



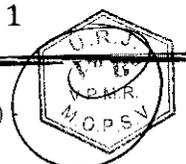
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 432

La Paz, 07 NOV. 2016

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, de 27 de junio de 2016, 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. Teresa Raquel Angus Claire presentó una Reclamación Directa contra el TAM, registrada en fecha 21 de julio de 2015, en la que refiere que en el vuelo que cubría el tramo La Paz – Santa Cruz, con escala en Cochabamba, en el ingreso al avión tenía un maletín de mano con ruedas, que cuando quiso colocar en el portaequipaje no ingresó pues no había espacio, por lo que entregó ese maletín a un asistente de vuelo del operador, quien le informó que le entregaría su maletín al llegar a Santa Cruz; que llegando a destino “no había” (sic) su equipaje indicándole que venía en otro vuelo, por lo que la usuaria solicitó que se lo guardaran en Cochabamba, porque ella viajaba al exterior; y que a la fecha no le entregan el maletín, pues está extraviado (fojas 86 a 89).
2. Mediante Nota de 6 de noviembre de 2015, Teresa Raquel Angus Claire presentó reclamación administrativa contra el TAM por no haber obtenido respuesta a su reclamación directa y por el extravío de su equipaje (fojas 83)
3. A través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 351/2015, de 24 de diciembre de 2015, la ATT formuló cargos en contra del el TAM por: i) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165, General de Transportes, al haber vulnerado la obligación prevista en los Artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902 y los Artículos 60 y 63 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por el Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, por la pérdida del equipaje de la usuaria; ii) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso b) del parágrafo VII del Artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado el Artículo 62 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 en relación al inciso a) del Artículo 133 de la Ley N° 165, por la demora en la entrega del equipaje de la usuaria; iii) La presunta vulneración del inciso f) del Artículo 114 de la Ley N° 165, en relación al inciso c) del Artículo 24 y Artículo 53 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, por falta de información a la usuaria; iv) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado el inciso k) del Artículo 114 y el inciso g) del Artículo 133 de la Ley N° 165, concordante con los Artículos 56 y 57 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, por la resolución de la reclamación directa de la usuaria fuera de plazo (fojas 66 a 69).
4. En fecha 8 de enero de 2016, Teresa Raquel Angus Claire presentó documentación que respalda su reclamación (fojas 41 a 62).
5. Mediante Nota AS.JUR.DGTAM N° 24/15, de 21 de enero de 2016, el TAM contestó a la formulación de cargos señalando que el formulario de reclamación directa es de fecha 21 de julio de 2015 y el extravío se habría producido en el vuelo de 10 de mayo de 2015, por lo que de acuerdo al artículo 55 parágrafo II del Decreto Supremo N° 27172 el plazo para la presentación de la reclamación caducó (fojas 40).
6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 49/2016, de 15 de abril de 2016, la ATT resolvió declarar fundada la Reclamación Administrativa de la usuaria, por la comisión de las infracciones y vulneraciones señaladas en el Auto de





Formulación de Cargos e instruyó al operador efectuar la reposición del equipaje perdido conforme a lo establecido en el Artículo 131 de la Ley N° 2902 por el valor de Bs1.260.- (Un mil doscientos sesenta 00/100 Bolivianos) a favor de la Usuaría, en aplicación del inciso b) del parágrafo II del Artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

7. El TAM interpuso Recurso de Revocatoria mediante memorial presentado el 16 de mayo de 2016, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 49/2016, con base en los siguientes argumentos (fojas 16):

i) El acto impugnado no se pronunció respecto a la contestación al Auto de formulación de cargos, en la cual se argumentó que el formulario de reclamación directa es de fecha 21 de julio de 2015 y que el extravío de un maletín de mano en el vuelo 870 en la ruta La Paz – Santa Cruz, fue el 10 de mayo de 2015, es decir fuera del plazo establecido para la presentación de un reclamo directo, tal como dispone el parágrafo II del Artículo 55 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, luego de los 20 días previstos para tal fin.

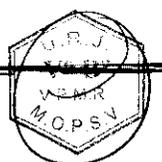
ii) Debido a tal omisión, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 49/2016 no cumple con lo dispuesto en el parágrafo I del Artículo 8 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, puesto que carece de fundamento al no decidir sobre la cuestión planteada.

8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, de 27 de junio de 2016, la ATT rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por el TAM contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 49/2016, confirmándola en todas sus partes. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 4 a 11):

i) Cursa a fojas 30, un documento en el cual la usuaria señala: “El momento que llegué a Santa Cruz (Trompillo) antes de bajar del avión, hice el reclamo de mi equipaje de mano al azafato de la Línea TAM, Sr. Juan Carlos Mallorga con Cel. 79055061. Lo propio cuando retorné de mi viaje del extranjero, hice mi reclamo al TTE. E. Arratía del TAM con CEL. 67002116, después de varios días de espera, me dice no hay su equipaje de mano y me dio el FORMULARIO DE RECLAMO DIRECTA en blanco, formulario que yo llené en Cochabamba y presenté a ODECO-CBB, que tampoco estaba mi equipaje de mano y que por favor reclame en La Paz, ODECO”.

ii) Con relación al argumento sobre la extemporaneidad de la reclamación, corresponde realizar las siguientes precisiones, en mérito a las pruebas de cargo y de descargo presentadas y la inversión de la carga de la prueba aplicable: a) La usuaria tomó los servicios del operador en el vuelo N° 870, a horas 10:00 del día 10 de mayo de 2015, en la ruta La Paz – Santa Cruz, con escala en Cochabamba. Una vez que la usuaria ingresó a la aeronave observó que no había espacio en los portaequipajes de la aeronave, por lo que entregó su equipaje de mano al personal del operador quien le indicó que el mismo sería transportado junto con el equipaje registrado. Al llegar a destino (Santa Cruz), personal del operador informó a la usuaria que su equipaje llegaría posteriormente al Aeropuerto en otro vuelo, sin embargo, la usuaria al tener conexión para realizar otro vuelo con destino a Sao Paulo, Brasil, solicitó que se guardara su equipaje en la ciudad de Cochabamba hasta su retorno, que se produjo el 7 de julio de 2015. Esto evidencia que el 10 de mayo de 2015, la usuaria reclamó al operador su equipaje y que el mismo se encontraba demorado.

1
iii) El 7 de julio de 2015, la usuaria solicitó al operador la devolución de su equipaje, y recién unos días después, como se señala en la nota cursante a fojas 30, el operador le comunicó que dicho equipaje estaba extraviado. En consecuencia, aun considerando al 7 de julio de 2015, como fecha de comunicación del extravío del equipaje, la presentación de la reclamación directa al operador, realizada el 18 de julio de 2015, no se considera extemporánea puesto que se encuentra dentro del plazo establecido en el parágrafo II del





Artículo 55 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, es decir dentro de los 20 días hábiles de conocido el extravío de su equipaje.

iv) Asimismo, se evidencia que la usuaria solicitó mediante las notas presentadas al operador, los días 27 de julio y 1° de agosto de 2015, la resolución de su reclamación devolviéndole su equipaje extraviado, y que recién mediante la Nota AS.JUR.DGTAM. N° 477/15 de 12 de noviembre, incluso una vez planteada la reclamación administrativa, el operador dio respuesta a la reclamación directa de la usuaria, considerándola erróneamente, como se ha demostrado, extemporánea.

v) El operador como descargo se limitó a reiterar lo expresado a la usuaria en la Nota AS.JUR.DGTAM. N° 477/15, sin adjuntar ninguna evidencia, descargo o elemento de convicción que desvirtúe o contradiga los extremos planteados y, en su caso, probados por la usuaria, a pesar de que la carga de la prueba, tanto en el procesamiento de la Reclamación Directa como de la Administrativa, le corresponde al operador.

vi) Realizada una cuidadosa revisión de la Resolución impugnada, se puede concluir que el argumento expuesto por el operador no es cierto, por cuanto en los primeros cinco (5) párrafos del Considerando 4 de la misma, se efectúa un análisis similar al expuesto en la presente, precisamente razonando el argumento referido a la presentación extemporánea o no de la reclamación directa de la usuaria.

vii) Respecto al argumento de que no se cumple con lo dispuesto en el párrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, se debe considerar que la resolución cuenta con la fundamentación necesaria que justifica lo decidido en la misma, es decir que luego de valorar los antecedentes, argumentos y pruebas, de cargo y de descargo; analizar la normativa aplicable; y expresar las conclusiones de dicho análisis, decide declarar fundada la reclamación administrativa de la usuaria, al evidenciar la comisión de las infracciones y vulneraciones por las cuales se formularon cargos.

viii) En consecuencia, como se puede comprobar, al no ser cierta la aludida falta de fundamentación de la RAR 49/2016, al considerarse expresamente el único descargo presentado por el operador en la nota AS.JUR.DGTAM. N° 24/15, recibida el 26 de enero de 2016, la vulneración del párrafo I del Artículo 8 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, conforme a lo esgrimido por el recurrente, no es evidente.

ix) En el caso que nos ocupa debe decirse que si bien es cierto que el proceso sancionatorio se inicia sobre la base de indicios de demora y extravío de equipaje, al no haber sido éstos desvirtuados por el operador, tales indicios quedaron confirmados, por lo que la RAR 49/2016, se limitó a declarar fundada la Reclamación Administrativa de la USUARIA, en base a los elementos de cargo presentados y ante la ausencia de elementos de descargo por parte del operador, conforme a las previsiones de los párrafos II de los Artículos 62 y 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

9. En fecha 4 de julio de 2016, el TAM presentó recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, argumentando lo siguiente (fojas 1 y 1 vuelta):

i) La resolución que se impugna no se manifiesta expresamente sobre la caducidad planteada, por lo que no se adecúa a lo dispuesto en el artículo 8 párrafo I del Decreto Supremo N° 27172.

ii) De acuerdo al formulario adjunto al expediente se prueba la caducidad del reclamo y no como señala la resolución que se impugna que no existe prueba alguna y que el TAM no desvirtuó las alegaciones de la usuaria, aspecto incoherente, puesto que el reclamo no cumplió con el plazo de 20 días por lo que caducó.



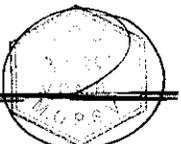


10. Mediante Auto RJ/AR-038/2016, de 11 de julio de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de la empresa Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016 (fojas 91).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 894/2016, de 31 de octubre de 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016 de 27 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando la misma.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 894/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo I del Artículo 8 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 prevé 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.
2. El párrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 establece que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
3. El artículo 53 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 dispone 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, a cuyo efecto el transportador deberá solicitar al pasajero retirar los objetos que considere valiosos o de uso inmediato antes de entregarlo al transportista. La custodia del equipaje de mano es responsabilidad del pasajero.
4. El artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 señala que si al arribar a destino, el equipaje no llegara junto al pasajero, se encontrara dañado o se verifica que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en los Convenios del Sistema de Varsovia o aquellos que los sustituyan.
5. El artículo 127 de la Ley N° 2902 dispone que el transportador es responsable por los daños y perjuicios sobrevenidos en casos de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo. Y que a los efectos de esa Ley, el transporte aéreo comprenderá el período durante el cual los equipajes o cargas se encuentren al cuidado del transportador, ya sea en el aeródromo o a bordo de la aeronave o en un lugar cualquiera en caso de aterrizaje fuera de un aeródromo, o incluso en las oficinas del transportador.
6. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos expuestos por Luis Ricardo Gómez Torrico en representación de TAM, en su recurso jerárquico. Así, respecto a que la resolución que se impugna no se manifiesta expresamente sobre la presentación extemporánea de la reclamación planteada, por lo que no se adecúa a lo dispuesto en el artículo 8 párrafo I del Decreto Supremo N° 27172, relativo a que las resoluciones decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su





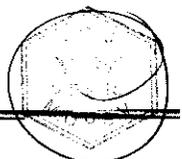
objeto en los hechos; corresponde señalar que de la revisión del contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, se advierte que el análisis expuesto en ella se centra específicamente en el análisis de la caducidad de la reclamación planteada por el recurrente, al señalar de manera expresa que “con relación al argumento sobre la extemporaneidad de la reclamación, corresponde realizar las siguientes precisiones, en mérito a las pruebas de cargo y de descargo presentadas y la inversión de la carga de la prueba aplicable: a) La usuaria tomó los servicios del operador en el vuelo N° 870, a horas 10:00 del día 10 de mayo de 2015, en la ruta La Paz – Santa Cruz, con escala en Cochabamba. Una vez que la usuaria ingresó a la aeronave observó que no había espacio en los portaequipajes de la aeronave, por lo que entregó su equipaje de mano al personal del operador quien le indicó que el mismo sería transportado junto con el equipaje registrado. Al llegar a destino (Santa Cruz), personal del operador informó a la usuaria que su equipaje llegaría posteriormente al Aeropuerto en otro vuelo, sin embargo, la usuaria al tener conexión para realizar otro vuelo con destino a Sao Paulo, Brasil, solicitó que se guardara su equipaje en la ciudad de Cochabamba hasta su retorno, que se produjo el 7 de julio de 2015. Esto evidencia que el 10 de mayo de 2015, la usuaria reclamó al operador su equipaje y que el mismo se encontraba demorado. El 7 de julio de 2015, la usuaria solicitó al operador la devolución de su equipaje, y recién unos días después, como se señala en la nota cursante a fojas 30, el operador le comunicó que dicho equipaje estaba extraviado. En consecuencia, aun considerando al 7 de julio de 2015, como fecha de comunicación del extravío del equipaje, la presentación de la reclamación directa al operador, realizada el 18 de julio de 2015, no se considera extemporánea puesto que se encuentra dentro del plazo establecido en el parágrafo II del Artículo 55 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, es decir dentro de los 20 días hábiles de conocido el extravío de su equipaje”; aspectos ampliamente desarrollados en los considerandos 5 y 6 de la mencionada resolución, por lo que el argumento carece de sustento.

7. En relación a que de acuerdo al formulario adjunto al expediente se prueba la caducidad del reclamo y no como señala la resolución que se impugna que no existe prueba alguna y que el TAM no desvirtuó las alegaciones de la usuaria aspecto incoherente, puesto que el reclamo no cumplió con el plazo de 20 días por lo que caducó; corresponde señalar que si bien el formulario corresponde al 21 de julio de 2015, conforme se tiene analizado en los pronunciamientos de la ATT, la usuaria presentó su reclamación el mismo día que arribó a Santa Cruz al personal del TAM y se le informó que el mismo estaría demorado al haber sido transportado en otro vuelo, por lo que la usuaria solicitó que éste sea guardado hasta su retorno el 7 de julio de 2015; sin embargo, en dicha fecha el operador no entregó el equipaje a la usuaria informándole que éste estaba extraviado.

8. Así, de los antecedentes cursantes en obrados se evidencia que el operador recién registró la reclamación directa en el formulario con fecha 21 de julio de 2015; no siendo admisible que el operador pretenda deslindar la responsabilidad sobre la atención de la reclamación y la custodia del equipaje extraviado en una supuesta omisión de la usuaria con base en un incumplimiento propio al no haber registrado conforme a norma la reclamación de la usuaria en la fecha realizada. Por lo tanto, la reclamación de 21 de julio de 2015 se encuentra dentro de los 20 días que alega el operador como incumplidos; quedando así demostrado que el análisis y pronunciamiento de la ATT es correcto y conforme a derecho, por lo que el argumento carece de sustento fáctico y legal.

9. Por lo expuesto, queda establecido que la ATT se ha pronunciado de forma expresa sobre los argumentos planteados por el operador, habiendo demostrado que el cálculo que realiza éste sobre el plazo de presentación de la reclamación es equivocado no habiéndose producido la caducidad alegada.

10. En función a todo lo referido, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en





contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, de 27 de junio de 2016, confirmándola en todas sus partes.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2016, de 27 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

