



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 055

La Paz, 01 FEB. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 de 14 de septiembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. A través de Reclamación Administrativa N° 042/16 de fecha 30 de mayo de 2016 Eufenia Dora Conde Bautista reclamó la devolución de los pasajes adquiridos el 25 de mayo de 2016 para la ruta El Alto – Cochabamba a la Empresa Línea Sindical el Dorado, debido al mal trato del personal y porque no la dejaron abordar al bus sin razón alguna (fojas 3).
2. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ- A-ODE-TR LP 174/2016 de 6 de octubre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra la Línea Sindical Transportes el Dorado por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso e) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 Ley General de Transporte, que establece como infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios, la negativa sistemática e indebida, de provisión del servicio o prácticas discriminatorias con respecto a la usuaria y el usuario, en relación a la vulneración de lo previsto en el inciso d) del artículo 114 de Ley General de Transporte, que dispone como derecho de los usuarios, entre otros, la de ser transportada o transportado desde el lugar de origen hasta el lugar de destino de acuerdo a la ruta establecida, y de los artículos 15, 16 y 17 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR- 20/2011 de 14 de enero de 2011, referidos a los derechos de los pasajeros en la prestación de los servicios de transporte, por la acción discriminatoria, negativa a la provisión del servicio y devolución de pasaje y corrió en traslado al operador para que presente sus descargos en el plazo de siete días (fojas 13 a 15).
3. A través de Memorial presentado el 18 de noviembre de 2016, Teófilo Paye Larico, en representación de Línea Sindical Transportes el Dorado, contestó al Auto ATT-DJ- A-ODE-TR LP 174/2016 presentando descargos (fojas 24 a 24 vuelta).
4. El 18 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 139/2017 que resolvió: declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Eufemia Dora Conde Bautista contra la empresa Línea Sindical de Transportes el Dorado, por haber incurrido en la infracción contenida en el inciso e) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 Ley General de Transporte, en relación a lo previsto en el inciso d) del artículo 114 de la Ley General de Transporte, por no haber transportado a la usuaria a su destino y por la negativa de provisión del servicio debido a la falta de información brindada a la usuaria e instruyó a la empresa Línea Sindical Transporte el Dorado a que realice la devolución de Bs300 (Trescientos 00/100 Bolivianos) a favor de Eufemia Dora Conde Bautista, correspondiente a los tres pasajes adquiridos para cubrir la ruta El Alto-Cochabamba (fojas 47 a 51).
5. Mediante memorial presentado el 2 de agosto de 2017, Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin en representación de Línea Sindical Transportes el Dorado, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 139/2017, argumentando lo siguiente (fojas 59 a 60):
 - i) La empresa cuenta en todos los buses con avisos pre-impresos los cuales señalan la hora de salida, además de voceadores que informan a los pasajeros y antes de la salida de los buses el personal se encarga de verificar que los pasajeros se encuentren sentados conforme a la lista de pasajeros.
 - ii) La usuaria compró el boleto a horas 23.39, como lo demuestra el informe panorámico de la salida 160525066, y por otro lado, al pasajero se le informa verbalmente sus derechos y





obligaciones, en ese sentido, la usuaria no puede "soslayar" (sic) su decisión de abordar el bus en base a su negligencia y su capricho.

6. El 14 de septiembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Leroy Loiza San Martin en representación legal de la Línea Sindical de Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 139/2017 de 18 de julio de 2017, confirmando en todas sus partes el acto administrativo recurrido, de acuerdo a los siguientes fundamentos (fojas 62 a 65):

i) El operador no logró probar que cuente con avisos pre impresos en sus buses, los cuales señalen la hora de salida, ni que cuenta con voceadores que siempre están brindando información a los pasajeros, ni que el personal se encargue de verificar que las personas registradas en la lista de pasajeros se encuentran sentadas en los buses, puesto que no remitió ninguna prueba con la cual este Ente Regulador pueda constatar dichos extremos.

ii) El hecho que la usuaria haya comprado el boleto a horas 23.39 tal como figura en el informe panorámico, no desvirtúa ninguno de los cargos imputados al operador, al contrario, lo único que prueba es que la usuaria adquirió del operador tres pasajes para el día 25 de mayo de 2016 en la Ruta El Alto – Cochabamba, cuya salida de la ciudad de La Paz estaba programada para las 23.25, tal como se concluyó en la resolución impugnada.

iii) El operador no pudo probar su afirmación de que al momento de vender el boleto, se brindó a la usuaria, de manera verbal, la información correspondiente sobre sus derechos y obligaciones, ni siquiera probó que usualmente efectúa dichas acciones con todos los usuarios.

7. El 4 de octubre de 2017, Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de Línea Sindical Transportes el Dorado, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 70):

i) En relación al informe panorámico de la salida 160525066, éste no solo prueba la hora de la compra de pasajes de la reclamante también se debe tomar en cuenta que existen otros dos pasajeros que abordaron el bus en El Alto consignados en los asientos cuatro el Sr. Sossa Walter y en el asiento cinco la señora Shirley Soria Galvarro mismos que abordaron con normalidad ante el anuncio que realizaron nuestros voceadores y personal de la oficina y que por lo tanto implica que sí existió información adecuada y oportuna a todos los usuarios que debían abordar el bus en El Alto.

ii) La usuaria compró el boleto a horas 23.39 y los pasajeros de los asientos 4 y 5 compraron sus boletos a horas 23.38 solamente un minuto antes y a la hora de abordar lo hicieron con normalidad pero tal y como afirma la reclamante en el formulario de reclamación directa recién se presentó a horas 12.05 negándose reiteramos, en base a su negligencia y capricho abordar el bus, tal y como lo hicieron los otros usuarios.

8. A través de Auto RJ/AR-89/2017 de 11 de octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 de 14 de septiembre de 2017 (fojas 73).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 76/2018 de 29 de enero de 2018, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 de 14 de septiembre de 2017, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 76/2018, se tienen las siguientes

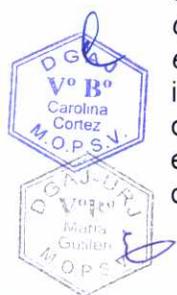
DGAJ
Vº Bº
Carolina
Cortez
M.O.P.S.V.

DGAJ-UV
Vittorio
Gullien
MOPSV



conclusiones:

1. El inciso e) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 Ley General de Transporte establece como infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios, la negativa sistemática e indebida, de provisión del servicio o prácticas discriminatorias con respecto a la usuaria y el usuario.
2. Por su parte, el inciso d) del artículo 114 de Ley N° 165, establece como un derecho de los usuarios de transporte, entre otros, el de ser transportada o transportado desde el lugar de origen hasta el lugar de destino de acuerdo a la ruta establecida, asimismo el inciso a) del mismo artículo, señala como derecho, el acceso en condiciones no discriminatorias, a la prestación de los servicios de transporte público de pasajeros y carga. La usuaria o el usuario tienen derecho al respeto hacia su dignidad humana, sin que sea discriminada o discriminado por razones de tipo social, racial, económico, de género, generacional, discapacidad, moral e ideológico .
3. El inciso b) del artículo 6 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado a través de la Resolución Administrativa Regulatoria TR-20/2011 de fecha 14 de enero de 2011, respecto a las condiciones del contrato de transporte establece que: *“La devolución del valor del boleto se realizará por el 85% si el pasajero lo solicita dos (2) horas antes de la salida programada; si el pasaje fue adquirido una hora antes de la salida del bus, solo aplicará la postergación del viaje por 24 horas”*.
4. El artículo 12 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado a través de la Resolución Administrativa Regulatoria TR-20/2011 de fecha 14 de enero de 2011, establece que: *“si el pasajero desiste del viaje, hasta dos (2) horas antes de la salida programada, el operador efectuará la devolución del 85% del valor del pasaje...”*.
5. Por su parte, el artículo 15 del señalado reglamento, dispone que el pasajero tiene derecho a recibir de los operadores un servicio eficiente, en condiciones de comodidad, higiene, seguridad y respeto.
6. El artículo 16 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, señala que el pasajero tiene derecho a que el operador le proporcione información confiable solo y únicamente a través de las boleterías, entre otros, sobre las características de la prestación del servicio, destino, fecha y hora de viaje, número y categoría del bus. Asimismo, el artículo 17 del mismo reglamento establece que el usuario, al comprar el boleto, tiene el derecho a que se le suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte.
7. Por su parte, el artículo 39 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, establece que el operador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar el embarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad.
8. Una vez expuestos los antecedentes, las pruebas presentadas y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos señalados por el recurrente, en cuanto a que: *“En relación al informe panorámico de la salida 160525066, éste no solo prueba la hora de la compra de pasajes de la reclamante también se debe tomar en cuenta que existen otros dos pasajeros que abordaron el bus en El Alto consignados en los asientos cuatro el Sr. Sossa Walter y en el asiento cinco la señora Shirley Soria Galvarro mismos que abordaron con normalidad ante el anuncio que realizaron nuestros voceadores y personal de la oficina y que por lo tanto implica que si existió información adecuada y oportuna a todos los usuarios que debían abordar el bus en El Alto”*; al respecto, el recurrente debe tener presente, que el hecho de que se haya informado o no a otros pasajeros, no evidencia y menos prueba que se informó a la reclamante y que no se le negó subir al bus, prestando adecuadamente el servicio contratado. En este sentido, el operador debió probar los hechos referentes al caso y no solo señalar hechos sin las pruebas correspondientes.





9. En relación a que: “La usuaria compró el boleto a horas 23.39 y los pasajeros de los asientos 4 y 5 compraron sus boletos a horas 23.38 solamente un minuto antes y a la hora de abordar lo hicieron con normalidad pero tal y como afirma la reclamante en el formulario de reclamación directa recién se presentó a horas 12.05 negándose reiteramos, en base a su negligencia y capricho abordar el bus, tal y como lo hicieron los otros usuarios”, se debe tener presente que el recurrente no demostró la razón o motivo por el cual la usuaria no quiso abordar el bus, considerando además, que la reclamante demostró que adquirió el pasaje para la ruta El Alto – Cochabamba, por lo cual no es lógico ni evidente que posteriormente y sin razón aparente decida no abordar el bus, menos aun si, como se señaló en el punto anterior, el operador solo se limitó a describir los hechos supuestamente acaecidos pero no presentó ninguna prueba que los respalde.

En este entendido, el recurrente debe tener presente que la hora de la compra del boleto, evidencia por una parte la hora en que se produjo la compra, y sobre todo que la usuaria tenía un contrato con el operador y que no fue cumplido, en este entendido y conforme a los antecedentes del caso y las pruebas presentadas, no se desvirtúan los hechos alegados por la reclamante, por lo que se tiene por admitido que la razón por la cual fue incumplido el contrato, es por falta de información proporcionada a la usuaria respecto a la hora de abordaje del bus, conforme lo determino la ATT en sus resoluciones.

10. En consideración a lo expuesto, considerando que el operador no ha desvirtuado el análisis y contenido de la determinación de la ATT, 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 Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 de 14 de septiembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado Pedro Alberto Leroy Loiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes el Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2017 de 14 de septiembre de 2017 y confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

