



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 127

La Paz, 04 MAY 2021

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, de 08 de septiembre de 2020, 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. En fecha 02 de agosto de 2019, Alejandro José Rodríguez Zegada en representación de Eduardo René Abuawad Telchi presentó reclamación directa N° 18099/2017 de 02 de agosto de 2017, mediante la plataforma virtual "mireclamo.bo" en contra de LATAM y AMERICAN AIRLINES, por cancelación de la reserva en la ruta Miami — Santa Cruz de 12 de noviembre de 2016, toda vez que el USUARIO adquirió los boletos de LATAM y al haber cancelado esta aerolínea su vuelo, transfirió sus pasajeros a la aerolínea AMERICAN AIRLINES; sin embargo, al momento del viaje se habría informado al USUARIO que su reserva habría sido dada de baja por LATAM, que a raíz de ese inconveniente, él tuvo que pagar \$us.902,90 (Novecientos dos 90/100 Dólares Americanos) para poder retornar únicamente hasta La Paz, por lo que solicitó la reposición de dicho monto, más una compensación por el desafortunado hecho. (fojas 140)

2. En respuesta al reclamo, el 15 de agosto de 2017 **LATAM** resolvió la reclamación directa manifestando lo siguiente: "...Se analizó el caso ante las áreas involucradas, tanto desde la remisión como en aeropuertos y se llegó a verificar que el espacio generado por nuestro sistema para la línea AMERICAN AIRLINES fue con el status OK (confirmado) a su vez boleto emitido (confirmado), si salen los status correctos generando un código de reserva, entonces es un respaldo del emisor al haber generado correctamente un espacio ante cualquier línea aérea... (...) ...Por otro lado a forma de poder solucionar su reclamo el boleto tiene un saldo pendiente por el boleto no utilizado por la compra inicial de nuestro operador (LAN PERÚ) el cual pago \$us 300 (neto) del cual sólo utilizó el tramo Santa Cruz — Miami equivalente a \$us 150.- (neto) por lo que tiene pendiente \$us. 150 por el tramo Miami — Santa Cruz, más impuestos no utilizadas, esto equivale a \$us. 212,16.- saldo que se le devolverá siendo que pertenece a una tarifa y no reembolsable. Respecto a los \$us.900 que pagó a la línea AMERICAN AIRLINES es importante aclarar que no será posible realizar el reembolso, justamente porque el pago se realizó a la línea AMERICAN AIRLINES, monto que como usuario decidió y aceptó pagar en ese momento pese a que tuvo la opción de solicitar asistencia en nuestro mostrador de LAN PERÚ en el aeropuerto de MIAMI, gestiones que realizamos en muchas ocasiones en casos similares. Pedimos su comprensión ya que estamos ofreciendo la devolución de lo que está en nuestras posibilidades devolver siendo boletos nuestros. Por lo antes expuesto declaramos improcedente su reclamación (...)" (fojas 158 a 159)

3. En respuesta al reclamo, el 17 de agosto de 2017 **AMERICAN AIRLINES** resolvió la reclamación directa manifestando lo siguiente: "(...) de acuerdo a nuestros registros y después de haber realizado la investigación correspondiente, se verificó que el código de reserva DGISRE fue generado por la aerolínea LATAM en fecha 13 de septiembre de 2016 a horas 08:40 a.m. (hora del sistema de reservas). De acuerdo a la información obtenida en el sistema de la reserva DGISRE, el mismo 13 de septiembre de 2016 a horas 2:57 pm (hora del sistema de reservas) se genera la cancelación automática del espacio solicitado para nuestro vuelo AA922 de 12 de noviembre de 2016. Esta situación puede darse entre aerolíneas, razón por la cual es responsabilidad de las compañías a áreas y agencias de viaje hacer el monitoreo correspondiente de las reservas interlineales, ya que la emisión de los boletos no garantiza la confirmación de los espacios. Adicionalmente pudimos identificar que su reserva DGISRE entró a un sistema automático de mensajes (Queue) y que en fechas 14 de septiembre de 2016 y 20 de



octubre de 2016 la Agencia de Viajes Visión Mundo RVC S.R.L. tuvo acceso a visualizar su reserva. Lamentamos que todo el inconveniente arriba descrito le haya causado molestias en su viaje de retorno a Bolivia, agradecemos comprenda que AMERICAN AIRLINES no tiene ninguna responsabilidad en este evento (...)" (fojas 155 a 156)

4. El usuario al no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación directa el 21 de agosto de 2017, presentó su reclamación administrativa ante la ATT a través de correo electrónico, solicitando proseguir con la reclamación administrativa. (fojas 152)

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 204/2018 de 29 de octubre de 2018 la ATT formulo cargos a LATAM AIRLINES GROUP S.A y AMERICAN AIRLINES por no haber cumplido con la obligación de resultado de transportar al USUARIO hasta su destino final en la ruta MIAMI — SANTA CRUZ el 12 de noviembre de 2016 y por no haber proporcionado, presuntamente, información confiable, completa, continua y comprensible en relación a las condiciones de la prestación del servicio de transporte. (fojas 174 a 178)

6. Contestada la formulación de cargos, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, de 14 de marzo de 2019, la ATT declaro FUNDADA la reclamación administrativa presentada por JOSE ALEJANDRO RODRIGUEZ ZEGADA a nombre de EDUARDO ABUAWAD TELCHI contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. - SUCURSAL BOLIVIA, al no haber este OPERADOR desvirtuado la vulneración de lo dispuesto en el artículo 13 de! D.S. 285 en relación a lo previsto en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por no haber cumplido con la obligación de resultado de transportar al USUARIO hasta destino final en la ruta Miami - Santa Cruz el 12 de noviembre de 2016. (Fojas 250 a 255)

7. Por memorial de fecha 04 de abril de 2019, José Alejandro Rodríguez Zegada, presentó recurso de revocatoria en contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, de 14 de marzo de 2019. (fojas 299 a 304)

8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2019, de 20 de noviembre de 2019, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, de 14 de marzo de 2019, ratificándola en conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO. (fojas 313 a 319)

9. El 30 de diciembre de 2019, Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2019. (fojas 322 a 328)

10. Mediante Resolución Ministerial Jerárquica MOPSV/DGAJ/URJ N° 132 de 21 de julio de 2020, se dispone aceptar el recurso jerárquico interpuesto por LATAM AIRLENES GROUP, y se instruye a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, emita nueva resolución administrativa revocatoria debidamente fundamentada y motivada. (fojas 332 a 349)

11. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, de 08 de septiembre de 2020, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2019, de 14 de marzo de 2019, ratificándola en conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO, bajo los siguientes argumentos (fojas 351 a 362):

i) Debe iniciarse el presente análisis señalando que la citada RM 132/2020 dispuso la revocatoria total de la RA RE 112/2019 y que entre las conclusiones expuestas en uno de sus puntos considerativos emitió pronunciamiento respecto al fondo de los agravios expresados por el RECURRENTE relativos a la supuesta limitación o impedimento del tercero para que actúe a nombre del usuario en la reclamación; consiguientemente, el pronunciamiento este Ente Regulador se ratificara en aquellos argumentos que han sido avalados por el MOPSV y emitirá

Página 2 de 18





pronunciamiento en sujeción a los criterios de adecuación a derecho expuestos por dicha Cartera de Estado.

ii) Debe dejarse claramente establecido que el USUARIO adquirió el boleto inicial N° 0451610642418 para cuatro (4) cupones, emitidos el 14 de abril de 2016 por la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L., como intermediaria, a objeto de que el OPERADOR preste el servicio en la ruta Santa Cruz – Lima – Miami para el 01 de noviembre de 2016 y de retorno Miami – Lima – Santa Cruz para el 12 de noviembre de 2016. Sin embargo, el OPERADOR por modificación unilateral en su itinerario en el tramo de retorno, tuvo que ofrecer al USUARIO alternativas buscando horarios similares para no perjudicar en su itinerario al pasajero, a efectos de dar cumplimiento al parágrafo II del artículo 41 del REGLAMENTO APROBADO POR EL 285 que dispone: "El transportista quedara liberado de responsabilidad cuando haya informado al usuario sobre la cancelación del vuelo con un mínimo de quince (15) días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida previsto, o haya informado de la cancelación con menos días, pero haya ofrecido otro vuelo sustitutivo a satisfacción del usuario" como se puede advertir lo único que hizo el operador es asumir la responsabilidad de prestar el servicio y garantizar que el USUARIO sea afectado lo menos posible y llegue a su destino final. Razón por la cual el OPERADOR consiente de su responsabilidad ofreció al USUARIO y sus acompañantes la alternativa de retornar a su destino el mismo día 12 de noviembre de 2016, empero la aerolínea American Airlines, habiendo sido aceptada es alternativa a satisfacción del USUARIO. Al efecto, Latam Airlines Group S.A. – Sucursal Bolivia realizó la reserva habiendo emitido el boleto electrónico correspondiente en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, conforme el propio OPERADOR lo manifiesta en su nota de respuesta a la reclamación directa "(...) Lamentamos mucho el contratiempo sufrido en el tramo de retorno Miami – Santa Cruz con el operador American Airlines boleto que ha sido remitido por nuestra compañía (Lan Perú) en consecuencia la cambio de itinerario del 12 de noviembre del presente, este cambio de tramos fue realizado en nuestras oficinas en la ciudad de Santa Cruz sin ningún cobro en cumplimiento de nuestras políticas internas de la compañía y de protección a los usuarios (...). Una vez analizado el caso ante las áreas involucradas tanto desde la remisión como en aeropuertos se llegó a la conclusión que el espacio generado por nuestro sistema para la línea American Airlines fue con el status OK (confirmado) a su vez boleto emitido (confirmado), si salen los estatus correctos generando un código de reserva entonces es un respaldo del emisor al haber generado correctamente un espacio ante cualquier línea aérea. Consecuentemente, queda claramente establecidos que Latam Airlines Group S.A., efectuó la modificación y emitió el boleto electrónico para el USUARIO y sus acompañantes en la línea aérea American Airlines. Lo cual indefectiblemente demuestra que si bien en una primera instancia el USUARIO adquirido los pasajes con un intermediario como lo es la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L.; sin embargo, el vuelo de retorno fue reservado y generado por el mismo OPERADOR, hecho que genera responsabilidad a éste a partir de ese momento, por lo cual debió efectuar el seguimiento y monitoreo correspondiente para garantizar conducir al pasajero hasta su destino final conforme a los horarios e itinerarios propuestos por el OPERADOR en American Airlines, considerando además que fue Latam Airlines Group S.A., quien modificó el itinerario inicial, por lo que con mayor razón tenía toda la responsabilidad de velar por el cumplimiento del artículo 13 del REGLAMENTO APROBADO por el DS 285.

iii) Ahora bien, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la RM 132/2020, debe tenerse en cuenta que el artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285 dispone que: "La prueba del contrato de transporte aéreo, es el billete del pasaje, emitido por el transportador o su agente autorizado de manera física o electrónica. El billete de pasaje es un documento de transporte individual o colectivo, que debe contener lo establecido en el Artículo 100 de la Ley N° 2902 ". Al respecto, es indudable que el billete electrónico de retomo Miami – Santa Cruz fue generado por el OPERADOR y no así por la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L., constituyendo ello la prueba del contrato de transporte con Latam Airlines Group S.A. En ese entendido, la obligación de resultado nace del contrato de transporte entre el USUARIO y el OPERADOR quedando totalmente arraigado que en la industria aeronáutica es responsabilidad del transportista contractual realizar el monitoreo correspondiente del estatus de las "reservas interlineales" que realizan e informar de las mismas al pasajero.

iv) Es así que de la revisión del Historial de Reserva se evidencia que en fecha 13 de septiembre de 2016, la aerolínea Latam Airlines Group S.A. genero una reserva en clase económica y remite el boleto 0452114523 1783 a favor del USUARIO para el vuelo AA922 de 12 de noviembre de 2016. En la misma fecha la reserva es cancelada por una firma ajena a American Airlines por falta de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales. Por lo que, el USUARIO desconociendo de la cancelación de su reserva, se presentó en mostradores de American Airlines en Miami para embarcar el vuelo AA922 en la ruta Miami – Santa Cruz. Debido a que el USUARIO no tenía un espacio confirmado en el vuelo no se pudo proceder al registro, por lo que procedió a





efectuar llamadas a su Agencia de Viajes y este a su vez a la aerolínea Latam Airlines Group S.A. quienes no dieron una solución oportuna, por lo que el USUARIO procedió a comprar un boleto en clase ejecutiva para ese mismo vuelo a objeto de no perderlo y llegar a su destino. En ese sentido, el OPERADOR debió brindar información confiable, continua, comprensible al USUARIO sobre la cancelación de la reserva conforme al análisis realizado precedentemente, pues como se dijo éste debió realizar el seguimiento y monitoreo de dicha reserva, toda vez que la reserva estuvo cancelada por más de un mes sin que el OPERADOR evidenciara esta situación e informara al USUARIO, incumpliendo así lo establecido en los artículos 114 y 133 de la LEY 165.

v) En relación a la intervención de la aerolínea American Airlines en el presente proceso debe dejarse dicho que ésta no tuvo participación en la generación de la reserva para el vuelo AA922 de 12 de noviembre de 2016 a favor del USUARIO ni en su cancelación. En ese entendido, la cancelación de reserva no puede ser atribuida a dicha aerolínea. Toda vez que, el día del hecho en el aeropuerto de Miami, American Airlines informo al USUARIO que no se encontró itinerario confirmado y activo que hubiese generado una reserva de asiento en el referido vuelo para el USUARIO. Además, como se puede advertir del Historial de Reserva para el día 12 de noviembre de 2016 el USUARIO no tenía registrada en el sistema, reserva alguna con American Airlines. Razón por la cual no nació a la vida jurídica obligación contractual alguna entre la aerolínea y el USUARIO, no existiendo vínculo jurídico alguno, conforme lo dispone el artículo 13 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285, pues como se mencionó anteriormente la obligación de resultado nace del contrato de transporte. Por lo que American Airlines procedió a informar al USUARIO que la cancelación de la reserva fue realizada por una firma ajena a American Airlines por falta de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales. El USUARIO al recibir esta información realizó reclamos y llamadas, empero sin resultados, por lo que adquirió un pasaje por el valor de USD902.90. (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses), a objeto de llegar a su destino, estableciéndose en ese momento el único contrato de transporte que tuvo American Air Lines con el USUARIO que fue cumplido a cabalidad y del cual no existió reclamo alguno en relación al servicio de transporte.

vi) En relación a que esta Autoridad Regulatoria debió emitir conclusión justificada sobre por qué correspondía exclusivamente a Latam Airlines Group S.A. proporcionar información al pasajero sobre la cancelación de su reserva y no así a la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L. ni a American Airlines como transportador, debe señalarse que el inciso a) del parágrafo I del artículo 22 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285 dispone que: *"El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o el agente de viajes, independientemente del medio utilizado por el pasajero, le proporcionen información confiable sobre los siguientes puntos."*

f) *Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, limitaciones de equipaje (cantidad peso y dimensiones), elementos que no pueden transportar en el mismo y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo".* Que, adicionalmente, el inciso a) del artículo 23 del citado reglamento establece: *"El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos: a) Cualquier cambio en el vuelo o itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y doce (12) horas de antelación para viajes internacionales".* La normativa citada, establece la obligación del OPERADOR, así como las agencias de viajes, para informar con la suficiente claridad sobre cualquier aspecto que afecte la reserva acordada del USUARIO, independientemente del medio utilizado por el pasajero. Si bien en el presente caso el boleto inicial del USUARIO fue adquirido a través de la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L. Sin embargo, esta situación no implica una liberación de responsabilidad del OPERADOR para no brindar información respecto al cambio que sufrió la reserva del USUARIO, más aun cuando el propio OPERADOR genero la reserva en la aerolínea American Airlines a consecuencia de que su itinerario inicial tuvo que ser modificado y ofreció dicha alternativa al USUARIO para que pueda llegar hasta su destino final. Además, se debe considerar que existió una relación contractual entre el USUARIO y el OPERADOR debiendo éste último prestar el servicio de transporte ya que la agencia de viajes solo actuaba como intermediaria. Asimismo, la norma antes citada enfatiza que dicha obligación de informar permanece independientemente del medio utilizado por el pasajero para la adquisición del billete de pasaje. Finalmente, se debe considerar que constituye una obligación permanente y taxativa por parte del OPERADOR otorgar información confiable, completa, continua y comprensible antes y durante la ejecución del servicio de transporte, conforme se encuentra positivado en el inciso f) del artículo 114 e inciso f) del artículo 133 de la LEY 165, quedando absolutamente dilucidado que el OPERADOR tuvo la obligación de informar al USUARIO sobre la cancelación de su vuelo indistintamente que de forma inicial hubiese adquirido sus pasajes a través de la agencia de viajes, pues posteriormente la





modificación de la reserva la realizo el OPERADOR. Asimismo, si bien el sistema reporto la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA922 comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, no debe perderse de vista que es obligación del OPERADOR conocer datos de contacto del USUARIO a objeto de informarlo de cualquier aspecto en relación a la ejecución del servicio de transporte, pues este es el que brinda y ejecuta el servicio final al USUARIO y no así la agencia de viajes.

vii) En relación a que la ATT debió determinar si correspondía al USUARIO solicitar al OPERADOR, su asistencia inmediata en el aeropuerto de Miami a tiempo de conocer que su reserva en American Airlines había sido cancelada. Al respecto de la revisión de la documentación presentada por el TERCERO POR EL USUARIO se evidencia que la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L. efectuó llamadas al 800106000 para hacer el reclamo, asignándose el número de reclamo 3954631. Asimismo, la agencia de viajes señalo que el OPERADOR lo único que manifestaba era que todo estaba bien. Por otra parte, se advierte en el correo electrónico de 15 de noviembre de 2016 que la agencia de viajes remitió al OPERADOR tiene el siguiente texto: *“se hicieron muchos reclamos a LATAM desde el sábado, sin tener ni siquiera una llamada para tranquilizar al pasajero (...) El reclamo realizado a LATAM a la línea 80010600 tiene el siguiente numero: 3954631”* Por otra parte, se advierte otro correo electrónico de 17 de noviembre de 2016 dirigido al OPERADOR por parte de la Agencia de Viajes en el que se observa: *“(…) Informo que el mismo 12 de noviembre en la noche llame al 800 de Lan para que me dieran solución y ellos me decían que a ellos si les figuraba y no llamaron a American para solucionar en el momento, que era lo que yo exigía. Me parece un pésimo servicio no solucionar el problema en ese momento que aún se podía (...)”* También existe un correo electrónico de 25 de noviembre de 2016 dirigido al OPERADOR en el que se evidencia lo siguiente: *“Por intermedio de la presente me dirijo a Ud. a fin de solicitarle una respuesta a la brevedad posible, al reclamo que efectué a su compañía en fecha 12 de noviembre de 2016 y a las varias comunicaciones que mantuvimos con el 800 de LATAM, referido al pasajero Eduardo Abuawad por un ticket emitido en la oficina de Santa Cruz de su compañía para un vuelo de American. Concretamente me refiero a que el pasajero fue tremendamente perjudicado, pues el mismo viajaba en AA de Miami a Santa Cruz en fecha 12 de noviembre; y al pasajero en mención Eduardo Abuawad, llamo a nuestra oficina en Bolivia, efectuamos el reclamo al 800 de LAN, etc. Todas estas gestiones sin resultado positivo, motivo por el cual el pasajero se vio obligado a comprar otro ticket en AA (...). Adjunto todos los reclamos realizados a LATAM (...). Como se puede advertir se efectuaron llamadas y reclamos al OPERADOR a objeto de que brinde una solución, empero vanos fueron los intentos pues no atendieron las solicitudes efectuadas a efectos de asistir al pasajero. Razón por la cual el USUARIO tuvo que adquirir un pasaje en clase económica en la ruta Miami – Santa Cruz por el precio de USD902.90 (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses)*

viii) Con relación a la afirmación vertida en la RA RE 112/2019 respecto a que el OPERADOR efectuó una precaria reserva, en realidad después de efectuar la revisión del Historial de Reserva se verifico que el código de reserva DGISRE fue generado por el OPERADOR en fecha 13 de septiembre de 2016 a horas 08:40 a.m. (hora de sistema de reservas) y el mismo 13 de septiembre de 2016 a horas 14:27 p.m. (hora de sistema de reservas) se generó la cancelación automática del espacio solicitado para el vuelo AA922 para fecha 12 de noviembre de 2016. Este hecho puede suscitarse entre aerolíneas razón por la cual es responsabilidad del OPERADOR el seguimiento y monitoreo de las reservas interlineales, ya que la emisión de los boletos no garantiza la confirmación de los espacios. En tal sentido, lo que sucedió fue que no existió un adecuado seguimiento y monitoreo por parte de Latam. Asimismo, debe señalarse una vez más que esta modificación de itinerario del USUARIO tuvo que realizarse a consecuencia de que el OPERADOR efectuó la cancelación de su vuelo de retorno (modificación de itinerario), por lo que ofreció al USUARIO alternativas, habiendo éste elegido la alternativa de retornar en la ruta Miami - Santa Cruz el mismo 12 de noviembre de 2016 pero en la línea aérea American Airlines, haciéndose cargo el OPERADOR de dicha reprogramación, reserva y emisión de boleto de pasaje en American Airlines, por lo que tuvo que garantizar que el USUARIO llegue a su destino final.

ix) Ahora bien la RM 132/2020 señala que asumiendo que la cancelación fue realizada por una firma ajena a American Airlines por una falla de comunicación entre los sistemas aeronauticos de reservas interlineales, por tanto no podría atribuirse responsabilidad a Latam Airlines Group S.A., más aun si se tiene que los acompañantes del USUARIO no fueron afectados con la extraña cancelación, aspecto que denotaría que Latam Airlines Group S.A. no habría realizado una errónea o deficiente gestión en la reserva realizada. Al respecto, si bien no se presentó problemas con los acompañantes del USUARIO en el vuelo AA922 en la ruta Miami — Santa Cruz en la aerolínea American Airlines, debe reiterarse que el OPERADOR tiene la obligación de efectuar el seguimiento y monitoreo hasta garantizar que el USUARIO llegue a su destino final, esta afirmación tiene su sustento legal en lo inicialmente analizado, pues como se dijo, si bien en una



primera instancia el USUARIO adquirió los pasajes con un intermediario como lo es la Agencia de Viajes Vision Mundo RCV S.R.L.; sin embargo, el vuelo de retorno fue reservado y generado por el mismo OPERADOR, hecho que genera que a partir de ese momento, existe una relación contractual entre el USUARIO y el OPERADOR, siendo simplemente la agencia de viajes un intermediario, debiendo considerarse además que fue Latam Airlines Group S.A. quien modifico el itinerario inicial, por lo que con mayor razón tenía toda la responsabilidad de velar por el cumplimiento del contrato de transporte.

Finalmente debe señalarse que el mismo OPERADOR en su nota LATAM GG036/2017 de 20 de febrero de 2017 presentada ante la ATT en la misma fecha señala expresamente lo siguiente: "(...) II) *Latam Airlines emitió un espacio confirmado con American Airlines disponible para uso, asumiendo la responsabilidad por el cambio de itinerario*". Quedando absolutamente, demostrado que el propio OPERADOR reconoció y asumió la responsabilidad con el transporte del USUARIO hasta su destino, pues esta situación fue consecuencia de que modifico el vuelo de retorno.

x) De la revisión de la carpeta administrativa, conforme a lo instruido en la RM 132/2020 se evidencia que en el billete electrónico generado por el OPERADOR el 13 de septiembre de 2016 para que el USUARIO sea transportado en la aerolínea American Airlines en el vuelo AA922 en la ruta Miami – Santa Cruz se observa un costo de USD229.98 (Doscientos Veintinueve 98/100 Dólares Estadounidenses). No obstante de ello, esta Autoridad Regulatoria mediante resolución de instancia dispuso la reposición del costo del pasaje aéreo adquirido por el USUARIO en la línea aérea American Airlines, por el monto de USD 902,90 (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses), en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE EL DS 27172. Asimismo, en relación a la firma ajena a American Airlines que derivo en la cancelación de la reserva, que no es posible identificar a quien corresponde la firma de la persona que realizo dicha cancelación, empero como quedo ampliamente demostrado es el OPERADOR quien debe efectuar el monitoreo para garantizar que el USUARIO realice su vuelo hasta su destino.

xi) Final mente conforme lo estableció la RM 132/2020, el artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 establece que la reclamación administrativa podrá ser presentada por el usuario o un tercero por él en el plazo de quince días. La normativa legal, no refiere ninguna limitación o impedimento para el tercero que actué a nombre del usuario en la reclamación, por tanto, su condición de intermediaria o la vinculación del Sr. Alejandro Rodríguez Zegada con la Agencia de Viajes Visión Mundo RCV S.R.L. no es argumento válido para cuestionar su gestión dentro de la reclamación del usuario y tampoco podría ser objetada por el regulador, De igual forma el RECURRENTE mal entiende el principio de buena fe, el cual tiene dos partes y debe ejercerse de ida y vuelta entre la administración y el administrado, como ya se dijo, el hecho de que el TERCERO POR EL USUARIO tuviera dependencia u otro tipo de nexo con la agencia de viajes, no inhibe que pueda representar al USUARIO en un proceso de reclamación administrativa.

xii) Por el sucinto análisis expuesto precedentemente, se establece que ninguno de los argumentos señalados por el RECURRENTE ha logrado desvirtuar los fundamentos, ni la decisión plasmada en la RAR 62/2019, por lo que corresponde el rechazo del recurso de revocatoria interpuesto en contra del mencionado acto administrativo de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

12. El 28 de septiembre de 2020, Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, bajo los siguientes argumentos (fojas 365 a 374):

i) En las reclamaciones administrativas normalmente existen dos partes: el usuario, que adquirió un boleto aéreo de un transportador, y el transportador, encargado de transportar al usuario al lugar de destino. En este caso, tenemos cuatro partes involucradas: el USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES, LATAM y AMERICAN AIRLINES y resulta fundamental determinar cuál de todas debería ser considerada como el transportador, pues la ATT, de manera sistemática, infundada y errónea, considera que LATAM sería el transportador, cuando ello no es así, como demostramos a continuación., el recurrente señala normativa consistente en: a) Ley General de Transportes N° 165 de 16 de agosto de 2011, artículo 7; Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, artículo 2; Decreto Supremo 285, artículo 13; la Ley N° 2902 de Aeronáutica





Civil de 29 de octubre de 2004, artículo 135; el recurrente concluye señalando: (i) Que el transportador operador es la persona que presta servicios de transporte, y que tiene la obligación de conducir al pasajero a su lugar de destino por vía aérea. (ii) Que cuando existen varios transportadores, el pasajero debe accionar contra el transportador en el curso del cual se hubiese producido el accidente o retraso.

En el caso concreto, el tramo en controversia es el Miami – Santa Cruz, que fue operado por AMERICAN AIRLINES; no hay duda de ello, pues basta con recordar que los familiares del USUARIO abordaron el vuelo y fueron transportados por dicha aerolínea.

Consecuentemente, queda clara e incontrastablemente demostrado que en este caso el transportador/operador era AMERICAN AIRLINES y que el USUARIO no tenía facultad para accionar contra LATAM, al no haber sido el operador del tramo Miami – Santa Cruz, esta conclusión resulta fundamental pues a lo largo del proceso, y de manera errónea, la ATT ha considerado a LATAM como el operador, por lo que recurrentemente haremos mención a este punto para no repetir la presente fundamentación.

ii) Al primer criterio, primer punto: Al respecto, en el punto 2 del Considerando 5 de la RR 18/2020, la ATT: a) Por un lado admite que LATAM realizó la reserva a favor del USUARIO y de sus familiares en la aerolínea AMERICAN AIRLINES, habiendo emitido el BOLETO. Es menester recalcar que un boleto no puede ser emitido si este no se encuentra confirmado. b) Sin embargo, y de manera contradictoria, por el otro colige, sin sustento legal alguno lo siguiente: (transcripción de parte de la resolución revocatoria fojas 335), La ATT se limita a señalar – de manera absolutamente infundada. que LATAM, al haber generado la reserva en AMERICAN AIRLINES, debe haber velado por el cumplimiento del artículo 13 del DS 285, que dispone que “como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo, a su lugar de destino, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa”. Consecuentemente, la ATT no demostró cómo podría entenderse que LATAM era el transportador de la ruta Miami – Santa Cruz, cuando la empresa de transporte que brindaría el servicio al USUARIO siempre fue AMERICAN AIRLINES, y por lo tanto LATAM no tenía por que velar por el cumplimiento del artículo 13 antes referido. Es por ello que en la RM 132 el MOPSV pidió a la ATT que esclarezca cual era la responsabilidad de LATAM en la gestión de reserva de espacio y el seguimiento correspondiente, aspecto que fue efectuado a cabalidad por LATAM, tal y como lo admitió la propia ATT, tal y como señalamos en el inciso a) anterior.

A mayor abundancia, reiteramos los argumentos expresados en el punto 2.2 anterior, en el que hemos demostrado que en el presente caso el transportador es AMERICAN AIRLINES, y por lo tanto el requerimiento de la ATT a LATAM es absolutamente infundado, y por lo tanto ilegal. Consecuentemente LATAM cumplió con la obligación de resultado prevista en el artículo 13 del DS 285, consistente en transportar al USUARIO no reclamo en ningún momento algún inconveniente sobre la ruta Santa Cruz – Lima – Miami, habiendo cumplido LATAM con su obligación de resultados por el tramo que le corresponde. 2) Al segundo punto: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 358). En el punto 4 del considerando 5 de la RR 18/2020, la ATT responde a este punto como sigue: (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 354), Los artículos 114 y 133 de la LGTr se refieren al operador del transporte aéreo, que como hemos demostrado anteriormente, es AMERICAN AIRLINES. Nuevamente la ATT confunde quien es el transportador, por lo que nos remitimos a los argumentos expuestos en el punto 2.2 anterior.

iii) El MOPSV manifestó lo siguiente (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 358), al respecto la ATT sostiene que, considerando 5, inciso 6 (transcripción de parte de la resolución revocatoria de fojas 353 a 354) La ATT sigue sin poder demostrar por qué LATAM tiene que responder por la omisión de información de la Agencia de Viajes y por el servicio fallido de AMERICAN AIRLINES simplemente se limita a justificar - sin sustento legal alguno – que LATAM, al haber generado la reserva en AMERICAN AIRLINES debería haber cumplido con la obligación de información siendo que, como hemos señalado ya en reiteradas oportunidades, y demostrado en el punto 2.2 anterior, el transportador es AMERICAN AIRLINES. Asimismo nótese que en este segundo criterio el MOPSV de manera concordante con lo que venimos señalando a lo largo del presente escrito, establece que el operador es AMERICAN AIRLINES y no LATAM, por lo tanto la ATT no ha justificado jurídicamente porque correspondía a LATAM proporcionar información al USUARIO sobre la cancelación de la reserva, y por lo tanto no ha cumplido con lo requerido por el MOPSV.

iv) Tercer criterio, el MOPSV manifiesta lo siguiente (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 357 a 358), en respuesta, la ATT se limita a mencionar que el USUARIO llamo a la AGENCIA DE VIAJES y a LATAM, sin proporcionar prueba de ello: (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 354), asimismo para justificar su posición, la ATT hace referencia a correos





electrónicos de fecha 15, 17 y 25 de noviembre de 2016 que son enviados por la Agencia de Viajes a LATAM. No hace falta entrar en mayores consideraciones, pues dichas comunicaciones son absolutamente extemporáneas, teniendo en cuenta que el USUARIO debía abordar el vuelo AA922 de AMERICAN AIRLINES en fecha 12 de noviembre de 2016, y por lo tanto las comunicaciones fueron enviadas cuando el USUARIO ya se encontraba en su destino.

v) Cuarto Criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 357), al respecto, la ATT afirma que American Airlines y el USUARIO no tienen un vínculo jurídico de acuerdo a lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 354), dicha afirmación además de ser contraria a la propia RR 18/2020 y la RM 132/2020 contraviene lo dispuesto por la legislación aeronáutica vigente en Bolivia como se explicó en los puntos 2.1 y 2.3 A) el USUARIO adquirió el BOLETO con la ruta Santa Cruz – Lima – Miami operada por LATAM, y la ruta Miami – Santa Cruz operada por AMERICAN AERLINES. Al respecto cita el artículo 135 de la Ley de Aeronáutica Civil. En el presente caso se configura perfectamente lo señalado en el artículo: es un transporte efectuado por varios transportadores aéreos (LATAM y AMERICAN AIRLINES) y se ha formalizado a través de un solo contrato (el BOLETO); por lo tanto, el USUARIO debería haber accionado en contra de AMERICAN AERLINES y no de LATAM. En consecuencia, al responsabilizar en la RR 18/2020 a LATAM por lo ocurrido, en lugar de AMERICAN AERLINES, la ATT no solo no sustenta jurídicamente su posición sino que contraviene lo establecido por el artículo 135 de la Ley de Aeronáutica Civil. Por otro lado, el artículo 2 del DS 285 define a la cancelación de reserva como la anulación unilateral por parte del transportista de la reserva. Sobre este punto, ni la ATT ni AMERICAN AERLINES lograron probar por que la cancelación del pasaje del USUARIO no es responsabilidad de AMERICAN AIRLINES. Las respuestas brindadas se refieren a que se "realizo una cancelación automática", o que "fue una firma ajena a la compañía" o peor aún, que "la emisión del boleto no garantiza la confirmación de los espacios". De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2 del DS 285, AMERICAN AIRLINES en su calidad de transportista, es responsable de la cancelación del pasaje. Al encontrarse la reserva con el status ok (confirmado). AMERICAN AIRLINES estaba obligada a dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6 del Decreto Supremo 285: "Ejecutada la reserva, esta deberá ser respetada por el transportador, a menos que no haya sido confirmada oportunamente por el pasajero". Erróneamente, la ATT interpreta que LATAM debía realizar el seguimiento y monitoreo a AMERICAN AIRLINES sobre la ruta Miami – Santa Cruz, como si fuera un ente fiscalizador, para garantizar el cumplimiento de la obligación de resultados que debía realizar AMERICAN AIRLINES.

vi) Quinto criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente (transcribe la Resolución Revocatoria de fojas 356 a 357), Este criterio plantea 5 consultas para la ATT, por lo que las analizaremos en ese orden: 1) Fue la AGENCIA DE VIAJES o LATAM quien estuvo a cargo de gestionar la transferencia de los pasajeros a AMERICAN AIRLINES y hasta donde llegaba la obligación de dicha gestión?, la ATT señala: (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 352). Al respecto es necesario señalar que LATAM cumplió con la obligación de informar y ayudar al USUARIO sobre los asuntos de su competencia respecto al inevitable cambio de itinerario. La ATT demostró (Considerando 5, inciso 2) que LATAM informó oportunamente al USUARIO sobre el cambio de itinerario en un tiempo oportuno y brindó alternativas al USUARIO. El USUARIO tenía la potestad de escoger entre dos opciones sugeridas por LATAM: a) Mantener una sola relación jurídica con LATAM, en un itinerario que no era muy amigable a su calendario (Miami – Lima – Santa Cruz; o b) contratar con LATAM y otra empresa de transporte (AMERICAN AIRLINES), formando dos relaciones jurídicas distintas, pero con itinerarios más amigables a su calendario (Miami – Santa Cruz). El USUARIO optó por la segunda opción (Miami - Santa Cruz), es decir, crear dos relaciones jurídicas, una con LATAM y con AMERICAN AIRLINES. LATAM asistió al USUARIO con el cambio de itinerario; prueba de ello, como LATAM señaló a lo largo del presente proceso, es que los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgio Nicolas CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta que el USUARIO, y sin embargo se embarcaron en el vuelo AA92 operado por AMERICAN AIRLINES. Fue AMERICAN AIRLINES quien transportó a los familiares del USUARIO, y era dicho operador, y no así LATAM, quien debía transportar al USUARIO, así lo advierte la RM 132/2020 (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 352). Este aspecto fundamental que la ATT no ha podido desvirtuar, y que demuestra que LATAM no tenía ninguna responsabilidad ulterior luego de gestionar la nueva reserva – confirmada - a favor del USUARIO. 2) ¿Cuál era el deber o responsabilidad de la AGENCIA DE VIAJES al momento de tomar conocimiento de la cancelación de la reserva en AMERICAN AIRLINES?. Los artículos 22 y 23 del DS 285 disponen que el pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes le proporcionen información confiable durante la solicitud de la reserva y antes de la ejecución del transporte. Como se señaló en el inciso B) anterior, la AGENCIA DE VIAJES está obligada a brindar la información al USUARIO. Y más aún cuando ella tuvo conocimiento de la cancelación de la reserva, ya que. Como se estableció a lo largo del presente proceso, en fecha 14



de septiembre de 2016 y 20 de Octubre de 2016 tuvo acceso estado de la reserva y se reportó la cancelación al número 3398223 perteneciente a la AGENCIA DE VIAJES. En subsidio, el parágrafo III del artículo 22 del DS 285 dispone: "Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios, deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los pasajeros para que, en caso necesario, éstos puedan avisarle cualquier demora, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de los cargos y gastos que correspondan.". Consecuentemente, la AGENCIA DE VIAJES debió brindar los datos del USUARIO a AMERICAN AIRLINES, para que este último, en su calidad de Transportador, informe al USUARIO sobre la cancelación. 3) Fundamente y precise si la reserva con el status "OK" de confirmación que alega LATAM en su memorial de descargos de 14 de noviembre de 2018 constituye un contrato de transporte por el cual AMERICAN AIRLINES, en calidad de transportador, tenía la obligación de resultado de conducir al pasajero sano y salvo a su lugar de destino. Como ya se mencionó en los incisos A) y) anteriores, el transportador y operador de la ruta Miami – Santa Cruz era única y exclusivamente AMERICAN AIRLINES. Es decir que el USUARIO era parte de dos contratos de transporte: i) el primero con LATAM por la ruta SANTA CRUZ – LIMA – MIAMI; ii) y el segundo con AMERICAN AIRLINES por la ruta Miami – Santa Cruz. Como mencionamos anteriormente, en caso de que los familiares del USUARIO hubiesen sufrido al perdida de su equipaje en el tramo Miami – Santa Cruz, hubieran tendido que dirigir su reclamo a AMERICAN AIRLINES al haber el USUARIO obtenido una reserva confirmada con dicho transportador, el razonamiento tiene que ser el mismo. (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) 4) Si antes de proceder al pago del nuevo pasaje, correspondía que el pasajero acuda previamente ante LATAM para solicitar asistencia por la negativa de AMERICAN AIRLINES a otorgarle el pase a bordo y la exigencia de cancelar un nuevo pasaje procurando a LATAM la opción de solucionar o aclarar lo ocurrido. LATAM no tenía obligación legal con el USUARIO respecto a la ruta Miami – Santa Cruz debido a que era obligación de AMERICAN AIRLINES en su calidad de transportador. Sin embargo la política del LATAM siempre ha sido tratar de brindar información y ayuda. Lamentablemente, y como se indicó en el inciso C) anterior, el USUARIO y la AGENCIA DE VIAJES se comunicaron con LATAM de forma extemporánea, cuando el USUARIO ya había arribado a su destino. 5) Otros aspectos relacionados al grado de responsabilidad, participación y obligación de todos los involucrados en el inconveniente a los efectos de justificar y motivar correctamente su decisión. En este punto nos gustaría señalar que la ATT no ha podido demostrar los siguientes aspectos, que consideramos sumamente relevantes: (i) Quien cancelo el pasaje del USUARIO. (ii) Que LATAM debería ser responsable de la cancelación del pasaje (iii) Por que la Agencia de Viajes no informo al USUARIO o a AMERICAN AIRLINES sobre la cancelación del pasaje cuando tuvo conocimiento de esta y pudo hacerlo en tiempo oportuno, evitando la presente controversia.

vii) Sexto criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) Con relación a este punto, LATAM considera que no es relevante, por la siguiente razón: como se mencionó en el punto 1 del inciso E) anterior, los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolas CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta del USUARIO y sin embargo si se embarcaron en el vuelo AA922 operado por AMERICAN AIRLINES. Así lo reconoce el MOPSV en la RM 132/2020: (transcribe parte de la resolución ministerial a fojas 336).

viii) Séptimo criterio, El MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356). Al respecto la ATT sostiene: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 352). La ATT no ha podido demostrar que la firma que cancelo el boleto no es atribuible a AMERICAN AERLINES, y mucho menos que esta sea atribuible a LATAM. En tanto no se averigüe quien realizo la cancelación del pasaje, LATAM sostuvo – y sostiene – que son dos hechos distintos que generan responsabilidad, y ninguno de ellos es atribuible a LATAM: (i) por una parte AMERICAN AIRLINES era la responsable de mantener una reserva que estaba confirmada , y (ii) por otra, al haber dicha reserva sido cancelada y conocida por la AGENCIA DE VIAJES, era responsabilidad de esta última el informar al USUARIO.

ix) Octavo criterio, El MOPSV, manifiesta lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) al respecto la ATT señala lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 351). Si bien coincidimos con el criterio del MOPSV con relación a que el artículo 59 del Decreto Supremo 27172 no establece ninguna limitación para que un tercero represente a un USUARIO, las personas tienen la obligación de cumplir con la totalidad de las normas legales vigentes y el Código de Comercio es una de ellas. Por lo tanto, nos ratificamos en los argumentos vertidos en nuestros escritos pasados, que demuestran claramente que la AGENCIA DE VIAJES, que es una sociedad comercial y por lo tanto se encuentra regida por el Código de Comercio, en su calidad de intermediario entre el USUARIO y LATAM no puede exigir el cumplimiento de





obligaciones a cargo de los contratantes, pues ello implicaría vulnerar lo dispuesto por el artículo 104 inciso 3) del Código de Comercio. Al actuar en representación del USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES tiene un interés personal, buscando evitar hacerse responsable por un hecho que le es atribuible a esta. a) El RECLAMANTE, Alejandro Rodríguez Zegada, es Gerente Regional de la AGENCIA DE VIAJES. Consecuentemente, el RECLAMANTE incumple con el deber de independencia e imparcialidad, así como con la prohibición de representar a una de las partes. b) Asimismo, como hemos demostrado anteriormente, el USUARIO adquirió el BOLETO a través de la AGENCIA DE VIAJES, y consecuentemente era responsabilidad de esta el informar al USUARIO de la cancelación del boleto. c) La AGENCIA DE VIAJES tuvo acceso a la reserva en fecha 14 de septiembre de 2016 y de octubre de 2016, es decir después de la cancelación de la reserva. Asimismo, la cancelación fue reportada al número 3398223 correspondiente a la AGENCIA DE VIAJES. La AGENCIA DE VIAJES tuvo la posibilidad de informar al USUARIO sobre la cancelación con bastante tiempo de anticipación y así poder evitar la controversia. d) Por lo tanto, ante el percance sufrido por el USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES, consiente de su error, le ofreció encargarse de interponer primero la reclamación directa y luego la reclamación administrativa en contra de LATAM y de AMERICAN AIRLINES, con la esperanza de deslindar responsabilidad y confundir a la ATT, buscando que los operadores antes mencionados se hagan cargo de un error cometido por la AGENCIA DE VIAJES. Queda a todas luces evidenciado que la AGENCIA DE VIAJES tiene un conflicto de interés en este asunto, pues al actuar en representación del USUARIO antepone su interés personal (el evitar hacerse responsable por no haber informado al USUARIO de la cancelación del tramo de retorno operado por AMERICAN AIRLINES) a su deber de independencia y de no representar a una de las partes. e) Adicionalmente, es importante recordar que el inciso e) del artículo 4 de la LPA establece que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe, debiendo la confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos orientar el procedimiento administrativo. En ese entendido, LATAM en todo momento ha obrado de buena fe, presentado la documentación y prueba que le han sido solicitadas. Sin embargo, la AGENCIA DE VIAJES no ha obrado de la misma manera, actuando como reclamante en este proceso a sabiendas de que el problema suscitado se debió a negligencia suya. Por lo expuesto la interpretación de la ATT de que no existiría impedimento legal para que el RECLAMANTE, actúe en representación del USUARIO al interponer la reclamación administrativa ha sido desvirtuada, quedando además en evidencia un clarísimo conflicto de interés y falta de ética del RECLAMANTE.

13. Mediante Auto RJ/AR-015/2021, de 18 de febrero de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2020 de 08 de Septiembre de 2020. (fojas 377)

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 298/2021, de 04 de mayo de 2021, 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 Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, de 08 de septiembre de 2020, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 298/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina 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. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".
3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad,





compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados”.

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: “1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)”.

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. Que el párrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: “I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.”

8. Una vez mencionado los antecedentes y normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por Eddie Glenn García Rossel en representación del Centro de Comunicaciones La Paz, en su recurso jerárquico.

9. Respecto a que: *“las reclamaciones administrativas normalmente existen dos partes: el usuario, que adquirió un boleto aéreo de un transportador, y el transportador, encargado de transportar al usuario al lugar de destino. En este caso, tenemos cuatro partes involucradas: el USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES, LATAM y AMERICAN AIRLINES y resulta fundamental determinar cuál de todas debería ser considerada como el transportador, pues la ATT, de manera sistemática, infundada y errónea, considera que LATAM sería el transportador, cuando ello no es así, como demostramos a continuación., el recurrente señala normativa consistente en: a) Ley General de Transportes N° 165 de 16 de agosto de 2011, artículo 7; Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, artículo 2; Decreto Supremo 285, artículo 13; la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de 29 de octubre de 2004, artículo 135; el recurrente concluye señalando: (i) Que el transportador operador es la persona que presta servicios de transporte, y que tiene la obligación de conducir al pasajero a su lugar de destino por vía aérea. (ii) Que cuando existen varios transportadores, el pasajero debe accionar contra el transportador en el curso del cual se hubiese producido el accidente o retraso. En el caso concreto, el tramo en controversia es el Miami – Santa Cruz, que fue operado por AMERICAN AIRLINES; no hay duda de ello, pues basta con recordar que los familiares del USUARIO abordaron el vuelo y fueron transportados por dicha aerolínea. Consecuentemente, queda clara e incontrastablemente demostrado que en este caso el transportador/operador era AMERICAN AIRLINES y que el USUARIO no tenía facultad para accionar contra LATAM, al no haber sido el operador del tramo Miami – Santa Cruz, esta conclusión resulta fundamental pues a lo largo del proceso, y de manera errónea, la ATT ha considerado a LATAM como el operador, por lo que recurrentemente haremos mención a este punto para no repetir la presente fundamentación.”*





Se debe tomar en cuenta que en la presente problemática se generó un primer boleto el 14 de abril con número 0451610642418, el cual de la revisión de los antecedentes así como lo expuesto por el mismo recurrente en su recurso jerárquico, con la ruta Santa Cruz – Lima – Miami – Lima - Santa Cruz, (ruta de ida y vuelta), que posteriormente fue modificada por LATAM en su itinerario, quien además se encargó de realizar la nueva reserva en AMERICAN AIRLINES, advirtiéndose que de los mismos registros de LATAM la operación era una misma al inicio de la contratación del viaje, debiéndose aplicar lo señalado en la Ley 2902 de 29 de octubre de 2004, el cual establece: **“ARTÍCULO 135°.** *El transporte que se efectúe sucesivamente por varios transportadores por vía aérea, se tendrá como transporte único cuando haya sido considerado por las partes como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de un solo contrato o por una serie de ellos. En este caso, el pasajero no podrá accionar sino contra el transportador que haya efectuado el transporte en el curso del cual se hubiese producido el accidente o el retraso, salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje.*”, por lo previamente citado LATAM asumió la responsabilidad por el viaje de ida y vuelta en su calidad de transportador, por lo que pese haberse reservado en una primera instancia el viaje a través de la agencia de viajes la norma previamente citada establece al transportador como el único ante quien accionar y no así a los intermediarios, debiendo LATAM informar al usuario el estado de su reserva hasta la finalización del viaje; en este sentido la generación del segundo boleto del usuario de 12 de noviembre de 2016 en AMERICAN AIRLINES, se realizó de forma separada al primer contrato de transporte y ante la desinformación acerca de la cancelación de su vuelo.

10. Sobre: *“primer criterio, primer punto: Al respecto, en el punto 2 del Considerando 5 de la RR 18/2020, la ATT: a) Por un lado admite que LATAM realizó la reserva a favor del USUARIO y de sus familiares en la aerolínea AMERICAN AIRLINES, habiendo emitido el BOLETO. Es menester recalcar que un boleto no puede ser emitido si este no se encuentra confirmado. b) Sin embargo, y de manera contradictoria, por el otro colige, sin sustento legal alguno lo siguiente: (transcripción de parte de la resolución revocatoria fojas 335), La ATT se limita a señalar – de manera absolutamente infundada, que LATAM, al haber generado la reserva en AMERICAN AIRLINES, debe haber velado por el cumplimiento del artículo 13 del DS 285. Consecuentemente, la ATT no demostró cómo podría entenderse que LATAM era el transportador de la ruta Miami – Santa Cruz, cuando la empresa de transporte que brindaría el servicio al USUARIO siempre fue AMERICAN AIRLINES, y por lo tanto LATAM no tenía por qué velar por el cumplimiento del artículo 13 antes referido. Es por ello que en la RM 132 el MOPSV pidió a la ATT que esclarezca cual era la responsabilidad de LATAM en la gestión de reserva de espacio y el seguimiento correspondiente, aspecto que fue efectuado a cabalidad por LATAM, tal y como lo admitió la propia ATT, tal y como señalamos en el inciso a) anterior. A mayor abundancia, reiteramos los argumentos expresados en el punto 2.2 anterior, en el que hemos demostrado que en el presente caso el transportador es AMERICAN AIRLINES, y por lo tanto el requerimiento de la ATT a LATAM es absolutamente infundado, y por lo tanto ilegal. Consecuentemente LATAM cumplió con la obligación de resultado prevista en el artículo 13 del DS 285, consistente en transportar al USUARIO no reclamo en ningún momento algún inconveniente sobre la ruta Santa Cruz – Lima – Miami, habiendo cumplido LATAM con su obligación de resultados por el tramo que le corresponde. 2) Al segundo punto: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 358). En el punto 4 del considerando 5 de la RR 18/2020, la ATT responde a este punto como sigue: (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 354), Los artículos 114 y 133 de la LGTr se refieren al operador del transporte aéreo, que como hemos demostrado anteriormente, es AMERICAN AIRLINES. Nuevamente la ATT confunde quien es el transportador, por lo que nos remitimos a los argumentos expuestos en el punto 2.2 anterior.”*

Respecto a este agravio, se debe tomar en cuenta nuevamente, el artículo 135 de la Ley 2902 de 29 de octubre de 2004, toda vez que expresamente señala *“(…) salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje.*”, y conforme lo mencionado en el punto anterior, LATAM era el responsable del cumplimiento del artículo 13 del Decreto Supremo N° 285, que dispone: *“Como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa.”*, norma que



LATAM estaba dispuesta a cumplir conforme a los antecedentes expuestos, sin embargo al no haber brindado la información correspondiente de manera previa y oportuna conforme lo establece el artículo 22 del DS N° 285, que señala: *“El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o el agente de viajes, independientemente del medio utilizado por el pasajero, le proporcionen información confiable sobre los siguientes puntos: (...) f) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, limitaciones de equipaje (cantidad, peso y dimensiones), elementos que no se pueden transportar en el mismo y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.”*, LATAM omitió ésta norma ocasionando perjuicio al USUARIO.

11. Respecto a: *“El MOPSV manifestó lo siguiente (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 358), al respecto la ATT sostiene que, considerando 5, inciso 6 (transcripción de parte de la resolución revocatoria de fojas 353 a 354) La ATT sigue sin poder demostrar por qué LATAM tiene que responder por la omisión de información de la Agencia de Viajes y por el servicio fallido de AMERICAN AIRLINES simplemente se limita a justificar - sin sustento legal alguno - que LATAM, al haber generado la reserva en AMERICAN AIRLINES debería haber cumplido con la obligación de información siendo que, como hemos señalado ya en reiteradas oportunidades, y demostrado en el punto 2.2 anterior, el transportador es AMERICAN AIRLINES. Asimismo nótese que en este segundo criterio el MOPSV de manera concordante con lo que venimos señalando a lo largo del presente escrito, establece que el operador es AMERICAN AIRLINES y no LATAM, por lo tanto la ATT no ha justificado jurídicamente porque correspondía a LATAM proporcionar información al USUARIO sobre la cancelación de la reserva, y por lo tanto no ha cumplido con lo requerido por el MOPSV.”*

Al respecto y conforme los puntos anteriores, AMERICAN AERLINES, no tuvo participación en la generación de la reserva para el vuelo AA922 de 12 de noviembre de 2016 a favor del usuario ni en su cancelación, por lo cual la cancelación de reserva no puede ser atribuida a AMERICAN AIRLINES, toda vez que el día del hecho en el aeropuerto de Miami, AMERICAN AIRLINES informo al usuario que no se encontró itinerario confirmado y activo que hubiese generado una reserva de asiento en el referido vuelo. Como se puede advertir del Historial de Reserva para el día 12 de noviembre de 2016, el usuario no tenía registrado en el sistema, reserva alguna con AMERICAN AIRLINES, razón por la cual no nació a la vida jurídica obligación contractual alguna entre la aerolínea y el usuario antes de dicha fecha, por consiguiente la obligación de resultado nace del primer contrato de transporte, por lo que AMERICAN AIRLINES procedió a informar al USUARIO que la cancelación de la reserva fue realizada por una firma ajena a AMERICAN AIRLINES por falta de comunicación entre los sistemas automáticos de reservas interlineales, el usuario al recibir esta información realizo reclamos y llamadas, empero sin resultados, por lo que adquirió un pasaje por el valor de USD902.90. (Novecientos Dos 90/100 Dólares Estadounidenses), a objeto de llegar a su destino, estableciéndose que en ese momento recién se constituye el único contrato de transporte que tuvo AMERICAN AIRLINES con el usuario del cual no existió reclamo alguno en relación al servicio de transporte, por lo que corresponde aplicar nuevamente el artículo 135 de la Ley 2902 de 29 de octubre de 2004, toda vez que expresamente señala *“(…) salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje.”*

12. En cuanto a que: *“Tercer criterio, el MOPSV manifiesta lo siguiente (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 357 a 358), en respuesta, la ATT se limita a mencionar que el USUARIO llamo a la AGENCIA DE VIAJES y a LATAM, sin proporcionar prueba de ello: (transcribe parte de la resolución revocatoria fojas 354), asimismo para justificar su posición, la ATT hace referencia a correos electrónicos de fecha 15, 17 y 25 de noviembre de 2016 que son enviados por la Agencia de Viajes a LATAM. No hace falta entrar en mayores consideraciones, pues dichas comunicaciones son absolutamente extemporáneas, teniendo en cuenta que el USUARIO debía abordar el vuelo AA922 de AMERICAN AIRLINES en fecha 12 de noviembre de 2016, y por lo tanto las comunicaciones fueron enviadas cuando el USUARIO ya se encontraba en su destino.”*

El recurrente transcribe el numeral 4 de fojas 354, en donde no se mencionan llamadas ni correos, lo cual recién es expuesto en el numeral 7 de fojas 353, asimismo el recurrente no se refiere al fondo de las declaraciones expuestas, y tomando en cuenta que las



mismas refieren hechos que habrían sucedido con anterioridad, correspondía que LATAM emita su respuesta al respecto (argumentos y/o documentos), toda vez que la carga de la prueba corresponde al OPERADOR conforme lo establece el artículo 63, numeral II del Reglamento a la Ley 2341, aprobado por Decreto Supremo 27172, que señala: "La carga de la prueba será del operador", lo citado en virtud a que dicha documentación y alegatos se encuentran adjuntos a la nota de 30 de noviembre de 2016 de Visión Mundo RVC SRL.

13. Respecto a "Cuarto Criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 357), al respecto, la ATT afirma que American Airlines y el USUARIO no tienen un vínculo jurídico de acuerdo a lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 354), dicha afirmación además de ser contraria a la propia RR 18/2020 y la RM 132/2020 contraviene lo dispuesto por la legislación aeronáutica vigente en Bolivia como se explicó en los puntos 2.1 y 2.3 A) el USUARIO adquirió el BOLETO con la ruta Santa Cruz – Lima – Miami operada por LATAM, y la ruta Miami – Santa Cruz operada por AMERICAN AERLINES. Al respecto cita el artículo 135 de la Ley de Aeronáutica Civil. En el presente caso se configura perfectamente lo señalado en el artículo: es un transporte efectuado por varios transportadores aéreos (LATAM y AMERICAN AIRLINES) y se ha formalizado a través de un solo contrato (el BOLETO); por lo tanto, el USUARIO debería haber accionado en contra de AMERICAN AERLINES y no de LATAM. En consecuencia, al responsabilizar en la RR 18/2020 a LATAM por lo ocurrido, en lugar de AMERICAN AERLINES, la ATT no solo no sustenta jurídicamente su posición sino que contraviene lo establecido por el artículo 135 de la Ley de Aeronáutica Civil. Por otro lado, el artículo 2 del DS 285 define a la cancelación de reserva como la anulación unilateral por parte del transportista de la reserva. Sobre este punto, ni la ATT ni AMERICAN AERLINES lograron probar por que la cancelación del pasaje del USUARIO no es responsabilidad de AMERICAN AIRLINES. Las respuestas brindadas se refieren a que se "realizó una cancelación automática", o que "fue una firma ajena a la compañía" o peor aún, que "la emisión del boleto no garantiza la confirmación de los espacios". De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2 del DS 285, AMERICAN AIRLINES en su calidad de transportista, es responsable de la cancelación del pasaje. Al encontrarse la reserva con el status ok (confirmado). AMERICAN AIRLINES estaba obligada a dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6 del Decreto Supremo 285: "Ejecutada la reserva, esta deberá ser respetada por el transportador, a menos que no haya sido confirmada oportunamente por el pasajero". Erróneamente, la ATT interpreta que LATAM debía realizar el seguimiento y monitoreo a AMERICAN AIRLINES sobre la ruta Miami – Santa Cruz, como si fuera un ente fiscalizador, para garantizar el cumplimiento de la obligación de resultados que debía realizar AMERICAN AIRLINES."

Conforme ya se desarrolló en los numerales 9 y 10 de la presente resolución, LATAM omite referirse a la salvedad del artículo 135 de Ley 2902 de 29 de octubre de 2004, y no considera la totalidad del texto del artículo 2 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuarios aprobado por el Decreto Supremo 285 que señala: "Anulación unilateral por parte del transportista de la reserva, siempre y cuando el pasajero haya reconfirmado su espacio de manera oportuna.", como se puede advertir es necesario la reconfirmación, la cual podría haber sido realizar si el usuario hubiese contado con la información respecto a su cancelación de vuelo, por dichos motivos es que se habilita la acción en contra de LATAM y no de AMERICAN AIRLINES el cual contrajo una obligación nueva a partir de la compra del pasaje que le costó USD902.90 de fecha 12 de noviembre de 2016, por lo que AMERICAN AIRLINES no pudo ser responsable de informar o no al usuario sobre el primer contrato de transporte aéreo que se suscribió con LATAM. Al respecto del artículo 6 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo 285, que señala: "Efectuada la reserva, ésta deberá ser respetada por el transportador, a menos que no haya sido confirmada oportunamente por el pasajero", nuevamente no se toma en cuenta la totalidad del artículo ya que se omite el hecho de que si el usuario no tiene la información correspondiente no puede confirmar o no su reserva, por lo cual este artículo está estrechamente vinculado con la información que se brinda al usuario, lo cual está expresado en el artículo 8 del mismo reglamento, que dispone "**(Reconfirmación de reservas)** Las reservas para continuar el viaje o el retorno pueden estar sujetas al requisito de reconfirmación, de acuerdo a las regulaciones del transportador y dentro de los plazos determinados por éste, **los cuales deberán ser informados al pasajero para su cumplimiento.** De haber sido informado y si el pasajero no cumple con este requisito, la reserva puede ser cancelada por el transportador".





14. Sobre: "Quinto criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente (transcribe la Resolución Revocatoria de fojas 356 a 357), Este criterio plantea 5 consultas para la ATT, por lo que las analizaremos en ese orden: 1) Fue la AGENCIA DE VIAJES o LATAM quien estuvo a cargo de gestionar la transferencia de los pasajeros a AMERICAN AIRLINES y hasta donde llegaba la obligación de dicha gestión?, la ATT señala: (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 352). Al respecto es necesario señalar que LATAM cumplió con la obligación de informar y ayudar al USUARIO sobre los asuntos de su competencia respecto al inevitable cambio de itinerario. La ATT demostró (Considerando 5, inciso 2) que LATAM informó oportunamente al USUARIO sobre el cambio de itinerario en un tiempo oportuno y brindó alternativas al USUARIO. El USUARIO tenía la potestad de escoger entre dos opciones sugeridas por LATAM: a) Mantener una sola relación jurídica con LATAM, en un itinerario que no era muy amigable a su calendario (Miami – Lima – Santa Cruz; o b) contratar con LATAM y otra empresa de transporte (AMERICAN AIRLINES), formando dos relaciones jurídicas distintas, pero con itinerarios más amigables a su calendario (Miami – Santa Cruz). El USUARIO optó por la segunda opción (Miami - Santa Cruz), es decir, crear dos relaciones jurídicas, una con LATAM y con AMERICAN AIRLINES. LATAM asistió al USUARIO con el cambio de itinerario; prueba de ello, como LATAM señaló a lo largo del presente proceso, es que los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgio Nicolas CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta que el USUARIO, y sin embargo se se embarcaron en el vuelo AA92 operado por AMERICAN AIRLINES. Fue AMERICAN AIRLINES quien transportó a los familiares del USUARIO, y era dicho operador, y no así LATAM, quien debía transportar al USUARIO, así lo advierte la RM 132/2020 (transcribe parte de la resolución revocatoria a fojas 352). Este aspecto fundamental que la ATT no ha podido desvirtuar, y que demuestra que LATAM no tenía ninguna responsabilidad ulterior luego de gestionar la nueva reserva – confirmada - a favor del USUARIO. 2) ¿Cuál era el deber o responsabilidad de la AGENCIA DE VIAJES al momento de tomar conocimiento de la cancelación de la reserva en AMERICAN AIRLINES? Los artículos 22 y 23 del DS 285 disponen que el pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes le proporcionen información confiable durante la solicitud de la reserva y antes de la ejecución del transporte. Como se señaló en el inciso B) anterior, la AGENCIA DE VIAJES está obligada a brindar la información al USUARIO. Y más aún cuando ella tuvo conocimiento de la cancelación de la reserva, ya que. Como se estableció a lo largo del presente proceso, en fecha 14 de septiembre de 2016 y 20 de Octubre de 2016 tuvo acceso estado de la reserva y se reportó la cancelación al número 3398223 perteneciente a la AGENCIA DE VIAJES. En subsidio, el parágrafo III del artículo 22 del DS 285 dispone: "Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios, deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los pasajeros para que, en caso necesario, éstos puedan avisarle cualquier demora, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de los cargos y gastos que correspondan.". Consecuentemente, la AGENCIA DE VIAJES debió brindar los datos del USUARIO a AMERICAN AIRLINES, para que este último, en su calidad de Transportador, informe al USUARIO sobre la cancelación. 3) Fundamente y precise si la reserva con el status "OK" de confirmación que alega LATAM en su memorial de descargos de 14 de noviembre de 2018 constituye un contrato de transporte por el cual AMERICAN AIRLINES, en calidad de transportador, tenía la obligación de resultado de conducir al pasajero sano y salvo a su lugar de destino. Como ya se mencionó en los incisos A) y anteriores, el transportador y operador de la ruta Miami – Santa Cruz era única y exclusivamente AMERICAN AIRLINES. Es decir que el USUARIO era parte de dos contratos de transporte: i) el primero con LATAM por la ruta SANTA CRUZ – LIMA – MIAMI; ii) y el segundo con AMERICAN AIRLINES por la ruta Miami – Santa Cruz. Como mencionamos anteriormente, en caso de que los familiares del USUARIO hubiesen sufrido a la pérdida de su equipaje en el tramo Miami – Santa Cruz, hubieran tendido que dirigir su reclamo a AMERICAN AIRLINES al haber el USUARIO obtenido una reserva confirmada con dicho transportador, el razonamiento tiene que ser el mismo. (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) 4) Si antes de proceder al pago del nuevo pasaje, correspondía que el pasajero acuda previamente ante LATAM para solicitar asistencia por la negativa de AMERICAN AIRLINES a otorgarle el pase a bordo y la exigencia de cancelar un nuevo pasaje procurando a LATAM la opción de solucionar o aclarar lo ocurrido. LATAM no tenía obligación legal con el USUARIO respecto a la ruta Miami – Santa Cruz debido a que era obligación de AMERICAN AIRLINES en su calidad de transportador. Sin embargo la política del LATAM siempre ha sido tratar de brindar información y ayuda. Lamentablemente, y como se indicó en el inciso C) anterior, el USUARIO y la AGENCIA DE VIAJES se comunicaron con LATAM de forma extemporánea, cuando el USUARIO ya había arribado a su destino. 5) Otros aspectos relacionados al grado de responsabilidad, participación y obligación de todos los involucrados en el inconveniente a los efectos de justificar y motivar correctamente su decisión. En este punto nos gustaría señalar que la ATT no ha podido demostrar los siguientes aspectos, que consideramos sumamente relevantes: (i) Quien canceló el pasaje del USUARIO. (ii) Que LATAM debería ser responsable de la cancelación



del pasaje (iii) Por que la Agencia de Viajes no informo al USUARIO o a AMERICAN AIRLINES sobre la cancelación del pasaje cuando tuvo conocimiento de esta y pudo hacerlo en tiempo oportuno, evitando la presente controversia."

Primero se debe señalar que hay contradicción en el recurso, debido a que en este punto LATAM afirma que ofreció dos opciones al usuario, escogiéndose la segunda, es decir contratar con AMERICAN AIRLINES, por lo que LATAM expresamente señala **la creación de dos relaciones jurídicas**; sin embargo en el memorial de recurso jerárquico a fojas 369 vuelta, inciso D), LATAM señala: *"En el presente caso se configura perfectamente lo señalado en el artículo: es un transporte efectuado por varios transportadores aéreos (LATAM y AMERICAN AERLINES) y se ha formalizado a través de un solo contrato (EL BOLETO) (...)",* argumentos que son incongruentes, asimismo señala que fue LATAM quien gestiona una reserva confirmada con la ruta Miami - Santa Cruz, aplicándose nuevamente lo establecido por el artículo 135 de la Ley 2902 de 29 de octubre de 2004.

Sobre la obligación de LATAM sobre brindar información al usuario, en el presente caso, la ATT de manera correcta manifiesta *"(...) se debe considerar que constituye una obligación permanente y taxativa por parte del OPERADOR otorgar información confiable, completa, continua y comprensible antes y durante la ejecución del servicio de transporte, conforme se encuentra positivado en el inciso f) del artículo 114 e inciso f) del artículo 133 de la LEY 165, quedando absolutamente dilucidado que el OPERADOR tuvo la obligación de informar al USUARIO sobre la cancelación de su vuelo indistintamente que de forma inicial hubiese adquirido sus pasajes a través de la agencia de viajes, pues posteriormente la modificación de la reserva la realizó el OPERADOR. Asimismo, si bien el sistema reporto la cancelación de la reserva del USUARIO del vuelo AA922 comunicándose a la Agencia de Viajes Visión Mundo al número de contacto 3398223, no debe perderse de vista que es obligación del OPERADOR conocer datos de contacto del USUARIO a objeto de informarlo de cualquier aspecto en relación a la ejecución del servicio de transporte, pues este es el que brinda y ejecuta el servicio final al USUARIO y no así la agencia de viajes."*

Por otra parte, ya se estableció la existencia de un solo contrato de vuelo según antecedentes y el propio recurrente, que conforme el artículo 135 de la Ley 2902 de 29 de octubre de 2004, que señala *"(...) salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje."*, LATAM tenía la obligación legal de dar información al usuario y que las consecuencias de no brindar la misma le crea responsabilidades.

15. Respecto al: *"Sexto criterio, el MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) Con relación a este punto, LATAM considera que no es relevante, por la siguiente razón: como se mencionó en el punto 1 del inciso E) anterior, los boletos emitidos en favor de Georgino Antonio Abuawad Caballero, Georgino Nicolas CHD Abuawad Valencia y Acela Caballero de Abuawad, todos ellos familiares del USUARIO, estuvieron sujetos al mismo cambio de ruta del USUARIO y sin embargo si se embarcaron en el vuelo AA922 operado por AMERICAN AIRLINES. Así lo reconoce el MOPSV en la RM 132/2020: (transcribe parte de la resolución ministerial a fojas 336)."*

Al no ser un punto reclamado en el recurso jerárquico no corresponde su atención en conforme el artículo 63, numeral II, de la Ley 2341 que señala: *"La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso"*.

16. Respecto a: *"Séptimo criterio, El MOPSV manifestó lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356). Al respecto la ATT sostiene: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 352). La ATT no ha podido demostrar que la firma que cancelo el boleto no es atribuible a AMERICAN AERLINES, y mucho menos que esta sea atribuible a LATAM. En tanto no se averigüe quien realizó la cancelación del pasaje, LATAM sostuvo – y sostiene – que son dos hechos distintos que generan responsabilidad, y ninguno de ellos es atribuible a LATAM: (i) por una parte AMERICAN AIRLINES era la responsable de mantener una reserva que estaba*



confirmada, y (ii) por otra, al haber dicha reserva sido cancelada y conocida por la AGENCIA DE VIAJES, era responsabilidad de esta última el informar al USUARIO.”

La ATT sobre este punto adecuadamente realiza la siguiente correlación: “Con relación a la afirmación vertida en la RA RE 112/2019 respecto a que el OPERADOR efectuó una precaria reserva, en realidad después de efectuar la revisión del Historial de Reserva se verifico que el código de reserva DGISRE fue generado por el OPERADOR en fecha 13 de septiembre de 2016 a horas 08:40 a.m. (hora de sistema de reservas) y el mismo 13 de septiembre de 2016 a horas 14:27 p.m. (hora de sistema de reservas) se generó la cancelación automática del espacio solicitado para el vuelo AA922 para fecha 12 de noviembre de 2016. Este hecho puede suscitarse entre aerolíneas razón por la cual es responsabilidad del OPERADOR el seguimiento y monitoreo de las reservas interlineales, ya que la emisión de los boletos no garantiza la confirmación de los espacios. En tal sentido, lo que sucedió fue que no existió un adecuado seguimiento y monitoreo por parte de Latam. Asimismo, debe señalarse una vez más que esta modificación de itinerario del USUARIO tuvo que realizarse a consecuencia de que el OPERADOR efectuó la cancelación de su vuelo de retorno (modificación de itinerario), por lo que ofreció al USUARIO alternativas, habiendo éste elegido la alternativa de retornar en la ruta Miami - Santa Cruz el mismo 12 de noviembre de 2016 pero en la línea aérea American Airlines, haciéndose cargo el OPERADOR de dicha reprogramación, reserva y emisión de boleto de pasaje en American Airlines, por lo que tuvo que garantizar que el USUARIO llegue a su destino final.”

17. Respecto a: “Octavo criterio, El MOPSV, manifiesta lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 356) al respecto la ATT señala lo siguiente: (transcribe parte de la resolución revocatoria de fojas 351). Si bien coincidimos con el criterio del MOPSV con relación a que el artículo 59 del Decreto Supremo 27172 no establece ninguna limitación para que un tercero represente a un USUARIO, las personas tienen la obligación de cumplir con la totalidad de las normas legales vigentes y el Código de Comercio es una de ellas. Por lo tanto, nos ratificamos en los argumentos vertidos en nuestros escritos pasados, que demuestran claramente que la AGENCIA DE VIAJES, que es una sociedad comercial y por lo tanto se encuentra regida por el Código de Comercio, en su calidad de intermediario entre el USUARIO y LATAM no puede exigir el cumplimiento de obligaciones a cargo de los contratantes, pues ello implicaría vulnerar lo dispuesto por el artículo 104 inciso 3) del Código de Comercio. Al actuar en representación del USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES tiene un interés personal, buscando evitar hacerse responsable por un hecho que le es atribuible a esta. a) El RECLAMANTE, Alejandro Rodríguez Zegada, es Gerente Regional de la AGENCIA DE VIAJES. Consecuentemente, el RECLAMANTE incumple con el deber de independencia e imparcialidad, así como con la prohibición de representar a una de las partes. b) Asimismo, como hemos demostrado anteriormente, el USUARIO adquirió el BOLETO a través de la AGENCIA DE VIAJES, y consecuentemente era responsabilidad de esta el informar al USUARIO de la cancelación del boleto. c) La AGENCIA DE VIAJES tuvo acceso a la reserva en fecha 14 de septiembre de 2016 y de octubre de 2016, es decir después de la cancelación de la reserva. Asimismo, la cancelación fue reportada al número 3398223 correspondiente a la AGENCIA DE VIAJES. La AGENCIA DE VIAJES tuvo la posibilidad de informar al USUARIO sobre la cancelación con bastante tiempo de anticipación y así poder evitar la controversia. d) Por lo tanto, ante el percance sufrido por el USUARIO, la AGENCIA DE VIAJES, consiente de su error, le ofreció encargarse de interponer primero la reclamación directa y luego la reclamación administrativa en contra de LATAM y de AMERICAN AIRLINES, con la esperanza de deslindar responsabilidad y confundir a la ATT, buscando que los operadores antes mencionados se hagan cargo de un error cometido por la AGENCIA DE VIAJES. Queda a todas luces evidenciado que la AGENCIA DE VIAJES tiene un conflicto de interés en este asunto, pues al actuar en representación del USUARIO antepone su interés personal (el evitar hacerse responsable por no haber informado al USUARIO de la cancelación del tramo de retorno operado por AMERICAN AIRLINES) a su deber de independencia y de no representar a una de las partes. e) Adicionalmente, es importante recordar que el inciso e) del artículo 4 de la LPA establece que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe, debiendo la confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos orientar el procedimiento administrativo. En ese entendido, LATAM en todo momento ha obrado de buena fe, presentado la documentación y prueba que le han sido solicitadas. Sin embargo, la AGENCIA DE VIAJES no ha obrado de la misma manera, actuando como reclamante en este proceso a sabiendas de que el problema suscitado se debió a negligencia suya. Por lo expuesto la interpretación de la ATT de que no existiría impedimento legal para que el RECLAMANTE, actué en representación del USUARIO al interponer la reclamación



administrativa ha sido desvirtuada, quedando además en evidencia un clarísimo conflicto de interés y falta de ética del RECLAMANTE.”

Al respecto el citado artículo 104, inciso 3, del Código de Comercio señala: “(PROHIBICIONES). Al corredor le está prohibido: (...) 3) Garantizar los contratos en los cuales intervenga; ser girador, aceptante, endosante o beneficiario de los **títulos valores negociados por su conducto** y, en general, contraer obligación extraña a su función”, como se advierte la norma citada por el recurrente es impertinente, toda vez que señala la figura de garantizar contratos, lo cual no tiene relación con una reclamación administrativa; por otro lado el mencionado artículo tiene la finalidad de normar a corredores (auxiliar de comercio) del ámbito mercantil, sobre títulos valores lo cual tampoco tiene relación con los intermediarios de servicios de transporte aéreo. Asimismo la vinculación de Alejandro Rodríguez Zegada con la agencia de viajes (persona jurídica) no constituye impedimento para actuar en la reclamación administrativa, conforme lo establece el artículo 59, numeral I, del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 27172, que señala: “Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, **el usuario o un tercero por él**, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días”.

18. Por consiguiente, 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 Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, de 08 de septiembre de 2020, en consecuencia, confirmarla totalmente.

CONSIDERANDO: Mediante Resolución Ministerial N° 012, de 26 de enero de 2021, publicada en el órgano de prensa de circulación nacional Jornada el 29 de enero de 2021, se dispuso reanudar los plazos procesales que fueron suspendidos por la Resolución Ministerial N° 230, de 30 de octubre de 2020, publicada el 05 de noviembre de 2020.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Julio Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2020, de 08 de septiembre de 2020, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Ing. Edgar Montaña Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA