



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 492

La Paz, 01 DIC. 2016

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Roberto Silvio Chávez Severich, en representación de Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016, de 6 de julio 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. En fecha 4 de noviembre de 2015, Andrés David Canedo Pol y Josefa Betty Pantoja Gutiérrez presentaron reclamación directa contra BOA por el extravío de su equipaje en el vuelo realizado desde Cochabamba a Tarija el 14 de junio de 2015 (fojas 90).
2. Mediante Nota OB. GC NE 1547. 2015, de 14 de diciembre de 2015, BOA contestó a la reclamación directa, reconociendo el extravío y comprometiéndose a la indemnización, de conformidad al artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 (fojas 81).
3. Andrés David Canedo Pol y Josefa Betty Pantoja Gutiérrez presentaron reclamación administrativa ante la ATT mediante Nota de 7 de diciembre de 2015 (fojas 87 a 90).
4. No habiendo llegado a un avenimiento entre las partes, según señaló BOA en su Nota OB. GC. NE. 1606.2015 de 17 de diciembre de 2015, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 45/2016, de 19 de febrero de 2016, la ATT formuló cargos contra BOA por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165 (pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga), en relación a lo previsto en los artículos 127 (responsabilidad por daños) y 131 (responsabilidad del transportista en el transporte de equipaje) de la Ley N° 2902, por la vulneración del artículo 63 (derecho a indemnizaciones por daño o sustracción de equipaje) del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285; y por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, en relación a la vulneración de lo previsto en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 27172, por la no respuesta a la reclamación directa dentro del plazo previsto para el efecto; y corrió traslado para que el operador conteste los cargos en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 72 a 74).
5. El 8 de marzo de 2016, BOA contestó a la formulación de cargos adjuntando a su memorial pruebas de descargo (fojas 39 a 68).
6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2016, de 29 de abril de 2016, la ATT : **i)** declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Andrés David Canedo Pol y Josefa Betty Pantoja Gutiérrez contra BOA al no haberse desvirtuado la infracción contenida en el inciso i), parágrafo V, artículo 39 de la Ley General de Transporte, en relación a lo previsto en los artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902, por la pérdida del equipaje de los usuarios; **ii)** declaró fundada la reclamación al no haberse desvirtuado la infracción contenida en el inciso c), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, en relación a la vulneración de lo previsto en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 27172, por la respuesta a la reclamación directa fuera del plazo establecido; **iii)** instruyó a BOA efectuar la reposición del equipaje perdido conforme lo establecido en el artículo 131 de la Ley N° 2902 por el valor de 1.000 Derechos Especiales de Giro, en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172; **iv)** instruyó a BOA la modificación de su manual de tráfico conforme los lineamientos y observaciones realizadas en el acto administrativo, debiendo remitir a la autoridad reguladora la constancia de las acciones





efectuadas en el plazo de diez días hábiles administrativos; y **v)** instruyó a BOA el cumplimiento de lo establecido en los incisos a) y g) del artículo 133 de la Ley N° 165. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 24 a 28):

i) El operador ante la formulación de cargos realizada en su contra, declara y acepta el extravío del equipaje y hace constar que el equipaje extraviado tenía un peso de veinte kilogramos, por lo tanto es el único responsable de la pérdida del mismo y en consecuencia de su reposición.

ii) El Manual de Tráfico del operador no concuerda con las previsiones legales vigentes, por lo que no puede ser considerado como norma especial de aplicación preferente, puesto que no puede estar por encima de la aplicación de la Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, menos contradecir la misma, por lo tanto, no puede pretender que se aplique un manual que, además de no estar enmarcado en la norma, está por debajo de la aplicación preferencial de la Ley.

iii) La Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia es de aplicación preferente sobre el Convenio de Varsovia a la que refiere el operador al mencionar el artículo 63 del Decreto Supremo N° 0285, primero porque la ratificación de este convenio mediante Ley es anterior a la promulgación de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, segundo porque esta Ley es específica para Bolivia y tercero porque el Convenio de Varsovia, conforme lo establecido por el Convenio de Montreal de 1999, ha sido sustituido ampliamente; por lo que considerando que este último no estaría ratificado por Ley y el de Varsovia se encuentra "descontextualizado en el tiempo", en tal razón, corresponde la aplicación de la Ley especial para el país, es decir la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, debiendo aplicar el Convenio de Varsovia sólo ante vacío de dicha Ley y que en el marco del Decreto Supremo N° 285, la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, es la que sustituye al Convenio de Varsovia, considerando además que dicha ley dispone la abrogación de todas aquellas normas contrarias a sus disposiciones.

iv) En ese entendido, toda vez que, de acuerdo a las previsiones del artículo 131 de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, la responsabilidad del operador se limita a DEG 1000 (Mil Derechos Especiales de Giro) que deben corresponder al máximo de peso del equipaje permitido por pasajero, que de acuerdo al contrato es de 20 Kg, por lo que el monto por kilogramo transportado resulta ser de DEG50 y no Bs70.

v) Corresponde declarar fundada la reclamación administrativa, no habiendo logrado desvirtuar los cargos en su contra y habiéndose determinado su responsabilidad ante la pérdida del equipaje, evidenciándose que el operador reconoce que el peso del equipaje era de 20Kg en la propuesta de indemnización y aunque posteriormente señala que no se conocería con exactitud el peso del equipaje extraviado, igualmente correspondería la aplicación del parágrafo III del artículo 64 del Decreto Supremo N° 285.

vi) Respecto a la formulación de cargos por la no aplicación de procedimientos de atención de reclamos aprobados y establecidos por la autoridad competente, por la no respuesta a la reclamación realizada por los usuarios, considerando que la reclamación fue realizada el 4 de noviembre de 2015 y la respuesta fue del 14 de diciembre de 2015, se establece que el operador incumplió con los plazos establecidos en la normativa para dar respuesta a la reclamación.

7. En fecha 23 de mayo de 2016, BOA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2016, con base en los siguientes argumentos (fojas 19 a 21):

i) El artículo 131 de la Ley N° 2902 que establece que el resarcimiento se limitará a 1000 Derechos Especiales de Giro por el peso máximo, es aplicable para todos los casos en que se produce transporte de equipaje por vía aérea en vuelos internacionales.

ii) La apreciación arbitraria de la ATT no se adecúa a los preceptos insertos en el Manual





Guía del usuario para Servicios de Transporte Aéreo, página 60, dictada por la ex Superintendencia de Transportes, hoy ATT.

iii) Las disposiciones legales insertas en el Manual General de Tráfico de BOA han sido revisadas, analizadas, consentidas y aprobadas por la DGAC. Los citados manuales han sido elaborados como medidas preventivas de carácter interno que regulan o llenan vacíos existentes en las normas de carácter general, convirtiéndose en normas especiales de aplicación preferente, como lo ocurrido en el presente caso. El Manual General de Tráfico ha establecido montos y formas de cobertura mínima ante la existencia de extravío de equipajes.

iv) Con respecto al monto de indemnización que BOA tendría que asumir, la ATT en franco abuso de autoridad y de manera por demás ilegal y arbitraria, ha determinado que BOA debe pagar a la reclamante la astronómica suma de Bs9.784,40.

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016, de 6 de julio de 2016, la ATT rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por BOA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2016, confirmándola en todas sus partes, en mérito al siguiente análisis (fojas 12 a 18):

i) Respecto a los Convenios y Tratados Internacionales, mediante Ley N° 1759 de 26 de febrero de 1997, se aprueba la adhesión del Estado Boliviano al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 y mediante Ley N° 559 de 5 de septiembre de 2014, se ratifica el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo internacional suscrito en Montreal el 28 de mayo de 1999, que a la fecha está vigente en Bolivia desde el 5 de julio de 2015.

ii) Además de ser un vuelo nacional, corresponde aplicar en mérito del principio de especialidad (la norma especial prevalece sobre la general) y del principio de temporalidad (la norma posterior prima sobre la anterior), ambos principios fundamentales de la Teoría General del Derecho, destinados para la situación de existir dos o más normas que regulan un mismo supuesto, preferentemente la Ley de Aeronáutica Civil y normativa interna, primero por ser éstas aprobadas posteriormente a los convenios señalados de acuerdo a los actuales lineamientos constitucionales, segundo, es la ley específica para Bolivia (vuelos nacionales) y, tercero porque existen actualizaciones no ratificadas, lo que podría ocasionar que se incurra en desactualizaciones, por lo que únicamente podrían constituir fuente de aplicación supletoria en lo que corresponda.

iii) Se aclara que el Manual General de Tráfico de BOA que contempla el procedimiento de aceptación de equipaje, se constituye en un simple acuerdo entre partes y más si dicho documento no ha quedado demostrado en el presente proceso que cuenta con la debida aprobación de autoridad competente que valide y compatibilice el mismo.

iv) Otra razón para aplicar el artículo 131 de la Ley de Aeronáutica Civil constituye el hecho de que la usuaria no realizó la declaración específica de objetos de valor al momento de realizar el *check in*, por lo que corresponde aplicar lo determinado de manera definida para el caso en cuestión.

v) "(...) Ante la pérdida del equipaje reclamado por la usuaria, el operador debió realizar todas las acciones necesarias para encontrar dicha maleta y no simplemente delimitarse a efectos de un traslado de cargos, en ese caso sólo se pone en evidencia que el operador no adoptó todos los mecanismos y las diligencias de seguridad respectivas conforme al artículo 127 de la Ley de Aeronáutica Civil, el cual determina que el transportador es responsable por los daños y perjuicios sobrevinientes en caso de pérdida de equipaje registrado (...)" (sic)

vi) Conforme a procedimiento previsto para las reclamaciones directas y administrativas, la carga de la prueba es del operador, en consecuencia, a éste le correspondía probar





que los extremos planteados por la usuaria no son ciertos y evidentes.

vii) El operador podía haber conciliado y llegado a un acuerdo o mejor solución con la usuaria, que asegure y garantice la reposición del equipaje extraviado en cuestión, siendo esa su responsabilidad; sin embargo, no se llegó a un resultado equitativo y proporcional, cuando en realidad sí hubo afectación a los intereses de la usuaria.

10. Notificada BOA en fecha 13 de junio de 2016 con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016, el 6 de julio de 2016 interpuso recurso jerárquico contra la misma, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguientes argumentos (fojas 1 a 2):

i) El artículo 1º del Convenio de Varsovia a la letra dice: "El presente convenio se aplica a todo transporte internacional de personas, equipajes o mercancías efectuado, contra remuneración, en aeronave ..." Por su parte, el artículo 22 inciso 2) del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, establece que en el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retaso se limita a 1.000 Derechos Especiales de Giro, recogido por el artículo 131 de la Ley de Aeronáutica Civil, por lo cual el ámbito de aplicación es internacional. Por lo expuesto, los principios de especialidad y temporalidad a los cuales hace referencia la ATT carecen de fundamento, ya que simplemente resultan ser expresiones líricas, no pudiendo ser usados, considerando que el Convenio es claro al determinar que sólo es aplicable para transporte internacional, no así nacional como es el presente caso, lo cual demuestra la indebida aplicación de la Ley por parte de la ATT.

ii) Las líneas aéreas deben contar con un Manual de Tráfico que debe estar revisado, analizado, consentido y aprobado por la Autoridad de Aeronáutica Civil DGAC, situación que de ninguna manera es un simple acuerdo entre partes.

iii) La ATT no solicitó en ningún momento se presente el Manual General de Tráfico en versión original, con su respectiva aprobación por la DGAC, el cual fue acompañado a otros casos.

iv) En relación a que "el operador debió realizar todas las acciones necesarias para encontrar la maleta ...", en el anexo 1 del memorial de contestación se presentaron todas las pruebas referentes a las acciones tomadas por la empresa para encontrar el equipaje, situación y documentación que no fue considerada por la ATT a momento de emitir la resolución.

v) Sobre que BOA no desvirtuó el primer cargo formulado referente a la pérdida o sustracción de equipaje, BOA ha reconocido el extravío del equipaje, por lo tanto estaría asumiendo su responsabilidad. Lo que se solicitó a la ATT fue que la indemnización del mismo sea acorde a lo establecido en la normativa nacional.

vi) Dentro el plazo establecido se dio respuesta al usuario mediante Nota OB. GC.NE 1547.2015 de 14 de diciembre de 2015, situación que fue registrada en el RIPAT N° 13237, que acredita que la empresa dio respuesta dentro del plazo, situación que la ATT no consideró.

11. Mediante Auto RJ/AR-070/2016, de 1º de agosto de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Roberto Silvio Chávez Severich, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016 (fojas 92).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1007/2016, de 18 de noviembre 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 Roberto Silvio Chávez Severich, en representación de Boliviana de Aviación - BOA,





en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016 de 6 de julio 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° 1007/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 65 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 establece que en la misma resolución que declare fundada la reclamación se ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; dispondrá toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores e impondrá al responsable la sanción que corresponda.

2. El artículo 127 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, señala 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. A los efectos de esa ley, el transporte aéreo comprenderá el periodo durante el cual los equipajes se encuentren al cuidado del transportador, ya sea en un 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.

3. El artículo 131 de la Ley N° 2902 establece 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 este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no exceda 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 del pasajero.

4. El artículo 132 de la Ley N° 2902 determina que toda cláusula que tienda a eliminar la responsabilidad del transportador en el caso de daños a las personas o a establecer un límite inferior al fijado en el capítulo referido a daños causados a pasajeros, equipajes y mercancías, es nula de pleno derecho, pero la nulidad de tales cláusulas no afectarán la validez del contrato.

5. El artículo 60 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, dispone que 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.

6. El artículo 63 del reglamento señalado establece 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 lo sustituyan.

7. El artículo 64, en los párrafos II y III del referido Reglamento señala que la responsabilidad del transportador por el equipaje se establecerá según se estipula en los convenios internacionales vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia. En caso de que no se pueda determinar el peso del equipaje extraviado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley N° 2902.

8. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos expuestos por Roberto Silvio Chávez Severich en representación de Boliviana de Aviación - BOA, en su recurso jerárquico, tomando en cuenta que BOA reconoció expresamente su responsabilidad por el extravío del equipaje





del usuario, centrando el análisis en la reposición determinada por la ATT. Así, respecto a que el artículo 131 de la Ley N° 2902 que establece que el resarcimiento se limitará a 1000 Derechos Especiales de Giro por el peso máximo, es aplicable para todos los casos en que se produce transporte de equipaje por vía aérea en vuelos internacionales; corresponde señalar que las disposiciones de la Ley N° 131 y del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, regulan además de los viajes internacionales, los viajes nacionales, como se desarrolla en los puntos siguientes y ya se estableció en la Resolución Ministerial N° 209 de 8 de junio de 2016, en un caso similar. En ese orden, de la revisión de la determinación de la ATT expuesta en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2016, se evidencia que la reposición ordenada por el extravío del equipaje de Andrés David Canedo Pol y Josefa Betty Pantoja Gutiérrez está enmarcada dentro de las previsiones del artículo 131 de la Ley N° 2902, no habiéndose extralimitado de dicho monto. Además debe considerarse que en el contrato de transporte que tiene colgado BOA en su página Web <http://www.boa.bo/BoAWebSite/Home/>, en la cláusula 2 queda claramente establecido que BOA está sujeto a las disposiciones legales establecidas en la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia (Ley N° 2902), Ley General de Transportes (Ley N° 165), la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), Reglamento de protección de los derechos de los Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario (Decreto Supremo N° 285) y demás disposiciones legales vigentes; y en la cláusula 5 dicho contrato dispone que los límites de responsabilidad por la pérdida del equipaje estarán regulados por la legislación aplicables en el mismo Estado.

9. En relación a que la apreciación arbitraria de la ATT no se adecuaba a los preceptos insertos en el Manual Guía del Usuario para Servicios de Transporte Aéreo, página 60, dictada por la ex Superintendencia de Transportes, hoy ATT; corresponde considerar que ese Manual Guía del usuario para Servicios de Transporte Aéreo, al que hace referencia BOA, no era una norma emitida por autoridad competente, no se trataba de un reglamento o instructivo aprobado por la ex Superintendencia de Transportes y además estaba basado y recogía los preceptos legales contenidos en el Código Aeronáutico Boliviano de 6 de noviembre de 1973, documento didáctico para la difusión de los derechos de los usuarios que fue emitido en diciembre de 2002 como parte de una campaña de la ex Superintendencia de Transportes.

10. Es ese sentido, debe considerarse que dicho Manual Guía del Usuario para Servicios de Transporte Aéreo fue emitido con anterioridad a la promulgación de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004 y el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 de 9 de septiembre de 2009, por lo que ha quedado sin vigencia y fuera del marco normativo vigente, en consecuencia inaplicable. Por lo tanto, el pronunciamiento emitido por la ATT al resolver la reclamación administrativa, se encuadra a derecho y a las normas vigentes y por lo tanto no es arbitrario, como alega BOA.

11. Respecto a que las disposiciones legales insertas en el Manual General de Tráfico de BOA han sido revisadas, analizadas, consentidas y aprobadas por la DGAC, y a que los citados manuales han sido elaborados como medidas preventivas de carácter interno que regulan o llenan vacíos existentes en las normas de carácter general, convirtiéndose en normas especiales de aplicación preferente, como lo ocurrido en el presente caso, a que el Manual General de Tráfico ha establecido montos y formas de cobertura mínima ante la existencia de extravío de equipajes; cabe considerar que un manual interno no se considera una norma de aplicación preferente y menos aún específica, ya que éste será de aplicación únicamente para los procedimientos internos de la entidad, como lo reconoce BOA, y no tiene carácter de norma de alcance general, toda vez que BOA carece de competencia para emitir normas de carácter general.

12. En ese sentido, de existir algún vacío o aspectos que deban ser regulados que no se encuentren en las normas vigentes, éstos deberán ser llenados y considerados por las autoridades competentes a través de los instrumentos legales pertinentes, aplicando los criterios establecidos en la Ley N° 165, en el artículo 184 en el que ya se estableció de manera expresa que "si se presentase una situación no prevista en la Ley o en la





normativa específica, se resolverá por los principios generales del Derecho aeronáutico, por los usos y costumbres de la actividad aérea y, si todavía la solución proporcionada fuese considerada insatisfactoria, por las leyes análogas o por los principios generales del Derecho Administrativo y del Derecho Común, teniendo en consideración las circunstancias del caso". Por lo tanto el Manual Interno de BOA, no es una norma aplicable a terceros, ni aplicable al caso concreto.

13. Asimismo, es pertinente remarcar que cualquier disposición del operador que tenga por objeto limitar la responsabilidad del operador respecto a daños causados a pasajeros, equipajes y mercancías, fuera de los alcances del ordenamiento jurídico vigente, es nula de pleno derecho, por mandato del artículo 132 de la Ley N° 2902. En consecuencia, si BOA pretende limitar su responsabilidad o establecer montos distintos a los establecidos en el ordenamiento jurídico vigente y aplicable, amparada supuestamente en un Manual interno, dichas determinaciones son nulas de pleno derecho; motivo por el cual la ATT instruyó a BOA la modificación de su Manual de Tráfico conforme a los lineamientos y observaciones realizadas en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2016.

14. Por lo tanto, el argumento carece de sustento, debiendo BOA enmarcar sus actuaciones y la atención de las reclamaciones de los usuarios a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente comprendido por los Convenios y Tratados internacionales ratificados en el país sobre la materia, las Leyes y reglamentos sectoriales vigentes.

15. Con respecto a que la ATT en franco abuso de autoridad y de manera por demás ilegal y arbitraria, ha determinado que BOA debe pagar a la reclamante la astronómica suma de Bs9.784,40; corresponde señalar que no es evidente lo aseverado por BOA, toda vez que como se ha señalado en los puntos precedentes, el monto establecido como compensación se encuentra dentro del límite legalmente establecido por pasajero por la pérdida del equipaje registrado que era responsabilidad del operador, conforme al artículo 131 de la Ley N° 2902.

16. En relación a que el artículo 1° de dicho Convenio de Varsovia que a la letra dice: "el presente convenio se aplica a todo transporte internacional de personas, equipajes o mercancías efectuado, contra remuneración, en aeronave ...", que el artículo 22 inciso 2) del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, establece que en el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retaso se limita a 1.000 Derechos Especiales de Giro, recogido por el artículo 131 de la Ley de Aeronáutica Civil, por lo cual el ámbito de aplicación es internacional y respecto a que por lo expuesto, los principios de especialidad y temporalidad a los cuales hace referencia la ATT carecen de fundamento, ya que simplemente resultan ser expresiones líricas, no pudiendo ser usados, considerando que el Convenio es claro al determinar que sólo es aplicable para transporte internacional, no así nacional como es el presente caso, lo cual demuestra la indebida aplicación de la Ley por parte de la ATT; al respecto, cabe destacar que la interpretación de BOA sobre el ordenamiento jurídico nacional que regula el servicio de transporte aéreo es errada, ya que el parágrafo II del artículo 127 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, señala que a los efectos de esa ley, el transporte aéreo comprenderá el periodo durante el cual los equipajes se encuentren al cuidado del transportador, ya sea en un 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 sin especificar si se trata de vuelos internos o internacionales, aspecto aclarado ya en los artículos 84 y 85 establecidos en el Título Octavo de Aeronáutica Civil y Comercial de la Ley N° 2902, que establecen que el concepto de aeronáutica comercial comprende los servicios de transporte aéreo y los de trabajo aéreo y que el servicio de transporte aéreo es interno e internacional.

17. Por otra parte, el artículo 60 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, dispone que 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, el artículo 63 del reglamento señalado





establece 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 y el artículo 64, en los parágrafos II y III señala que la responsabilidad del transportador por el equipaje se establecerá según se estipula en los convenios internacionales vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia. En caso de que no se pueda determinar el peso del equipaje extraviado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley N° 2902.

18. Por lo expuesto y analizado precedentemente, queda establecido que el ordenamiento jurídico nacional regula tanto al servicio de transporte aéreo interno como al internacional y que es el propio sistema normativo jurídico vigente (Decreto Supremo N° 285) el que remite la regulación del servicio nacional a las previsiones de los Tratados y Convenios Internacionales de la materia, conforme a lo dispuesto en el artículo 410 de la Constitución Política del Estado. En consecuencia, la determinación de la reposición por el extravío del equipaje del usuario con base en los 1.000 DEG, establecidos en el Convenio de Montreal, es correcto y se encuadra en las normas vigentes en el país y aplicables al caso concreto, como se tiene expuesto en los puntos precedentes.

19. Respecto a que las líneas aéreas deben contar con un Manual de Tráfico que debe estar revisado, analizado, consentido y aprobado por la Autoridad de Aeronáutica Civil DGAC, situación que de ninguna manera es un simple acuerdo entre partes; corresponde señalar que es evidente lo manifestado por BOA en sentido que el Manual de Tráfico no es un acuerdo de partes, sino que corresponde a las normas internas de cada aerolínea. Sin embargo, es necesario advertir que estos manuales no son aplicables a terceros, máxime si los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de transporte aéreo están establecidos y protegidos por la Constitución Política del Estado, la Ley N° 165 General de Transporte, la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia y el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 y al no ser el Manual de Tráfico una norma de alcance general y pública, éste no se encuentra publicado en los registros de normas públicos para su revisión y tampoco está publicado en la página web de BOA a fin de acceder a éste de manera pública.

20. En relación a que la ATT no solicitó en ningún momento se presente el Manual General de Tráfico en versión original, con su respectiva aprobación por la DGAC, el cual fue acompañado a otros casos; corresponde señalar que en las reclamaciones administrativas, por mandato expreso del párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la carga de la prueba es del operador, por lo que le corresponde a éste presentar todas las pruebas de descargo que considere pertinentes, máxime si es éste la base de la fundamentación de descargo y defensa de BOA, no siendo responsabilidad de la ATT requerir dichas pruebas.

21. En relación a que “el operador debió realizar todas las acciones necesarias para encontrar la maleta ...”, en el anexo 1 del memorial de contestación se presentaron todas las pruebas referentes a las acciones tomadas por la empresa para encontrar el equipaje, situación y documentación que no fue considerada por la ATT a momento de emitir la resolución; corresponde señalar que el inciso e) del punto 1) del considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2006 se refiere a la responsabilidad del operador respecto a los mecanismos y las diligencias de seguridad que debió haber adoptado BOA para evitar el extravío del equipaje, en el entendido de que por mandato del artículo 127 de la Ley N° 2902 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. A los efectos de esa ley, el transporte aéreo comprenderá el periodo durante el cual los equipajes se encuentren al cuidado del transportador, ya sea en un 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. Por lo tanto, no es evidente que no se hubieran considerado los descargos de BOA a momento de emitir la resolución.





22. En relación a que BOA asumió su responsabilidad sobre la pérdida del equipaje, y solicitó a la ATT que la indemnización correspondiente sea acorde a lo establecido en la normativa nacional; corresponde señalar que el error de la ATT al señalar que BOA no desvirtuó los cargos en cuanto a la pérdida del equipaje en la parte final del análisis de la resolución de revocatoria, no es relevante en el presente caso, toda vez que el análisis, tanto en la reclamación administrativa como en el recurso de revocatoria, se centró en establecer la compensación a los usuarios con base en la responsabilidad asumida y reconocida de BOA por la pérdida de su equipaje, habiéndose establecido la compensación respectiva conforme a la normativa vigente, como se tiene expuesto en los puntos anteriores.

23. Respecto a que dentro el plazo establecido se dio respuesta al usuario mediante Nota OB. GC.NE 1547.2015 de 14 de diciembre de 2015, situación que fue registrada en el RIPAT N° 13237, que acredita que la empresa dio respuesta dentro del plazo, situación que la ATT no consideró; cabe señalar que si bien BOA dio respuesta a la reclamación directa de los usuarios, ésta fue realizada de manera extemporánea, toda vez que la reclamación directa es de 4 de noviembre de 2015 y la contestación es del 14 de diciembre de 2015, es decir, más de un mes después de haber sido presentada y cuando ya se había presentado la reclamación administrativa.

Cabe recordar que conforme al artículo 57, inciso b) del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 el operador tiene 15 días hábiles administrativos para resolver la reclamación directa, es decir, debió resolver la reclamación de los usuarios hasta el día 25 de noviembre de 2015, por lo que la contestación del 14 de diciembre de 2015 resulta fuera del plazo establecido.

24. 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 Roberto Silvio Chávez Severich, en representación de Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016, de 6 de julio de 2016, confirmándola en todas sus partes.

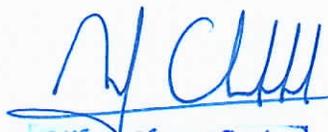
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Roberto Silvio Chávez Severich, en representación de Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2016, de 6 de julio 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

