



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 265

La Paz, 22 NOV 2019

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Marcelo Arnold Ramos de la Barra, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019, 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 nota de fecha 2 de agosto de 2018, Marcelo Arnold Ramos de la Barra, solicitó a Central Bolivian Tours S.R.L., se haga efectivo el reembolso del pasaje adquirido en fecha 5 de julio de 2018, en la ruta La Paz, Bolivia – San Andrés, Colombia – La Paz, Bolivia con N° ETKT 045 2559768194-95 para el día 1 de agosto de 2018, ya que por razones de fuerza mayor fue imposible realizar el viaje (fojas 11).

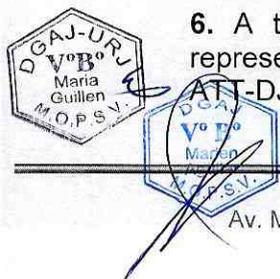
2. En fecha 27 de agosto de 2018, Marcelo Arnold Ramos de la Barra presentó reclamación directa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en contra de Latam Airlines Group, solicitando la devolución de importe del pasaje de la ruta La Paz, Bolivia – San Andrés, Colombia – La Paz, Bolivia del día 1 de agosto de 2018, debido a que por asuntos laborales fue imposible realizar el viaje, por lo que el 31 de julio de 2018 se comunicó a la agencia de viajes que no se podría realizar el viaje, la cual informó que debería realizarse el reclamo a la aerolínea (fojas 12).

3. En fecha 5 de septiembre de 2018, Latam Airlines Group contestó al usuario, señalado que se realizó la compra del boleto electrónico 045-2559768194-95 mediante la agencia de viajes American Internacional Travel en la ciudad de Cochabamba, en fecha 5 de julio de 2018, por consiguiente al adquirir cierta tarifa ofrecida por la agencia de viajes, ésta debió venir acompañada con la información oportuna de la regulación que conlleva, en el caso en particular con la condición de que la tarifa ofertada no permite devoluciones según regulación de la línea aérea, consiguientemente la línea aérea se ve imposibilitada de proceder a su solicitud, por lo que se declara improcedente su reclamación (fojas 8).

4. Mediante nota de fecha 19 de septiembre de 2019, Marcelo Arnold Ramos de la Barra presentó ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamación administrativa al no estar de acuerdo con la contestación de Latam Airlines Group, señalando que la información de que la tarifa ofertada no admite devoluciones jamás fue brindada y además que se solicitó desde un inicio que se permita cambiar de fecha o cambio de nombre para el uso del pasaje, pero no se recibió respuesta (fojas 6 a 7).

5. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 53/2019 de 11 de marzo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra Latam Airlines Group S.A. por presunta vulneración de lo descrito en el artículo 15 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, en relación con lo establecido en el inciso a) del artículo 20 del mismo cuerpo normativo, por la supuesta negativa de devolución de los pasajes no utilizados por el usuario en la ruta La Paz a San Andrés, Colombia ida y vuelta con salida programada para el 1 de agosto de 2018 y su retorno el 7 de agosto de 2018 y por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso c) infracción de tercer grado del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento de Transporte Aéreo, aprobado a través de Resolución Ministerial N° 30 de 30 de enero de 2017, al haber presuntamente vulnerado el artículo 35 del mismo reglamento y lo establecido en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, ante la supuesta falta de información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje aéreo, al no permitir supuestamente la devolución del costo del vuelo en la ruta La Paz a San Andrés, Colombia ida y vuelta con salida programada para el 1 de agosto de 2018 (fojas 24 a 27).

6. A través de memorial de fecha 22 de marzo de 2019, Julio Quintanilla Quiroga, en representación de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia), contestó al Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ A-ODE-TR LP 53/2019 presentando descargos, señalado, entre otros argumentos que el





boleto adquirido por el usuario a través de su agencia de viajes no es reembolsable, dicho aspecto se encuentra incontestablemente demostrado en las condiciones del boleto aéreo adquirido por el usuario y es la agencia de viajes quien debió haber informado al usuario sobre todas las restricciones del boleto aéreo y no LAN Perú, por lo que se rechaza los cargos formulados (fojas 40 a 41).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TR LP 111/2019 de fecha 30 de abril de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió: I. Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Marcelo Arnold Ramos de la Barra al no haber el operador desvirtuado la vulneración de lo descrito en el artículo 15 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, en relación con lo establecido en el inciso a) del artículo 20 del mismo cuerpo normativo, por la negativa de devolución de pasajes no utilizados por el usuario en la ruta La Paz a San Andrés, Colombia ida y vuelta con salida programada para el 1 de agosto de 2018 y su retorno el 7 de agosto de 2018. II. Declarar fundada la reclamación administrativa al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso c) infracción de tercer grado del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento de Transporte Aéreo, aprobado a través de Resolución Ministerial N° 30 de 30 de enero de 2017, al haber presuntamente vulnerado el artículo 35 del mismo reglamento y lo establecido en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, ante la supuesta falta de información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje aéreo. III. Instruir a Latam Airlines Group S.A. proceder con la devolución del costo de los pasajes adquiridos en la ruta La Paz a San Andrés (Colombia) ida y vuelta con salida programada para el 1 de agosto de 2018 y su retorno el 7 de agosto de 2018 a favor del usuario, previa deducción prevista en el artículo 15 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285; tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 53 a 58):

i) De la revisión del billete de pasaje del usuario N° 045 2559768194-95 se advierte que lleva inmerso la sigla en inglés "NONREF/CH FEE APPLIES", lo que en castellano significa "se aplica una tarifa no reembolsable", es decir, el pasaje en cuestión no sería susceptible de reembolso, sin embargo, se debe considerar que esta traducción no se encuentra debidamente especificada en el pasaje, de tal modo que el usuario tenga la posibilidad de advertir dicha condición de forma indubitable, pese a que el artículo 12 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 de forma categórica dispone la obligación del operador de establecer con meridiana claridad las condiciones del pasaje, sobre todo si se trata de una restricción, aspecto que no fue cumplido a cabalidad en el presente caso, por ello, no puede pretender el operador hacer valer la condición de no reembolsable del pasaje cuando no advirtió adecuada ni oportunamente al usuario sobre dicha situación; en ese entendido, lo expresado en el memorial de 22 de marzo de 2019, carece de asidero legal.

ii) Si bien en el presente caso el pasaje del usuario fue adquirido a través de una agencia de viajes, sin embargo, esa situación no implica que el operador no le brinde la información necesaria respecto a las condiciones del pasaje, más aun tomando en cuenta que la titularidad del mismo le corresponde y la agencia de viajes solamente actúa como intermediaria, además que el inciso b) del parágrafo I del artículo 22 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285, enfatiza en que dicha obligación permanece independientemente del medio utilizado por el pasajero para la adquisición del billete de pasaje. Sumado a lo señalado, se debe considerar que constituye una obligación permanente de parte del operador de otorgar información confiable, completa, continua y comprensible antes y durante la ejecución del servicio de transporte, conforme se encuentra plasmado en el inciso f) del artículo 114 y el inciso f) del artículo 133 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte.

8. Mediante memorial de 14 de mayo de 2019, Julio Quintanilla Quiroga en representación de Latam Airlines Group S.A. (Bolivia), interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019 de fecha 30 de abril de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 66 a 70):

i) A pesar que la Autoridad está consciente de que el pasaje ha sido adquirido a través de una





agencia de viajes, en el presente caso la Autoridad se limitó a identificar si los hechos alegados por el usuario ocurrieron o no, y no analizó quien era el responsable de cumplir con las obligaciones supuestamente vulneradas, responsabilizando de manera directa e infundada a LAN Perú por dichas supuestas vulneraciones.

ii) LAN Perú no puede ser tenido como responsable de la supuesta vulneración por negativa de devolución de pasajes no utilizados por el usuario, pues no tuvo ningún trato directo con el usuario, si correspondiese la devolución al usuario del monto de los pasajes no utilizados, en aplicación a lo dispuesto por el artículo 34 de la Resolución Ministerial N° 30, dicha obligación debería recaer en la agencia de viajes, y no así en LAN Perú.

iii) Su Autoridad omite señalar un aspecto de vital importancia para la cabal comprensión de los artículos 114 y 133 de la Ley General de Transporte, y es que en el encabezado de ambos artículos se establece la siguiente limitación: "en cuanto corresponda". Ello significa que el derecho del usuario de obtener información confiable del operador y la obligación del operador de proporcionar la misma no son absolutos, sino que serán aplicables cuando ello así corresponda. En el presente caso, al ser esta una obligación de la agencia de viajes que, es quien le ha vendido el pasaje al usuario, no corresponde responsabilizar a LAN Perú por no haberle provisto esa información, más aún si no tenían trato alguno el usuario y el operador.

iv) La Autoridad comete un grueso error de interpretación, pues el artículo 22 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285, dispone que la información deber ser provista al pasajero por el transportador o el agente de viajes (es decir en uno de ellos), en tanto que la Autoridad erróneamente interpreta que dicha obligación recae tanto en el operador como en los agentes de viaje, por otra parte, y aún más llamativo, es el hecho que la ATT interprete bajo una lectura sesgada que la frase "independientemente del medio utilizado por el pasajero" (para la adquisición del boleto de pasaje) se refiera a que el pasaje sea adquirido directamente del operador o a través de una agencia de viajes, cuando lo que se refiere, claramente, es la modalidad de adquisición del billete de pasaje: ya sea física o electrónicamente.

9. El 27 de junio de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria de 14 de mayo de 2019 presentado por Julio Quintanilla Quiroga, a nombre de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia), habiendo suscrito dicho recurso como representante legal de Latam Airlines Group S.A. (Bolivia) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019 de 30 de abril de 2019 y disponer la nulidad del procedimiento correspondiente a la reclamación administrativa interpuesta por el usuario en contra de Latam Airlines Group S.A. (Bolivia), hasta el vicio más antiguo, vale decir, hasta el momento posterior a la presentación del memorial de 22 de marzo de 2019, por el que Julio Quintanilla Quiroga en representación de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia), en mérito al Testimonio de Poder N° 007/2019 dio respuesta a la formulación de cargos y solicitó que se desestimen los cargos formulados en contra de LAN Perú, a efectos que la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica de la Autoridad valore tal memorial y adopte las medidas legales que correspondan con el fin de que se aclare tal circunstancia, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 96 a 100):

i) Se ha evidenciado que ante la notificación con el "Auto 53/2019" (sic), a través de memorial presentado el 22 de marzo de 2019, Julio Quintanilla Quiroga en representación de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia), dio respuesta a la formulación de cargos y solicitó que se desestimen los cargos formulados en contra de LAN Perú, y que el señalado memorial no ameritó la adopción de medida legal alguna por parte del Ente Regulador, habiéndose dictado la "RAR 111/2019" (sic) por la que se resolvió la reclamación administrativa formulada en contra de Latam Airlines Group S.A. (Bolivia). Por otra parte, el recurso de revocatoria fue presentado por Julio Quintanilla Quiroga a nombre de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia), habiendo suscrito dicho recurso como representante legal de Latam Airlines Group S.A. (Bolivia), que en la parte correspondiente al apersonamiento señaló que acreditaba representación a nombre de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) en función a la Escritura Pública de Poder N° 007/2019, y que en el Otrosí I., señaló que afectos de acreditar personería jurídica, se adjunta la Escritura Pública de Poder N° 426/2018 de fecha 14 de noviembre de 2018 que fue emitido por Latam Airlines Group S.A.





ii) Se observa que las empresas Latam Airlines Group S.A. (Sucursal Bolivia) y LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) son dos operadores distintos e independientes el uno del otro, asimismo, cabe señalar que no existe ningún tipo de solicitud o autorización emitida por la Autoridad para que dichas empresas puedan actuar a nombre de la otra, resulta evidente que en el caso de autos el Ente Regulatorio no ha asumido las medidas legales pertinentes a efectos de dilucidar y tomar plena convicción de cuál de los dos citados operadores fue el que asumió defensa ante la notificación a Latam Airlines Group S.A. con el "Auto 523/2019" (sic), dado que, ante el apersonamiento de LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) en respuesta a la formulación de cargos, no se adoptó medida legal alguna tendiente a aclarar tal circunstancia, siendo que se encuentra facultada a requerir la subsanación de defectos en las solicitudes planteadas por los administrados.

iii) Ante la presentación del recurso de revocatoria, la Autoridad señaló, en el Auto ATT-DJ-A TR LP 123/2019 de 17 de mayo de 2019, que fue interpuesto por LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) en función a la Escritura Pública de Poder N° 007/2019, sin considerar que el recurrente también hizo referencia a que impugnaba en atención al poder otorgado mediante Escritura Pública N° 426/2018 de 14 de noviembre de 2018, que fue emitido por Latam Airlines Group S.A. a favor de Julio Fernando Quintanilla Quiroga y Sergio Martín Antelo Callispiers.

iv) Toda autoridad que tramite recursos administrativos debe velar por que los mismos sean desarrollados sin la concurrencia de vicio alguno que afecte la validez de sus actos, y que acorde a la parte final del artículo 20 del "Reglamento" (sic) para evitar nulidades de las resoluciones definitivas o actos administrativos equivalentes, de oficio o a petición de parte, en cualquier estado del procedimiento, la Autoridad podrá adoptar las medidas más convenientes para corregir los defectos u omisiones, corresponde reencaminar la tramitación de la reclamación administrativa presentada por el usuario y, en consecuencia, retrotraer el procedimiento hasta el momento posterior a la presentación del memorial de 22 de marzo de 2019, por el que se dio respuesta a la formulación de cargos y se solicitó se desestimen los cargos formulados en contra de LAN Perú.

10. El 18 de julio de 2019, Marcelo Arnold Ramos de la Barra interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2018, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 105 a 108):

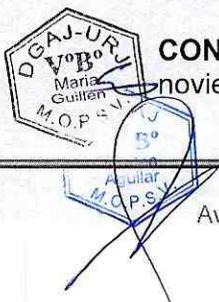
i) Revisadas las diferentes etapas del proceso de reclamo interpuesto contra Latam Airlines Group S.A. y sobre todo la "Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019" (sic) no se observa que se haya atribuido la responsabilidad a otro operador diferente a Latam Airlines Group S.A. quien además emitió el billete electrónico N° 0452559768194, por tanto no existe duda de que el operador fue Latam Airlines, empresa que extendió los pasajes, por lo que se desvirtúa un mala interpretación del proceso y de la "Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019" (sic) y se estaría faltando al principio de verdad material al indicar que se habría atribuido la sanción a la empresa LAN Perú S.A., con quien jamás se tuvo ningún tipo de contacto durante el proceso de reclamación.

ii) Lo único evidente es que el señor Julio Quintanilla Quiroga representaría legalmente a ambas empresas, por lo que se podría presumir que el error fue voluntario y mal intencionado, faltando al principio de verdad material.

iii) El recurso se interpuso a nombre de LAN Perú, operador que por lo expuesto por la ATT, no tiene una participación acreditada para actuar en nombre de Latam Airlines Group S.A. y además que no formó ni forma parte del presente proceso, por lo que se habría incurrido en una falta y por consiguiente corresponde la nulidad del recurso debido a que carece de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin.

11. A través de Auto RJ/AR-051/2019 de 26 de julio de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Marcelo Arnold Ramos de la Barra en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019 (fojas 110).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 627/2019 de 19 de noviembre de 2019, 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Marcelo Arnold Ramos de la Barra en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019 y, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Auto de Admisión ATT-DJ-A TR LP 123/2019 de fecha 17 de mayo de 2019, inclusive.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 627/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos y que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.
2. El artículo 28 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo.
3. El inciso b) del artículo 28 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, señala que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable.
4. El inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
5. El artículo 31 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113 señala que serán motivados los actos que decidan sobre derechos subjetivos e intereses legítimos, resuelvan peticiones, solicitudes o reclamaciones de administrados y resulten del ejercicio de atribuciones discrecionales. Asimismo, establece que la motivación expresará sucintamente los antecedentes y circunstancias que resulten del expediente; consignará las razones de hecho y de derecho que justifican el dictado del acto; individualizará la norma aplicada, y valorará las pruebas determinantes para la decisión, la remisión a propuestas, dictámenes, antecedentes o resoluciones previas, no reemplazará a la motivación exigida en este artículo.
6. El párrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que establece 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.
7. Por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: *"Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: 'la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese*

DGAJ-URP
VºBº
María Guillen
M.O.P.S.V.

VºBº
María Guillen
AGU
M.O.P.S.V.



razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes’.”

8. El inciso j) del artículo 4 de la Ley N° 2341, establece como principio de eficacia, que todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas.

9. El inciso l) de la Ley de Procedimiento Administrativo, señala como principio de informalismo, a la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo.

10. El párrafo I del artículo 11 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que toda persona individual o colectiva, pública o privada, cuyo derecho subjetivo o interés legítimo se vea afectado por una actuación administrativa, podrá apersonarse ante la autoridad competente para hacer valer sus derechos o intereses, conforme corresponda.

11. Por su parte, el inciso g) del artículo 41 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, respecto a los requisitos que debe tener un escrito, señala como uno de ellos, a la firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de la voluntad, expresada por cualquier medio.

12. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos señalados por el recurrente, en cuanto al argumento de que: *“revisadas las diferentes etapas del proceso de reclamo interpuesto contra Latam Airlines Group S.A. y sobre todo la “Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019” (sic) no se observa que se haya atribuido la responsabilidad a otro operador diferente a Latam Airlines Group S.A. quien además emitió el billete electrónico N° 0452559768194, por tanto no existe duda de que el operador fue Latam Airlines, empresa que extendió los pasajes, por lo que se desvirtúa un mala interpretación del proceso y de la “Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 111/2019” (sic) y se estaría faltando al principio de verdad material al indicar que se habría atribuido la sanción a la empresa LAN Perú S.A., con quien jamás se tuvo ningún tipo de contacto durante el proceso de reclamación”;* es evidente que el proceso administrativo desde su inicio fue llevado contra Latam Airlines Group S.A., así lo evidencia la contestación de fecha 5 de septiembre de 2018 de Latam Airlines Group S.A., el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ A-ODE-TR LP 53/2019 de 11 de marzo de 2019 y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TR LP 111/2019 de fecha 30 de abril de 2019, por lo que carece de fundamento fáctico que exista duda respecto en contra de qué operador se inició el proceso de reclamación administrativa, más aun considerando que el pasaje fue emitido por Latam Airlines Group S.A. y no por LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia).

Es prudente notar que de acuerdo al inciso g) del artículo 41 de la Ley N° 2341, la firma del solicitante acredita la autenticidad de la voluntad del recurrente, por lo que el recurso de revocatoria interpuesto en fecha el 14 de mayo de 2019, fue presentado por Latam Airlines Group S.A. conforme se acredita de la firma y de la acreditación de voluntad estampada al pie memorial, más aún si se adjunta el respectivo poder que acredita la representación, conforme se evidencia de la revisión del presente proceso (fojas 61 a 65); en ese entendido, el apersonamiento señalado en el memorial, si bien establece que se apersona LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) no es menos cierto que se debe interpretar el escrito en su contexto general y en base al principio de informalismo relacionado al principio de favorabilidad, por lo que no es congruente que la ATT considere el memorial como presentado por LAN Perú S.A.

13. Al respecto el Tribunal Constitucional Plurinacional a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0031/2014 de fecha 3 de enero de 2014, respecto al principio de informalismo y el principio de favorabilidad establece que: *“El art. 4 inc. l) de la LPA, prevé los principios generales de la actividad administrativa, entre los que se encuentra el informalismo, el que se sostiene que la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo. De donde se desprende que la administración pública tiene la facultad de excusar la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, pudiendo proseguirse el procedimiento administrativo sin perjuicio de que aquellos se cumplan con posterioridad; en este sentido, la jurisprudencia constitucional en la SC 0642/2003-R de 8 de mayo, estableció lo siguiente: ‘...el principio de informalismo consiste en la*





excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales y que pueden cumplirse después, por ejemplo la errónea calificación del recurso (Juan Francisco Linares, *Derecho Administrativo*, Editorial Astrea, pág. 348); la excusación referida, debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, pues traduce la regla jurídica *in dubio pro actione*, o sea, de la interpretación más favorable al ejercicio al derecho a la acción, para asegurar, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. Por consiguiente en virtud a ese principio de informalismo, la autoridad administrativa podrá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente, corrigiendo equivocaciones formales de los administrados...; empero, si bien, la administración pública debe interpretar la actividad del administrado siempre a su favor, esa interpretación tiene sus alcances y límites, y está contenido en el hecho de que no puede suplir ni favorecer la dejadez o negligencia del administrado. En coherencia al principio antes desarrollado, se tiene el de favorabilidad, entendido por este Tribunal, en la SC 0136/2003-R de 6 de febrero, en sentido de que: "...el intérprete está obligado a optar por aquel entendimiento interpretativo que desarrolle de mejor forma y con la mayor efectividad, los derechos, principios y valores que consagran el orden constitucional. Ambos principios; es decir, el de informalismo y el de favorabilidad, deben impregnar toda la labor administrativa en pro del administrado, con la finalidad de garantizar el debido proceso y derecho de defensa del mismo". (SCP 1086/2012 de 5 de septiembre)." Conforme a ello, la Autoridad debió interpretar el memorial presentado por operador en su favor y conocer el recurso de revocatoria en el fondo, no como presentado por LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) si no como Latam Airlines Group S.A., por lo que el Auto de Admisión ATT-DJ-A TR LP 123/2019 de fecha 17 de mayo de 2019 también carece de congruencia al no tomar en cuenta los principios previamente señalados.

14. Con relación al argumento de que: "lo único evidente es que el señor Julio Quintanilla Quiroga representaría legalmente a ambas empresas, por lo que se podría presumir que el error fue voluntario y mal intencionado, faltando al principio de verdad material"; es prudente tener presente que la mala fe no se presume y al contrario se debe probar, por lo que si bien, es cierto que el señor Julio Quintanilla Quiroga representa a ambos operadores, no es menos cierto que en virtud al principio de buena fe, contenido en el inciso e) del artículo 4 de la Ley N° 2341, que señala que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo; la administración no puede presumir la mala fe, por lo que lo señalado por el recurrente carece de sustento fáctico.

15. En relación al argumento de que: "el recurso se interpuso a nombre de LAN Perú, operador que por lo expuesto por la ATT, no tiene una participación acreditada para actuar en nombre de Latam Airlines Group S.A. y además que no formó ni forma parte del presente proceso, por lo que se habría incurrido en una falta y por consiguiente corresponde la nulidad del recurso debido a que carece de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin"; evidentemente existe una incongruencia en el análisis de la ATT, ya que si consideraba que el recurso de revocatoria fue presentado por LAN Perú S.A. (Sucursal Bolivia) el mismo no debió ser admitido y conocido, y por lo tanto correspondía ser desestimado o debió solicitar la subsanación de la acreditación de la personería de manera oportuna, de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 de la Ley de Procedimiento Administrativo concordante con el artículo 87 del Reglamento a la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado a través del Decreto Supremo N° 27172, por lo que reclamando por el recurrente es pertinente, en cuanto que el error u omisión de la ATT no puede afectar los derechos de los administrados, razón por la cual, la Autoridad debió fundamentar y motivar su análisis de forma congruente.

16. Es prudente tener presente que el operador al momento que presentar el recurso de revocatoria en fecha 14 de mayo de 2019, convalidó todo lo actuado a la fecha, por lo que, la ATT debió admitir al recurso de revocatoria de Latam Airlines Group S.A., conforme lo señala la jurisprudencia constitucional a través de Sentencia Constitucional Plurinacional 0552/2019-S4 de fecha 25 de julio de 2019, que a letra establece que: "correspondiendo señalar respecto a las nulidades procesales, primero, que de acuerdo al principio de especificidad, ningún acto será declarado nulo si dicha sanción no está expresamente prevista por norma legal; (...) A ello, se añade que por el principio de convalidación, no es posible declarar la nulidad si el afectado con el presunto acto irregular, lo consiente expresa o tácitamente; es decir, no lo reclama oportunamente, (...)".





17. En cuanto a la incongruencia de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019, es pertinente aclarar que la ATT ante la duda de la acreditación de personería, debió razonar en favor del administrado; por lo que al surgir la duda por la omisión de la propia ATT debió pronunciarse respecto a los argumentos presentados a través del recurso de revocatoria de fecha 14 de mayo de 2019 y pronunciarse en el fondo de la problemática conforme lo establece el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que establece 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.

De acuerdo a ese análisis, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, establece que: *“Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: “Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: ‘la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes.’”* Por lo que la ATT debió resolver lo pedido por el recurrente y no revocar una decisión a partir de una omisión propia no reclamada por los interesados, viciando de esta manera el acto en cuanto a su fundamento y motivación, en su vertiente a la congruencia.

18. El fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.

Es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitirlas y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión, permitiendo concluir que la determinación asumida sobre el supuesto incumplimiento del plazo para presentar la reclamación directa y la no protección de los derechos de la usuaria, fue el resultado de una correcta y objetiva valoración de las pruebas; elementos omitidos en el presente caso.

19. Por último, la Autoridad de Regulación conforme a lo establecido por el artículo 90 del

DGAJ-UR
VºBº
Maria
Guillen
M.O.P.S.V.

DGAJ
Marden
Aguilar
M.O.P.S.V.



Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, revocada la resolución recurrida, debió pronunciar una nueva resolución que resuelva el fondo conforme a derecho.

20. En consideración a lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Marcelo Arnold Ramos de la Barra en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Auto de Admisión ATT-DJ-A TR LP 123/2019 de fecha 17 de mayo de 2019, inclusive.

POR TANTO:

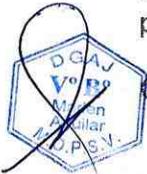
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Marcelo Arnold Ramos de la Barra en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 50/2019 de 27 de junio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Auto de Admisión ATT-DJ-A TR LP 123/2019 de fecha 17 de mayo de 2019, inclusive.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver el recurso de revocatoria presentado en fecha 14 de mayo de 2019, conforme a los criterios de adecuación expuestos en la presente Resolución Ministerial y sobre todo, si el caso amerita, de acuerdo a lo establecido por el artículo 90 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Sr. Yanko M. Chávez Negrette
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

