de octubre de 2013 a Bs9.338. - por Euro, equivalían a Bs5.574,22.-, ameritaba que el regulador considerase tal requerimiento, en atención a que el importe DEG 1.000.- se constituye en un límite, pudiendo verificarse resarcimientos por montos menores en aplicación del principio de verdad material.

En el caso, es necesario precisar que la pasajera en el marco de su reclamación directa estableció que el valor de lo extraviado alcanzaba a 596,94 Euros equivalentes a Bs5.574,22. - que la verdad material del caso es que tal es el valor reclamado por la usuaria por el equipaje a cargo del operador, por lo que a pesar de que el cálculo efectuado por el regulador de Bs 10.566,18.- (DEG 1.000.-), está dentro de las previsiones normativas vigentes, la verdad material evidencia que tal monto excede el resarcimiento reclamado por la pasajera, por lo que corresponde aceptar el presente Recurso, debiendo el Operador resarcir a la usuaria el monto de Bs. 5.574,22.- por extravío de equipaje acompañado, de acuerdo a los lineamientos señalados.

12. El 22 de abril de 2015, David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 103 a 105):

i) No se dimensionó apropiadamente la verdad material, vulnerando el debido proceso.

ii) No se valoró la prueba presentada a fojas 40 y 41 del expediente, con información de la pagina web del operador, que si bien no es imprimible sí es de libre acceso, que establece que el equipaje de mano es de 10 kilos como máximo; siendo deber de la pasajera interiorizarse de la normativa interna del operador.

iii) Existe consenso doctrinal de limitar la responsabilidad del transportista, en beneficio no sólo del operador sino del pasajero, ya que le asegura una indemnización seria y razonable; tal aspecto está contenido en los convenios internacionales que rigen la materia los cuales son aplicables de manera supletoria para el caso de equipaje de mano.

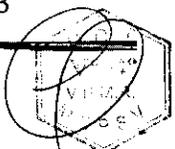
iv) La resolución impugnada es subjetiva, ya que utiliza la cuantificación de la denunciante, la cual es una lista de artículos sin ningún respaldo en cuanto a su valor o precio, lo que podría ocasionar que si por ejemplo reclamase \$us2.000.- el regulador hubiese ordenado el pago de más de Bs12.000.-

v) Ninguna aerolínea cuenta con una balanza en cabina para pesar el equipaje de mano, es potestad del operador, precautelando la seguridad de vuelo, destinar un equipaje de mano que exceda las dimensiones establecidas, a la bodega de equipaje.

vi) El que el ente regulador exija la presentación como prueba de un Talón de Equipaje de mano que consigne su peso es excesivo y evidencia la falta de valoración de la prueba. Tampoco se averiguó la verdad material dando lugar a un funesto precedente ya que todo pasajero supondrá que su palabra es la base para que el regulador decida sin averiguar la verdad de los hechos.

13. A través de Auto RJ/AR-030/2015 de 28 de abril de 2015, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por David Lanza Nolasco, en representación de AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 (fojas 107).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 766/2015 de 18 de agosto de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del





análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico presentado por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, Líneas Aéreas S.A.U., Sucursal en Bolivia – AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 de 7 de abril de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, se confirme totalmente dicha Resolución.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 766/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. El inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece entre los principios generales de la actividad administrativa el de verdad material, que dispone que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

3. El párrafo I del artículo 8 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo dispone que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

4. El artículo 131 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia indica que en el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 Derechos Especiales de Giro por pasajero, a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En ese caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá el importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

5. El artículo 52 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 de 9 de septiembre de 2009, dispone que el pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso establecidos por el transportista, salvo casos de fuerza mayor en que éste se viera obligado a rezagar equipaje, situación que deberá ser comunicada oportunamente al pasajero.

6. A su vez, el artículo 60 del citado Reglamento dispone que en el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlos, conducirlos y entregarlos al pasajero en el estado en que los recibió, presumiéndose su buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los convenios internacionales vigentes en cada Estado y se registrará según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

7. El artículo 62 del referido Reglamento establece que si el equipaje no llegara en el mismo vuelo junto al pasajero, el transportador deberá realizar todas las gestiones necesarias para entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado.

8. Por otra parte, el artículo 63 del mencionado Reglamento dispone que si al arribar a destino, el equipaje no llegara junto al pasajero, se encontrara dañado o se verificara que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tendrá derecho a las indemnizaciones previstas en los Convenios del Sistema de Varsovia o aquellos que lo sustituyan.

9. Los artículos 54 a 58 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el derecho de los usuarios a recibir por parte de la empresa regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor –





ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio y el procedimiento que deben seguir las reclamaciones directas.

10. El numeral 4 del artículo 4 del Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, señala que la falta, irregularidad o pérdida del talón no afecta a la existencia ni a la validez del contrato de transporte, que no dejará por ello de estar sometido a las reglas de ese Convenio; sin embargo, si el porteador aceptare los equipajes sin expedir un talón o si el talón no contiene las indicaciones normativamente establecidas, el porteador no tendrá derecho a prevalerse de las disposiciones de este Convenio, que excluyan o limiten su responsabilidad.

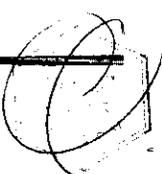
11. El artículo 125 de la Ley N° 165 General de Transporte prevé que el operador es responsable por los daños y perjuicios sobrevenidos en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte o desde que se encuentren al cuidado del transportador sujeto a normativa específica por modalidad de transporte.

12. El parágrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que la carga de la prueba dentro de los procesos de reclamación administrativa será del operador.

13. Una vez expuestos los antecedentes y la base normativa aplicable al caso, cabe atender los argumentos expresados por el recurrente; en ese sentido, respecto a que no se habría dimensionado apropiadamente la verdad material del caso; cabe mencionar que el Tribunal Constitucional en su Sentencia 0427/2010-R de 28 de junio de 2010, expresó que "en lo que se refiere a la verdad material, cabe considerar que la doctrina es uniforme al establecer que la verdad material: es aquella que busca en el procedimiento administrativo, el conocimiento de la realidad, de esa verdad, en la acepción 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", y añadió que "el principio de verdad material previsto por el inciso d) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo, 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 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 el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión".

En el caso en análisis, es necesario precisar que la pasajera en el marco de su reclamación directa estableció que el valor de lo extraviado alcanzaba a 596,94 Euros equivalentes a Bs5.574,22.- constatándose que la verdad material del caso es que tal es el valor reclamado por la usuaria por el extravío de su equipaje a cargo del operador; aspecto que en ninguna instancia del proceso fue desvirtuado por el operador recurrente y toda vez que tal monto se encuentra enmarcado dentro de las previsiones normativas vigentes, es correcta la determinación del regulador de instruir tal resarcimiento.

14. En cuanto a que no se habría valorado la prueba presentada a fojas 40 y 41 del expediente, con información de la página web del operador, que si bien no es imprimible si sería de libre acceso, que establece que el equipaje de mano es de 10 kilos como máximo; siendo deber de la pasajera interiorizarse de la normativa interna del operador; cabe precisar que de acuerdo al inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transportes es un derecho del usuario de los servicios de transporte que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo. Por otra parte, se hace notar que pese a que el operador no contestó el traslado de cargos, que de acuerdo al artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto





Supremo N° 27172 es suficiente para que se den por admitidos los cargos y probada la reclamación, el ente regulador dispuso posteriormente la apertura de término de prueba con el fin de brindar todas las condiciones para que AIR EUROPA ejerza su derecho a la defensa; sin embargo, el operador no aportó ninguna prueba respecto al peso y/o dimensiones del equipaje objeto de la reclamación ni que justifique la decisión adoptada para haberlo enviado a la bodega de equipaje.

15. Respecto a que existe consenso doctrinal de limitar la responsabilidad del transportista, en beneficio no sólo del operador sino del pasajero, ya que le asegura una indemnización seria y razonable; y que tal aspecto está contenido en los convenios internacionales que rigen la materia los cuales son aplicables de manera supletoria para el caso de equipaje de mano; ello es evidente y no existe controversia, al contrario, se evidenció que las actuaciones del ente regulador se han desarrollado en ese marco y la determinación adoptada se encuentra dentro del límite de responsabilidad establecido.

16. Acerca de que la resolución impugnada sería subjetiva, ya que utiliza la cuantificación de la denunciante, la cual es una lista de artículos sin ningún respaldo en cuanto a su valor o precio, lo que podría ocasionar que si por ejemplo reclamase \$us2.000.- el regulador hubiese ordenado el pago de más de Bs12.000.-; es menester indicar que en mérito a lo determinado por el artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que dispone que la carga de la prueba recae sobre el operador, correspondía a éste presentar la documentación pertinente que establezca el peso del equipaje; debido a que el operador consideró esa prueba como imposible de acreditar, se aplicó el artículo 131 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia que establece que en el transporte de equipaje la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a DEG 1.000 por pasajero y debido a que la prueba presentada por el operador era insuficiente para demostrar el peso exacto del equipaje de mano, correspondía compensar el equipaje considerando que la Ley N° 2902 hace referencia a la pérdida de equipaje como tal, sin distinción de tamaño o peso; es decir que la determinación del ente regulador se enmarcó dentro de las previsiones normativas aplicables.

En relación al ejemplo citado por el recurrente, el mismo carece de objetividad ya que como se estableció en la Resolución Ministerial N° 048 de 18 de febrero de 2015 el límite máximo determinado en la normativa aplicable, en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje se limita a DEG 1.000 por pasajero, pudiendo verificarse resarcimientos por montos menores en aplicación del principio de verdad material, por lo que no resulta conducente un mayor análisis.

17. Con referencia a que ninguna aerolínea contaría con una balanza en cabina para pesar el equipaje de mano, y que sería potestad del operador, precautelando la seguridad de vuelo, destinar un equipaje de mano que exceda las dimensiones establecidas, a la bodega de equipaje; cabe señalar que no está en entredicho el procedimiento de ninguna otra aerolínea. Por otra parte, es evidente la potestad facultativa que brinda la normativa a favor de los operadores para adoptar tales medidas; sin embargo, debe precisarse que el artículo 53 del Decreto Supremo N° 0285 señala que se transportará en la cabina de pasajeros, como equipaje de mano, aquel equipaje que, por su peso, características y tamaño, cumpla las disposiciones del transportista. En caso de que el equipaje de mano exceda las mismas, éste será transportado en bodega como equipaje registrado; es decir, que está establecido que una vez que el transportador decide que el equipaje de mano no puede ser transportado en esa calidad dentro de la aeronave y a cargo de la pasajera, éste adquiere la categoría de equipaje registrado, debiendo el operador asumir todas las obligaciones pertinentes al mismo. Esa potestad no libera al operador de su responsabilidad en cuanto al resarcimiento que debe efectuar por el extravío del equipaje de la usuaria. Adicionalmente, debe reiterarse que el operador no aportó ninguna prueba respecto al peso y/o dimensiones del equipaje objeto de la reclamación ni que justifique la decisión adoptada para haberlo enviado a la bodega de equipaje.

18. Respecto a que el que el ente regulador exija la presentación como prueba de un Talón de Equipaje de mano que consigne su peso es excesivo y evidencia la falta de valoración de la prueba. Tampoco se averiguó la verdad material dando lugar a un funesto precedente ya que todo pasajero supondrá que su palabra es la base para que el regulador decida sin averiguar la verdad de los hechos; cabe reiterar lo señalado líneas arriba con relación a que en los procesos de reclamación la carga de la prueba corresponde al operador y que es facultad del regulador el



6



determinar los medios de prueba que considere adecuados.

La verdad material del caso es que AIR EUROPA extravió el equipaje de mano de la pasajera, no atendió la reclamación directa en forma idónea ocasionando contratiempos tanto morales como económicos a la misma. Cabe reiterar que la pasajera en el marco de su reclamación directa estableció que el valor de lo extraviado alcanzaba a 596,94 Euros equivalentes a Bs5.574,22.- constatándose que la verdad material del caso es que tal es el valor reclamado por la usuaria por el extravío de su equipaje a cargo del operador; aspecto que en ninguna instancia del proceso fue desvirtuado por el operador recurrente y toda vez que tal monto se encuentra enmarcado dentro de las previsiones normativas vigentes, es correcta la determinación del regulador de instruir tal resarcimiento.

19. En mérito a tales consideraciones y teniendo en cuenta los argumentos contrastados corresponde señalar que se evidenció que el ente regulador ha actuado siguiendo todas las etapas procedimentales señaladas por la normativa vigente y cumpliendo los principios que rigen la actividad administrativa, no habiendo afectado el debido proceso ni el derecho a la defensa del recurrente; el cual, al contrario, contó y ejerció todas las garantías procesales previstas.

20. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, Líneas Aéreas S.A.U., Sucursal en Bolivia – AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 de 18 de septiembre de 2014 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha Resolución.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por David Lanza Nolasco, en representación de Air Europa, Líneas Aéreas S.A.U., Sucursal en Bolivia – AIR EUROPA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 55/2015 de 7 de abril de 2015 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha Resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Milton Claros Hinejosa
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

