



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 434
La Paz, 08 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 11/2016 de 28 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. Mediante Formulario de reclamación directa 16/15, en fecha 27 de agosto de 2015, Henrique Queiroz Da Silva presentó reclamación directa en contra de TAM por daño en su equipaje en el viaje que realizó en la ruta Guayaramerín – Cochabamba. (fojas 60).

2. Ante la falta de respuesta dada por el operador, el 24 de septiembre el usuario presentó la respectiva reclamación administrativa y el 26 de octubre de 2015, el Operador resolvió lo siguiente: "lamentamos el inconveniente, se sancionó al personal de TAM involucrado y se le ofrece un descuento del 30% en la compra de un boleto CBB/GYA/CBB o vv a su nombre o de algún familiar" (fojas 99).

3. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 4/2016 de 3 de noviembre de 2015, la ATT formuló cargos contra TAM por la presunta vulneración de lo descrito en el artículo 63 del DS 285, relativo al extravío, demora, pérdida de contenido o daño en el equipaje, en relación a los artículos 127 y 131 de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia referidos a la responsabilidad del transportador por el equipaje durante el transporte aéreo y por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso c) parágrafo V. Artículo 39 de la Ley General de Transporte, no aplicación de los procedimientos de reclamación, en relación al inciso g) del artículo 133 de la señalada norma que establece la obligación del operador de tramitar con agilidad y oportunidad las reclamaciones planteadas (fojas 84 a 86).

5. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 48/2016 de 11 de abril de 2016, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por Henrique Queiroz Da Silva instruyendo a TAM la reposición al usuario de Bs2.500 (Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos). Tales determinaciones fueron asumidas en función a lo siguiente (fojas 37 a 41):

i) El análisis efectuado se centró en determinar si se produjo el presunto daño en el equipaje del usuario y si el operador aplicó la normativa correspondiente a la atención del reclamo presentado.

ii) Los cargos formulados al operador no fueron desvirtuados porque no se respondió a la reclamación directa; el operador reconoció el daño ocasionado al equipaje del usuario; TAM no demostró que atendió la reclamación directa presentada en los plazos legalmente establecidos.

iii) El usuario sostuvo que la reposición del daño sufrido a su equipaje alcanzaría la suma de Bs2.500 (Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos).

iv) El operador incumplió los plazos de atención de la reclamación directa, considerando que ésta fue presentada el 8 de agosto de 2015, reiterada el día 27 de dicho mes y que recién fue atendida por TAM el 26 de octubre de 2015.

6. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 48/2016, mediante escrito presentado el 16 de mayo de 2016, Luis Ricardo Gómez Torrico en representación de TAM formuló recurso de revocatoria en contra de la mencionada resolución en función a los siguientes argumentos (fojas 29):



i) El equipaje no fue extraviado porque fue entregado al usuario y al no existir un daño que genere una indemnización, por el inconveniente se le ofreció un 30% de descuento en la compra de un pasaje.

ii) La ATT no verificó que se cumplieran los requisitos legalmente establecidos para la imposición de un resarcimiento, por daño o extravío del equipaje o de una parte del mismo.

iii) La indemnización impuesta carece de fundamento, destacándose que de conformidad con el artículo 73 de la Ley N° 2341, son infracciones administrativas las acciones u omisiones expresamente definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias, es decir que toda actuación o acto administrativo sujeto a una sanción debe adecuarse a la tipificación o al hecho normado como ilícito o contravención administrativa, por lo que de acuerdo a ese principio los hechos ocurridos deben coincidir con el tipo normativo.

iv) Sobre la respuesta extemporánea brindada al usuario, se rechaza que ello sea evidente porque se adjuntó prueba que demuestra que el reclamo del usuario fue respondido el 26 de octubre de 2015.

7. A través de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 11/2016 de 28 de junio de 2016, el ente regulador rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 48/2016. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 15 a 24):

i) Correspondía al operador desvirtuar la reclamación del usuario, sin embargo no lo hizo, destacándose que la propuesta de descuento de 30% en un pasaje por parte del operador no es la que procede conforme a derecho, encontrándose los casos de indemnización contemplados por el artículo 131 de la Ley de Aeronáutica Civil.

ii) En cuanto a que el equipaje no se encontraría dañado, ni extraviado en todo o en parte, debe decirse que el usuario manifestó que éste sí se dañó, estando "mojado y con olor a pescado", correspondiendo al operador desvirtuar tal aseveración dado que de conformidad con la normativa aplicable al caso, la carga de la prueba es del operador.

iii) Sobre la respuesta extemporánea a la reclamación "aun considerando la respuesta de fecha 26 de septiembre de 2015", la cual se encuentra totalmente fuera de plazo, se observa además que el primer reclamo fue presentado el 8 de agosto de 2015, mismo que jamás fue resuelto, destacándose que en el "Informe de Respaldo para Reclamo del Usuario de 29 de septiembre de 2015", relativo al reclamo de 27 de agosto de 2015 se expresó que el reclamo no fue canalizado, por lo que el propio operador expresó que el departamento de ODECO de LPB no tiene conocimiento del reclamo, lo que evidencia que TAM efectivamente transgredió lo establecido en el inciso g) del artículo 133 de la Ley General de Transporte.

8. Verificada la notificación con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 11/2016 en fecha 5 de julio de 2016, el día 7 de dicho mes, dentro del plazo legalmente establecido, Luis Ricardo Gómez Torrico en representación de TAM presentó recurso jerárquico en los siguientes términos (fojas 1):

i) La maleta del usuario no estaba dañada porque solamente estaba "mojada y con olor a pescado", lo que evidencia la existencia de un "daño menor" en el equipaje, por lo que no es aplicable el artículo 63 del DS 0285.

ii) Se cuestiona el hecho de que el operador deba probar que el equipaje del usuario no estaba dañado.

iii) El referido artículo 63 solamente se aplica y da lugar a indemnización en los casos en que el equipaje se encuentre dañado o se extravíe en todo o en parte, normativa que no



se aplica al caso en controversia, porque el equipaje no se dañó ni extravió total o parcialmente.

iv) En función a lo referido no corresponde la indemnización de Bs2.500 establecida por la ATT ni el reembolso de Bs240 por concepto de movilidad demandado por el usuario.

v) El artículo 73 de la Ley N° 2341 establece que son infracciones administrativas las acciones u omisiones expresamente definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias, es decir que toda actuación o acto administrativo sujeto a una sanción debe adecuarse a la tipificación o al hecho normado como ilícito o contravención administrativa, por lo que de acuerdo a ese principio los hechos ocurridos deben coincidir con el tipo normativo.

vi) Sobre la respuesta extemporánea brindada al usuario, se rechaza que ello sea evidente porque mediante oficio AS.JUR.DGTAM N° 479/15 de fecha 13 de noviembre de 2015, se adjuntó prueba literal en la que se demostró que al usuario se le respondió a su reclamo mediante oficio DIR.CO.TA.-Secc.ODECF. y SAC. N° 249/2015 de fecha 26 de octubre de 2015.

9. Mediante Auto RJ/AR-051/2016 de 14 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 TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 11/2016 de 28 de junio de 2016 (fojas 101).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 896/2016 de 31 de octubre de 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico parcial 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 11/2016 de 28 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y en consecuencia, se confirme dicho acto administrativo.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 896/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 60 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 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 regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

2. Por su parte, el artículo 63 del referido Reglamento determina 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.

3. El artículo 131 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia determina 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.

4. El inciso c) del párrafo V. del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte señala que constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la falta



de aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.

5. El párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 establece que en materia de reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador.

6. En atención a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, en cuanto a que la maleta del usuario no estaba dañada porque solamente estaba "mojada y con olor a pescado", lo que evidencia la existencia de un "daño menor" en el equipaje, por lo que no es aplicable el artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, cabe expresar que el artículo 60 del referido instrumento 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; en esa línea entendido el término daño como sinónimo de avería, deterioro o detrimento y considerando la presunción de que el equipaje fue entregado en buen estado, efectivamente se advierte un daño en el equipaje del usuario porque éste fue entregado "mojado y con olor a pescado", lo que evidencia que fue devuelto en peores condiciones que las que tenía cuando fue entregado por el usuario.

7. En relación a que se cuestiona el hecho de que el operador deba probar que el equipaje del usuario no estaba dañado, cabe expresar que por una parte se tiene la presunción normativamente establecida de que el equipaje fue entregado en buen estado y por otra parte se tiene que de conformidad con el párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la carga de la prueba es del operador, a quien por tanto corresponde probar que el equipaje le fue entregado en el estado en que él lo devolvió.

8. En cuanto a que el artículo 63 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 solamente se aplica y da lugar a indemnización en los casos en que el equipaje se encuentre dañado o se extravíe en todo o en parte, normativa que no se aplica al caso en controversia, porque el equipaje no se dañó ni extravió total o parcialmente, cabe precisar que lo afirmado por el recurrente no es evidente, porque el equipaje entregado al usuario se encontraba en mal estado, dañado, porque estaba mojado y con olor a pescado.

9. Respecto a que no corresponde la indemnización de Bs2.500 establecida por la ATT ni el reembolso de Bs240 por concepto de movilidad demandado por el usuario, cabe precisar que la reposición es procedente porque se advirtió un daño en el equipaje atribuible al transportador, destacándose que el importe establecido por la ATT es válido y procedente por encuadrarse en el parámetro determinado por el artículo 131 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.

10. En relación a que el artículo 73 de la Ley N° 2341 establece que son infracciones administrativas las acciones u omisiones expresamente definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias, es decir que toda actuación o acto administrativo sujeto a una sanción debe adecuarse a la tipificación o al hecho normado como ilícito o contravención administrativa, por lo que de acuerdo a ese principio los hechos ocurridos deben coincidir con el tipo normativo, debe decirse que la ATT formuló cargos al operador por vulneraciones a la normativa, relativas a la responsabilidad del transportador por el equipaje durante el transporte aéreo y a la debida tramitación de las reclamaciones a cargo del operador, por lo que no existe la falta de respaldo normativo para la formulación de cargos efectuada como asume el interesado.

11. En cuanto al rechazo de la supuesta respuesta extemporánea brindada al usuario porque mediante oficio AS.JUR.DGTAM N° 479/15 de fecha 13 de noviembre de 2015, se adjuntó prueba literal en la que se demostró que al usuario se le respondió a su reclamo mediante oficio DIR.CO.TA.-Secc.ODEC.F. y SAC. N° 249/2015 de fecha 26 de octubre de



2015, debe decirse que ello por el contrario evidencia que la respuesta de TAM fue extemporánea porque la reclamación data de agosto de 2015 y la respuesta fue de 26 de octubre, siendo que el plazo máximo para responder la reclamación conforme al artículo 57 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE es de 15 días hábiles, de manera que si el reclamo fue registrado el 27 de agosto, debió resolverse hasta el 17 de septiembre, por lo que se advierte un retraso en la respuesta superior a un mes.

12. Por todo lo referido, 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 Luis Ricardo Gómez Torrico en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 11/2016 de 28 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y confirmar dicho acto administrativo.

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 11/2016 de 28 de junio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y confirmar dicho acto administrativo.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
M.n. Obras Públicas, Servicios y Vivienda