



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

167

La Paz,

10 JUN. 2021

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por José María Riveros Saavedra, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020 de 10 de noviembre 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. El 12 de octubre de 2018 José María Riveros Saavedra presentó su reclamación directa contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. mediante el portal mireclamo.bo con número de registro 25453/2018, solicitando la devolución del importe del costo del pasaje por no utilización del servicio. Debido a un problema mayor de difícil resolución, el viaje que debía realizar del 23 al 27 a la ciudad de Quito - Ecuador, desde la ciudad de La Paz - Bolivia, no podrá realizarlo, razón por la cual requiere la devolución a la línea aérea LATAM, del importe cancelado (USD512.30.-) por el pasaje de ida y vuelta. Señalando además que compró el pasaje mediante la página de reservas (no agencia de viajes) www.edrams.net, pero la página de soporte de la línea aérea indica que el pasaje ha sido comprado por una agencia de viajes. Así también señala que no hay forma de tomar contacto con los responsables de la página de reservas on-line www.edreams.net desde La Paz - Bolivia, no tiene oficina local ni e-mail para tomar contacto, solicitando la devolución del costo del pasaje por no utilización del servicio por razones de fuerza mayor de difícil resolución.

2. El 22 de octubre de 2018, LATAM AIRLINES GROUP S.A. resolvió la reclamación directa presentada por el USUARIO, manifestando que con gran preocupación han tomado conocimiento del problema ocasionado, con relación a este caso ponen a su consideración lo siguiente: se ha revisado en sistema y en efecto existe el número de boleto 045-7130293835 a nombre de Riveros Saavedra José María mismo que genera como punto de venta en "MIA by A99 JATA NBR 10719166" quiere decir que se trata de una compra por internet a través del tercer: www.edrams.net. Por lo que debe hacer su solicitud de devolución por ese mismo medio, ya que las condiciones de la tarifa que la empresa Lan Perú otorga a través de los sistemas, tarifas que a su vez son ofertadas por toda agencia de viaje tienen condiciones que debe ser informado por el ofertante al momento de la compra. Por consiguiente, le indican que la tarifa con la que compró tiene condiciones restrictivas, en específico a su solicitud no permite devoluciones. Por lo que declararon improcedente su reclamación.

3. El 05 de noviembre de 2018, José María Riveros Saavedra presentó su Reclamación Administrativa ante la ATT, manifestando que: "(...) en fecha 22 de octubre de 2018, recibió la respuesta de la compañía aérea Grupo Latam, vía e-mail. Manifestando de manera expresa que no está conforme con la respuesta de la compañía aérea Latam por que intenta deslindar responsabilidad de terceros. Tiene como prueba la Factura Nº 156 de Latam Airlines Group S.A. de fecha 21 de septiembre de 2018, extendida en sus oficinas ubicadas en la Avenida Montenegro Nº E-6 San Miguel de la ciudad de La Paz, misma que genera relación contractual entre el usuario José María Riveros Saavedra y la compañía aérea Latam Airlines Group S.A. El sitio web de reservas www.edreams.net, (sitio web similar a www.booking.com), se indica claramente que las solicitudes de cancelación son directamente a la compañía aérea de transporte. Por tal razón, reitera de manera su solicitud de cancelar su reserva y proceder con la devolución del monto pagado. Al día siguiente de haber efectuado la transacción vía web, se percató que se trataba de una situación irregular de parte del sitio web www.edreams.net por que aparecieron en su tarjeta de crédito, cargos no autorizados. Se apersonó por instrucciones del banco a las oficinas de la compañía aérea, pero no accedieron a su solicitud de anular la transacción, elevando el mismo argumento que la que indican en la



carta de respuesta al reclamo 25453/2018, respuesta que lo coloca en indefensión. También manifiesta que nunca se le informó de todos sus derechos y riesgos. Por lo que solicita la devolución de USD511.86, correspondiente al costo del pasaje abonado a la compañía Latam Airlines Group S.A., multar a la compañía aérea por no advertir en su sitio web, que no se compre de terceros porque implicaría el riesgo de perder el dinero abonado, específicamente mediante el sitio web www.edreams.net y bloquear el dominio www.edreams.net en Bolivia para que no siga cometiendo abusos contra de los ciudadanos bolivianos.

4. Con Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 51/2019 de 11 de marzo de 2019 (AUTO 51/2019) la ATT, formuló cargos contra LATAM AIRLINES GROUP S.A., por la supuesta negativa de devolución de pasajes no utilizados en la ruta La Paz - Quito - La Paz de 23 de septiembre de 2018 y de retorno 27 de ese mismo mes y año y, ante la supuesta falta de información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje, al no permitir supuestamente devolución del costo del vuelo en la ruta y fecha señaladas.

5. Mediante memorial de 21 de marzo de 2019, LATAM AIRLINES GROUP S.A. señaló que fue LAN PERÚ S.A. (Sucursal Bolivia) quien contestó la reclamación directa y aclaró que como el USUARIO manifestó en su reclamación directa, y administrativa la formulación de cargos debió estar dirigida a LAN PERU S.A. y no así a LATAM AIRLINES GROUP S.A. De la misma manera, el USUARIO por nota de 21 de marzo de 2019 señaló que mediante comunicación del Banco Económico www.edreams.net le habría devuelto \$us40,44.- (Cuarenta y cuatro 00/100 dólares americanos) y no así el total del importe cancelado por su boleto aéreo.

6. Tras advertir la observación efectuada por LATAM AIRLINES GROUP S.A., referida a que la Formulación de Cargos debió dirigirse a LAN PERU (Sucursal Bolivia), mediante Providencia ATT- DJA- ODE-TR LP 206/2019 se requirió a LATAM AIRLINES GROUP S.A. información específica respecto a los argumentos expuestos en respuesta al AUTO 51/2019. En atención a ello, mediante memorial de 12 de julio de 2019 LATAM AIRLINES GROUP S.A. remitió la documentación que consideró pertinente a efectos de sustentar lo manifestado en respuesta al AUTO 51/2019. En mérito a ello, se requirió a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, se efectúe valoración técnica de la documentación remitida, al efecto, la citada Dirección mediante Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 865/2019 realizó el análisis de la citada documentación.

7. Mediante el punto resolutivo primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 155/2020 de 14 de septiembre de 2020, la autoridad regulatoria decidió anular obrados hasta el vicio más antiguo, vale decir hasta la etapa informal de avenimiento de 08 de noviembre de 2018, inclusive. Asimismo, mediante el punto resolutivo segundo dispuso rechazar la reclamación administrativa presentada por el USUARIO en virtud a lo establecido en el artículo 61 del Reglamento de la Ley del Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003. Finalmente mediante punto resolutivo tercero dispuso remitir antecedentes a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes a efectos de que dicha repartición analice la pertinencia de inicio de proceso de fiscalización a Latam Airlines Group S.A. en atención a la confusión generada por dicha empresa a los usuarios y a la Autoridad a momento de identificar el operador que prestará el servicio de transporte aéreo.



8. José María Riveros Saavedra una vez notificado con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 155/2020 de 14 de septiembre de 2020, en fecha 29 de septiembre de 2020 interpuso recurso de revocatoria en contra del citado acto administrativo.



9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020, de 10 de noviembre de 2020, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por José María Riveros Saavedra, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 155/2020 de 14 de septiembre de 2020, de acuerdo al siguiente análisis:

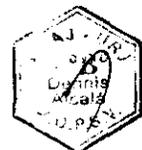


i. Debe dejarse claramente establecido que el USUARIO adquirió el boleto aéreo N° 045-7130293835 1610642418, emitido como punto de venta en "MIA by A99 IATA NBR 10719166", es decir que se trata de una compra por internet a través de un tercero: "www.edreams.net", a objeto de que el OPERADOR preste el servicio en la ruta La Paz - Quito - La Paz para el 23 de septiembre de 2018 y retorno el 27 de septiembre de 2018. Sin embargo, el USUARIO por modificación unilateral en su itinerario comunicó al OPERADOR que no podrá efectuar el vuelo y solicitó la devolución del costo de pasaje que asciende a la suma de USD512,30 (Quinientos Doce con 30 /100 Dólares Estadounidenses), toda vez que no utilizó el servicio.

Bajo ese contexto, es necesario establecer lo que refiere el inciso c) del artículo 20 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 285 dispone que: *"(Desistimiento de Viaje). El presente procedimiento se aplicará, por desistimiento de viaje, en los siguientes casos: La devolución del billete de pasaje, en caso que sea solicitada por el pasajero estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, mismas que deben ser puestas en conocimiento de la Autoridad Competente"*. La normativa citada establece claramente que la devolución de pasaje requerida por parte del pasajero estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, otorgando tal facultad al OPERADOR.

ii. El parágrafo I del artículo 22 del citado reglamento establece: *"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: b) Los tipos de tarifas disponibles del transportador del que solicita el servicio. En caso de tratarse de una emergencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportadores para la ruta solicitada y su vigencia, con indicación clara de las restricciones aplicables, en caso de existir, y de las condiciones de reembolso"*. Además, el parágrafo II del artículo 22 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 285 dispone que: *"Cuando el transportador (agente general de ventas) no informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo el operador turístico o el agente de viajes deberán tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio donde pueda encontrarlas"*. 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. En tal sentido habiendo el USUARIO adquirido su pasaje aéreo a través de la página de reservas www.edreams.net habiéndose efectuado la compra por internet, en ese sentido el USUARIO debe efectuar su solicitud de devolución a esa instancia, pues esta debió informar las condiciones restrictivas del pasaje, toda vez que el billete de pasaje no permite devoluciones del costo.

iii. Si bien existe la factura N° 156 y existe una relación contractual con el OPERADOR, empero no debe perderse de vista que el USUARIO adquirió su pasaje aéreo a través de una página de reserva de internet www.edreams.net, pues fue éste último quien debió informar al USUARIO si el pasaje tenía condiciones restrictivas, conforme lo establece el inciso b) del parágrafo I del artículo 22 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 285, 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. Por lo que al haber adquirido el USUARIO a través de www.edreams.net, se debe considerar que constituye una obligación permanente y taxativa por parte de éste 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 N° 165, quedando absolutamente dilucidado que la agencia de viajes tuvo la obligación de informar al USUARIO sobre las restricciones del pasaje aéreo. Asimismo, cabe aclarar que en el sector del transporte aéreo es muy frecuente que las aerolíneas vendan pasajes o tramos de otros operadores, razón por la cual las aerolíneas tienen convenios para ello. Por lo que Latam Airlines Group S.A. y Lan Perú tienen un convenio que les permite emitir pasajes indistintamente. En ese sentido,





debe dejarse establecido que la compra de pasajes aéreos a través de terceros, no es responsabilidad de la línea aérea que presta el servicio.

iv. Señala también que debe dejarse claramente establecido que, en relación a la compra de pasajes aéreos a través de terceros, no es un aspecto que sea regulado por la Autoridad Regulatoria, consecuentemente no puede emitir criterio alguno al respecto.

10. El 25 de noviembre de 2020, José María Riveros Saavedra, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020, de 10 de noviembre de 2020, bajo los siguientes argumentos:

"Según consta en expediente: En fecha 11 de marzo de 2019, se emitió el AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 51/2019, que DISPONE: PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra LATAM AIRLINES GROUPS S.A., por la presunta vulneración de lo descrito en el artículo 15 del D.S. 285, en relación con lo establecido en el inciso a) del artículo 20 del D.S. 285, por la supuesta negativa de devolución de pasajes no utilizados por el USUARIO en la ruta La Paz-Quito-La Paz del 23 de Septiembre de 2018 y retorno el 27 de Septiembre de 2018.

En fecha 5 de abril de 2019, es recepcionada en la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, la Hoja de Ruta I-LP 6356/2019, Dirección Jurídica solicito realizar la valoración de los descargos presentados por el operador y el usuario así también el cálculo de sanción en virtud a las pruebas presentadas.

Los cargos formulados se refieren a: Negativa de devolución de Pasajes, falta de Información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje aéreo.

Del análisis legal que cursa en expediente, se vulnera: "el inciso c) de las infracciones de tercer grado, numeral 111 del artículo 71 del Reglamento Aéreo, al haber presuntamente vulnerado el artículo 35° del mismo reglamento establecido en el inciso f) del art. 114 de la Ley 165 Ley General de Transportes ante la supuesta falta de información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje aéreo, al no permitir la devolución del costo del pasaje en la Ruta La Paz-Quito-La Paz del 23 de septiembre del 2018 y de retorno el 27 de septiembre de 2018. El operador no informó al usuario con referencia al boleto en caso de no ser utilizado no era reembolsable".

Los incisos a), b) y c) del artículo 14° del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, establece: (Adquisición de billete de pasaje) Al comprar el billete de pasaje el pasajero adquiere los siguientes derechos: a) A que se suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte, b) A que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigencia al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida, y c) A que se expida el correspondiente billete de pasaje en los términos acordados.

Parágrafo I, II y III del artículo 16° de la Resolución Ministerial 030 Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, establece: (Cumplimiento a promociones) I. Las tarifas promocionales y promociones, que los operadores y administradores apliquen a los usuarios, deben ser claras, debiendo cumplirse a cabalidad con lo anunciado evitando efectuar publicidad engañosa que induzca a error al usuario, III. El prestador de servicio a la navegación aérea, podrá realizar promociones de rutas de servicios y de navegación aérea, misma que deberá ser comunicada a la Autoridad Regulatoria y a la Autoridad Aeronáutica Civil. IV. La Autoridad Regulatoria realizara el seguimiento y control de promociones que apliquen a los operadores.

El inciso b) artículo 22° del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, establece: (Información durante la solicitud de reserva) 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 b) Los tipos de tarifa disponible del transportador del que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportadores para la ruta solicitada y su vigencia, con indicación clara de las restricciones aplicables, en caso de existir, y las condiciones de reembolso. El operador, la agencia de viajes ni el sitio web de reservas informaron las condiciones restrictivas de devolución del pasaje.

El artículo 352 de la Resolución Ministerial 030 Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, establece: (Acreditación de información proporcionada al usuario) El operador aéreo agente general y/o la agencia de viajes deberá aplicar diferentes mecanismos para brindar información confiable al usuario cuando emita el boleto, antes y durante la ejecución del servicio, y al momento de la entrega de la carga y/o encomiendas, debiendo cumplir con las obligaciones y acreditar tal situación.

El artículo 152 del Reglamento precitado, establece: El billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año desde la fecha de inicio de viaje, o desde la fecha de su emisión si el viaje no fue realizado, excepto que se establezca de otro modo en el contrato, sin perjuicio de que el transportador prorogue la vigencia. El billete de pasaje podrá tener la vigencia específica de la tarifa con que adquirió.

Página 3 del informe técnico ATT-OFR CB-INF TEC CB 284/2019 de 24 de abril de 2019, indica taxativamente: "El operador no adjunta documentación donde respalde la advertencia realizada al usuario que el boleto tenía condiciones restrictivas de devolución".

Según la página web www.latam.com en Condiciones del contrato de transporte, indica que en aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.



La matrícula de comercio 122743 y el NIT 00141923022 corresponden a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL BOLIVIA, y no pertenece a LAN PERU S.A., como se señala en página 4 de la Resolución Administrativa recurrida. El emisor de pasaje fue LATAM AIRLINES GROUP y LATAM.

REITERO SOLICITUD DE VALORACION DE LA PRUEBA PLENA PRESENTA POR MI PERSONA COMO USUARIO AFECTADO

La prueba plena presentada por mi parte al momento de realizar la denuncia, que se sustenta en la factura comercial N° 156 de la compañía área LATAM AIRLINES GROUPS S.A. o LATAM AIRLINES (existe un sobre sello en la factura sobre el nombre de LATAM AIRLINES GROUPS S.A.), de fecha 21 de septiembre de 2018, misma que ha sido extendida en oficinas de la línea aérea, ubicadas en la Avenida Montenegro N° E-6, de la zona de San Miguel, de la ciudad de La Paz, prueba plena que GENERA RELACION CONTRACTUAL ENTRE MI PERSONA y LA COMPAÑIA AEREA LATAM AIRLINES o LATAM AIRLINES GROUPS S.A., que tiene fijado su domicilio legal en la dirección antes citada, según registro de Fundempresa y asimismo señalada en la factura.

La factura, por jurisprudencia constituye un medio de prueba eficaz de los contratos mercantiles entre partes. La factura hace prueba contra el vendedor por el simple hecho de su expedición, extendiéndose sus efectos probatorios a todo el contenido del documento. El fundamento jurídico de tal eficacia probatoria reside en que en la factura se contiene una confesión extrajudicial o reconocimiento por parte del vendedor. La factura como prueba plena No ha sido considera al momento de emitir la Resolución, que se está recurriendo con el presente documento.

La línea aérea no hubiera emitido la factura a mi nombre sino habría recibido mi dinero.

CONCLUSIONES:

Según consta en expediente:

En función al análisis realizado, se concluye que la empresa aérea Lan Airlines del grupo LATAM AIRLINES GROUP S.A.: La autoridad recurrida ha OMITIDO la prueba plena presentada por mi parte al momento de realizar la denuncia, que se sustenta en la factura comercial N° 156 de la compañía área LATAM AIRLINES GROUPS S.A. o LATAM AIRLINES (existe un sobresello en la factura sobre el nombre de LATAM AIRLINES GROUPS S.A.), de fecha 21 de septiembre de 2018, misma que ha sido extendida en oficinas de la línea aérea, ubicadas en la Avenida Montenegro N° E-6, de la zona de San Miguel, de la ciudad de La Paz, prueba plena que GENERA RELACION CONTRACTUAL ENTRE MI PERSONA y LA COMPAÑIA AEREA LATAM AIRLINES o LATAM AIRLINES GROUPS S.A., que tiene fijado su domicilio legal en la dirección antes citada, según registro de Fundempresa y asimismo señalada en la factura.

La factura, por jurisprudencia constituye un medio de prueba eficaz de los contratos mercantiles entre partes. La factura hace prueba contra el vendedor por el simple hecho de su expedición, extendiéndose sus efectos probatorios a todo el contenido del documento. El fundamento jurídico de tal eficacia probatoria reside en que en la factura se contiene una confesión extrajudicial o reconocimiento por parte del vendedor. La factura como prueba plena No ha sido considera (se ha omitido) al momento de emitir la Resolución, misma que se está recurriendo con el presente requerimiento.

Según extracto de cuenta emitida de mi tarjeta de crédito emitida por el Banco Económico, el dinero US\$ 511.86 (Quinientos Once 86/100 Dólares Americanos) fue abonado en la cuenta de la línea aérea LAN AIRLINES.

La línea aérea Lan Airlines del Grupo LATAM cobro US\$ 511.86.

La línea aérea Lan Airlines del Grupo LATAM, recibió mi dinero y emitió la factura correspondiente a mi nombre. No hubiera emitido la factura sino habría recibido mi dinero.

La línea aérea Lan Airlines, no desvirtuó el cargo formulado por la presunta vulneración de lo descrito en el artículo 15 del D.S. 285, en relación con lo establecido en el inciso a) del artículo 20 del precitado Reglamento, por la presunta negativa de devolución de los pasajes no utilizados por el USUARIO en la ruta La Paz-Quito-La Paz del 23 de octubre de 2018 y retomo el 27 de octubre de 2018, el usuario no pudo realizar el mencionado viaje por problemas mayores de resolver por lo cual tuvo que suspender el viaje, cabe mencionar que el operador está en toda la obligación de informar al usuario en coordinación de la agencia de viajes o en el sitio web de reservas www.edream.net (sitio similar a www.bookine.com) sobre pasaje promocionales que implique que el boleto, toda vez que la normativa señala la vigencia del pasaje 1 año, por lo que la línea aérea no desvirtuó el cargo formulado. Existen informes internos de la ATT según consta en expediente.

No desvirtuó el cargo formulado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) de las infracciones de tercer grado, numeral III del artículo 71 del REGLAMENTO AEREO, al haber presuntamente vulnerado el artículo 352 del mismo reglamento establecida en el inciso f) del art. 114 de la Ley 165 Ley General de Transportes ante la supuesta falta de información respecto a las condiciones restrictivas del pasaje aéreo, al no realizar la devolución del costo del pasaje en la Ruta La Paz-Quito-La Paz del 23 de Septiembre de 2018 y de retomo el 27 de septiembre de 2018. El operador no informo al usuario con referencia al boleto en caso de no ser utilizado no era reembolsable. Existen informes internos de la ATT según consta en expediente."

11. Mediante Providencia RJ/AR-016/2021, de 18 de febrero de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico contra la Resolución ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020 de 10 de noviembre de 2020.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 384/2021, de 04 de junio 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 José María Riveros Saavedra, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP



29/2020 de 10 de noviembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 384/2020, 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 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 parágrafo 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. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

8. El inciso c), parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus partes el acto administrativo impugnado.



Una vez mencionado los antecedentes y normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por José María Riveros Saavedra, en su recurso jerárquico.



9. Respecto a la formulación de cargos realizada mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 51/2019 de 11 de marzo de 2019, realizada por la ATT contra LATAM AIRLINES GROUP S.A., se debe señalar, que de la revisión a la documentación que se encuentra en el expediente administrativo del presente caso, el señor José María Riveros Saavedra, adquirió el boleto aéreo N° 045-7130293835 1610642418, emitido como punto de venta en "MIA by A99 IATA BBR 10719166", compra por internet a través de www.edreams.net, para realizar el viaje en la ruta La Paz – Quito – La Paz el 23 de septiembre de 2018 y retorno el 27 de septiembre de 2018. Sin embargo, el recurrente solicitó la devolución del costo del pasaje toda vez que ya no realizaría el viaje, mediante Reclamación Directa N° 22706 el recurrente reclamo la devolución del pasaje, habiendo Lan Perú S.A. respondido mediante carta de 22 de octubre de 2018.



El recurrente presentó reclamación administrativa contra el Latam Airlines Group S.A., consecuentemente la ATT emitió el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 51/2019 de 11 de marzo de 2019, sin tomar en cuenta que el operador contratado para efectuar el viaje sería Lan Perú S.A., aspecto que vulnera el debido proceso, el cual tiene íntima vinculación a la búsqueda de un proceso justo que dé cumplimiento a los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, entre otros, que toda persona natural o jurídica tiene derecho a un proceso justo y equitativo, al respecto la Sentencia Constitucional 0448/2010-R de 28 de junio de 2010, señala: "(...) *En ese sentido, el debido proceso administrativo debe ser entendido como el derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo, en el que mínimamente se garantice al administrado infractor, el conocimiento oportuno de la sindicación que se le atribuye, con relación a una falta o contravención que presuntamente hubiese cometido y que esté previamente tipificada como tal en norma expresa, para que pueda estructurar adecuadamente su defensa, ser debidamente escuchado, presentar pruebas y alegatos, desvirtuar e impugnar en su caso las de contrario, la posibilidad de ser juzgado en doble instancia, y en cumplimiento, recién imponerle la sanción que se encuentre prevista para la falta, quedando así a salvo del arbitrio del funcionamiento o autoridad (...)*", lo cual fue tomado en cuenta por la ATT emitiendo consecuentemente la Resolución Administrativo Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 155/2020 de 14 de septiembre de 2020, ratificada mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020 de 10 de noviembre de 2020, a efectos de precautar el debido proceso, tanto para el recurrente como para el operador que debía realizar el transporte.

Sin embargo, es obligación de la Autoridad Regulatoria velar que los operadores no generen confusión a los usuarios, respecto a los servicios que realizan y las instancias a las que pueden acudir estos últimos para hacer prevalecer sus derechos, motivo por el cual la ATT deberá realizar las acciones que considere necesarias respecto a las confusiones generadas tanto para el usuario como para ella misma.

10. Respecto a la valoración de la prueba que menciona el recurrente, se debe dejar establecido que la Autoridad Regulatoria procedió a realizar el análisis de las pruebas presentadas, sin embargo con relación a la factura N° 1006985022, corresponde señalar además que el artículo 17 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, respecto a la validez del billete emitido por otro transportista, señala: "*Un billete de pasaje será válido para un transportador distinto de aquel que lo emitió, siempre que los acuerdos interlineales, la forma de pago y las regulaciones tarifarias lo autoricen.*", aspecto que se adecúa al presente caso y que fue analizado por la ATT, sin que emita observación alguna.

Finalmente, debe señalarse que el inciso c) del artículo 20 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, respecto al desistimiento de viaje señala que el procedimiento por desistimiento de viaje, se realiza en los siguientes casos: La devolución del billete de pasaje, en caso que sea solicitada por el pasajero estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, mismas que deben ser puestas en conocimiento de las Autoridad Competente. Por lo que el recurrente debe tomar en cuenta que la devolución de pasaje requerida por parte del pasajero estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo.

Sobre los alegatos presentados por LATAM AIRLINES GROUP S.A. (BOLIVIA), no corresponde entrar al análisis de los mismos, en consideración a lo señalado anteriormente.

11. Por todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por



José María Riveros Saavedra, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020 de 10 de noviembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CONSIDERANDO: Que, 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.

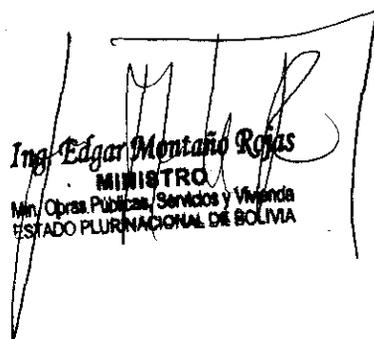
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por José María Riveros Saavedra, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2020 de 10 de noviembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, y en consecuencia confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

