

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº **060**

La Paz, **26 MAR. 2024**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023 de 27 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. Que en fecha 25 de agosto de 2021, Marco Antonio Reynaldo Melgar, presentó la Reclamación Directa N° 50/2021 contra la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, canalizada por Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 20280/2021, manifestando: "ENVIÉ UNA ENCOMIENDA EN FECHA 20-08-2021 A HORAS 08:00 AM CON GUÍA N° 2002 POR LA EMPRESA BOLIVAR CON DESTINO A TRINIDAD – LA PAZ, PERO FUE ENVIADA RECIÉN EL DÍA DOMINGO 22-08-2021 A HORAS 18:00 PM, EL CONTENIDO DE LA ENCOMIENDA ERA CHARQUE (CARNE SECA SALADA), EL ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN ME INDICÓ Y ME ASEGURÓ QUE LLEGARÍA LA ENCOMIENDA EL SÁBADO 21 -08-2021 A LAS 12:00 DEL MEDIODÍA Y QUE PODÍA RECOGERLO ESE MISMO DÍA A LAS 14:00 PM, PERO LA ENCOMIENDA RECIÉN LLEGO EN MAL ESTADO CON GUSANOS Y CON MAL OLOR A PRODRIDO TODAS LAS 6 BOLSAS DE CHARQUE EL DÍA MIÉRCOLES 25-08-2021 POR LA MAÑANA, MENCIONAR QUE LA ENCOMIENDA SE FUE DE TRINIDAD A SANTA CRUZ, COCHABAMBA Y RECIÉN A LA PAZ, SOLICITO SE ME DEVUELVA EL VALOR DE MI ENCOMIENDA YA QUE SON 300 KILOS DE CHARQUE QUE SE HA FREGADO POR SU NEGLIGENCIA DE ENVÍO, YA QUE FUE ENVIADA RECIÉN A LOS 2 DÍAS DEL DEPOSITO". (fojas 08).

2. Que en fecha 01 de septiembre de 2021, el Operador respondió la reclamación Directa, declarándola procedente, manifestando: "Mediante la presente hacemos llegar la respuesta a la reclamación N° 20280/2021, presentado por su persona donde indica que en fecha 20 de agosto de 2021, envió una encomienda con destino Trinidad – La Paz, la misma que tiene como detalle charque. Con respecto a su reclamo debo indicar que de acuerdo al detalle la guía indica 6 sacos con charque, a lo cual debo señalar que el charque no puede descomponerse ya que se trata de carne deshidratada. También señalar que se realizará la reposición de acuerdo a normativa vigente, la misma que de acuerdo a la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 de fecha 11 de enero de 2011 en sus artículos indica los siguiente: artículo 79 (...) artículo 90 (...) Nosotros como Línea Sindical Flota Bolívar declaramos Procedente el reclamo presentado por el Señor Reynaldo por lo brevemente expuesto anteriormente" (fojas 06).

3. Que en fecha 15 de septiembre de 2021, Marco Antonio Reynaldo Melgar, presentó su Reclamación Administrativa, señalando: "Usuario menciona que no se comunicaron con su persona para decir cuándo y cómo sería la forma de devolución sobre mi encomienda. Solo me enviaron una nota que se hacen responsable pero no indican la fecha y monto de dinero. Por tal motivo, solicito se continúe con la reclamación" (fojas 04).

4. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, instó al Operador a tratar de buscar un entendimiento; no obstante, las partes no llegaron a un acuerdo, conforme establece el Informe de Avenimiento N° 50/2021 de 21 de septiembre de 2021, el que señala como resultado de la reunión: "Usuario no está de acuerdo con la propuesta por parte del operador, ya que el charque se encuentra seco ya no apto para su comercialización; por tal motivo es que pido que se prosiga mediante norma", (fojas 2 y 3).

5. Que en fecha 27 de agosto de 2021, la Usuaría María Renee Pinto Medina, presento su reclamación directa, signada con el código 247/2021, (...) adjuntando a su reclamo el original del Contrato de Elaboración y Entrega de Charque por el que se acredita la compra de 600 unidades de charque de 500 gramos, por el monto de Bs15.000 (Quince mil 00/100 bolivianos) (fojas 26 a 39).

6. Que en fecha 03 de septiembre de 2021, el Operador respondió la reclamación Directa, N° 24772021, declarándola procedente, bajo los siguientes términos: "Mediante la presente hacemos llegar la respuesta a la reclamación N° 247/2021 presentado por su persona. Donde indica que en fecha 20 de agosto de 2021, envió una encomienda con destino Trinidad – La Paz, la misma que tiene como detalle charque.- Con respecto a su reclamo debo indicar que de acuerdo al detalle la guía indica 6 sacos con charque, a lo cual debí señalar que el charque no puede descomponerse ya que se trata de carne deshidratada.- También señalar que se realizará la reposición de acuerdo a normativa vigente, misma que de acuerdo a la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2022 de fecha 11 de enero de 2011 en sus artículos indica los siguientes: artículo 79 (...) artículo 90 (...) Nosotros como Línea Sindical Flota Bolívar declaramos Procedente el reclamo presentado por el Señor Reynaldo por lo brevemente expuesto anteriormente" (fojas 23 a 24).

7. Que en fecha 13 de septiembre de 2021, la Usuaría presentó Reclamación Administrativa, ante la ATT, señalando: "1. Resumen. En respuesta al reclamo 247/2021 realizado por mi persona ante la ATT Terminal de Buses La Paz, la empresa Flota Bolívar en fecha 03 de septiembre, responde al reclamo improcedente, por ser un producto perecedero (...) donde se presenta incongruencia por parte de la Flota Bolívar, ambas respuestas realizadas (...) 3. Solicitud de Reclamación Administrativa. Dando conocimiento a su autoridad con los reclamos presentados ante la ATT realizado en Trinidad por Marco Antonio Reynaldo Melgarejo fecha 27 de agosto de 2021 con N° 20280/2021, y en La Paz por María René Pinto Medina en fecha 27 de agosto de 2021 con N° 247/2021, por encomienda demorada, dañada y atención deficiente, información deficiente, se decidió unir ambos reclamos, y dar continuidad al reclamo presentado en La Paz, en la cual se representará a la ATT de Trinidad. Debido a respuesta realizada por el operador en fechas 01 de septiembre de 2021 en Trinidad y 03 de septiembre La Paz y al Formulario de Reclamación Administrativa presentado por la ATT para la reunión de avenimiento para pretensión del reclamo administrativo solicitamos: a) La reposición del dinero invertido en el charque, b) La ganancia perdida, c) Reposición de pasajes realizados por María René Pinto Medina para averiguar dónde está la mercadería, d) Solicitar a su autoridad ATT, si la empresa tiene balanzas porque no pesó la encomienda, e) Reposición de daños y perjuicios ocasionados por parte de Flota Bolívar por el dinero que no está trabajando y produciendo ganancias, ya que trabajo con ese capital que hasta el momento de la presentación de este documento suma de Bs3.000, f) Pago de penalidades a la empresa IPALFORT SRL., como establece al contrato con el mismo por el incumplimiento de la entrega del producto que asciende a Bs3.750, g) Es por tal motivo que nos abocaremos a la respuesta del operador donde indica en el artículo 90 (...) el cual correspondería a Bs3.000 según el cálculo del pago realizado por la encomienda que es de Bs3.000 y que en la misma factura se demuestra que no fue pesada. Se adjunta fotos de respaldo" (fojas 16 a 22).

8.- Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, instó al Operador a tratar de buscar un entendimiento con la Usuaría; por lo que la misma presentó nota de fecha 22 de septiembre de 2021, por el que justifica su inasistencia a la reunión de avenimiento, solicitando la programación de una nueva reunión. Conforme a Informe de Avenimiento, se tiene lo siguiente: "Según el encargado del OPERADOR (...) indica que se le devolverán los 104 KL (...) También mencionan que la tardanza es culpa del operador y que no saber diferenciar charque seco y húmedo es culpa del usuario" (fojas 11 a 15).

9. Que el 27 de octubre de 2021, la Usuaría presentó nota ante ODECO de la ATT en Terminal, donde solicita la reposición completa ya que el producto fue para una licitación en el cual nos vemos afectados todos los involucrados con pérdidas económicas multas y gastos realizados en el lapso del caso de la encomienda demorada y dañada, así como dar la sanción que corresponde al operador por la encomienda, falta de atención a los clientes y seriedad de trabajo" (fojas 01).

10. Que mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 65/2022, de 09 de mayo de 2022, notificado a los Usuarios en fecha 11 y 12 de mayo de 2022 y al Operador el día 10 del mismo mes y año, la ATT formuló cargos, resolviendo: "PRIMERO.- De conformidad a lo

dispuesto en el artículo 44 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, disponer la ACUMULACIÓN de las Reclamaciones Administrativas interpuestas por los USUARIOS, MARÍA RENE PINTO MEDINA y MARCO ANTONIO REYNALDO MELGAR, contra FLOTA BOLIVAR en un sólo trámite, acumulado la Reclamación Directa asignada al N° 247/2021 a la Reclamación Directa asignada al código N° 50/2021 en el Formulario N° 20280/2021 por ser ésta la más antigua, conforme el análisis efectuado vertido en el presente pronunciamiento. SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS contra FLOTA BOLIVAR por: a) El incumplimiento a la responsabilidad contenida en el artículo 136 de la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017 del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda - MOPSV, publicada el 27 de septiembre de 2017 que aprueba el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, por el supuesto daño ocasionado a la encomienda de los USUARIOS registrada a la guía N° 2002, en la ruta Trinidad – La Paz el 20 de agosto de 2021, consistente en 300 kilos de charque (carne salada). b) La presunta comisión de las siguientes infracciones al inciso f) del artículo 133 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte por la supuesta falta de información brindada al USUARIO, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar la declaración sobre el valor del mismo, asimismo también a la información proporcionada respecto al tiempo en que arribaría la encomienda; y sobre la ruta asumida por el OPERADOR para el transporte de la encomienda. TERCERO.- TRASLADAR al OPERADOR los cargos formulados conforme a la reclamación administrativa presentada por MARÍA RENE PINTO MEDINA y MARCO ANTONIO REYNALDO MELGAR para que presente la prueba relacionada con las Reclamaciones Directas de los USUARIO dentro de los siete (07) días hábiles computables a partir de su notificación, disponiendo que, conforme lo señalado en el parágrafo II del artículo 62 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, en caso de que el OPERADOR no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los mismos y la reclamación será declarada fundada. (...)” (fojas 47 a 55).

11. Que a través de memorial de descargo en fecha 19 de mayo de 2022, el Operador contesto al Auto de Formulación de Cargos, ratificándose en los términos de la respuesta a la reclamación directa (fojas 59 a 63).

12. Que en fecha 29 de agosto de 2023, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 38/2023, en la que resolvió: “ PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por MARIA RENE PINTO MEDINA y MARCO ANTONIO REYNALDO MELGAR contra FLOTA BOLIVAR CON CÓDIGO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA OPERADORES DEL VICEMINISTERIO DE JUSTICIA (sic) - SIONET REG-13, toda vez que el OPERADOR no ha desvirtuado el incumplimiento a la responsabilidad contenida en el Artículo 136 de la Resolución Ministerial N° 266/2017 de 14 de agosto de 2017 que aprueba el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, al haberse evidenciado responsabilidad en el daño en la encomienda enviada por los USUARIOS, así como no ha desvirtuado el incumplimiento a la responsabilidad contenida en el inciso f) del Artículo 133 de la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, al haberse evidenciado que no se ha proporcionado información a los USUARIOS respecto al tiempo en que arribaría dicha encomienda. SEGUNDO. - INSTRUIR a la FLOTA BOLIVAR CON CÓDIGO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA OPERADORES DEL VICEMINISTERIO DE JUSTICIA - SIONET REG-13, pagar el monto de Bs15.000,00 (Quince Mil 001/100 Bolivianos), valor demostrado por los USUARIOS por el daño ocasionado a la encomienda enviada en la ruta Trinidad – La Paz, el 20 de agosto de 2021. A cuyo efecto el OPERADOR deberá remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo (...)” (fojas 89 a 98).

13. Que por memorial de fecha 15 de septiembre de 2023, Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación legal de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, interpone recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 38/2023 de 29 de agosto de 2023, bajo los siguientes argumentos (fojas 99 a 100):

i) Señala que interpone recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 38/2023, toda vez que es atentatoria a los intereses de sus mandantes, y que la misma declara probada la formulación de cargos fundamentando dicha resolución a que el operador no habría observado las pésimas condiciones de embalaje de la encomienda, indicando que la ATT no consideró para nada que el daño en la encomienda se debe específicamente por el mal embalaje que realizó el usuario y más aún cuando el mismo miente a momento de hacer el envío señalando de que se trata de bolsas de charque cuando la verdad de los hechos lo que envió fueron bolsas de carne húmeda salada la cual al no estar refrigerada sufrió la descomposición del mismo, motivo por el cual cuando llegó a destino dicha carne estaba en descomposición por falta de refrigeración o condiciones adecuadas de embalaje.

ii) Expone que el charque es una carne deshidratada y cuando esta viene salada jamás se descompone porque no tiene ningún organismo vivo, señalando que como prueba de descargo que acompaña en periodo de prueba, consiste en la factura N° 002002 de fecha 20 de agosto de 2021, la que demuestra que la usuaria declara que son bolsas de charque, misma que se encuentra debidamente firmada por la misma. Entonces señor director si era charque y no necesita refrigeración por ser deshidratada y salada no es lógico que la misma se haya descompuesto, aseverando que la usuaria faltó a la verdad a momento de enviar la encomienda. Asimismo indica que la ATT **tampoco consideró que de la carne había 104 kilos en buen estado que la usuaria se negó a recoger**, y no es lógico que por su capricho mis representantes también tengan que asumir dichos costos de restitución.”

iii) Efectúa su petitorio, manifestando que la ATT no hizo una valoración correcta de las pruebas de descargo y les sancionan con el pago total por el daño de la encomienda, reiterando que la Usuaria se negó a recoger la encomienda que estaba en buen estado consistente en 104 kilos de carne y que la misma envió carne salada y no así charque, lo que ocasionó la descomposición de la misma. Pidiendo se revoque y declare infundada la reclamación con el archivo de obrados.

14. Que mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023, de 27 de octubre de 2023, la ATT, resuelve: “ÚNICO. – RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 15 de septiembre de 2023 por Rosario Isabel Rivert Camacho en representación de LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR - FLOTA BOLIVAR (CON CÓDIGO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA OPERADORES DEL VICEMINISTERIO DE JUSTICIA (sic) - SIONET REG-13), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 38/2023 de 29 de agosto de 2023, en consecuencia, CONFIRMAR TOTALMENTE el acto administrativo impugnado, en aplicación de lo establecido en el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341, por los fundamentos de legitimidad expuesto en la presente resolución”, bajo los siguientes argumentos (fojas 122 a 136):

i) Señala que tanto el usuario, así como el operador del servicio tienen obligaciones y derechos, que les obligan a tomar recaudos, los que tienen consecuencias jurídicas para ambos, cuando son inobservados y de acuerdo a lo normado por el artículo 133 de la Ley N° 165, el operador tiene una obligación muy importante que es la de “informar” con sujeción a la normativa, a sus pasajeros y usuarios, valiéndose de cualquier medio con los que cuente incluso para difundir sus derechos y obligaciones, debe proporcionar a sus usuarios información “necesaria y confiable” respecto de las “condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo”. Señalando que ese deber de informar, con sujeción a la normativa, es trascendental, su cumplimiento resulta determinante para efectos de una fiscalización, puesto que, su valoración puede llegar a determinar incluso el eximirlo de responsabilidad o en su caso, aminorar la misma, cuando ha cumplido con este deber y consta adecuadamente aquello.

ii) Refiere que en el caso de los usuarios también le corresponden deberes y responsabilidades, empero existe la condición previa de haber sido adecuadamente informado por el operador y que se evidencien las correspondientes constancias, que dan cuenta de que se actúa de acuerdo a

norma, y que ello, necesariamente está relacionado y se evidencia en las formalidades y constancias que la norma exige, las que se evalúan en su conjunto, respecto del deber del operador de haber cumplido con informar a los usuarios y estando estos informados el consentir mediante su firma, dejando las debidas constancias en la guía de encomiendas a momento de su recepción, entonces, y en su caso de acuerdo a lo previsto en la normativa, eximirse de responsabilidad o bien aminorarla bajo ciertos límites o parámetros, o bien asumir a su riesgo y responsabilidad, tanto para el usuario como para el operador, lo que pudiere devenir ante situación eventual de "daño", en el contexto del transporte de encomiendas.

iii) Expone que el Reglamento aprobado por RM 266/17, determina la obligatoriedad del Operador de aplicar una Guía de Encomiendas, cumpliendo con el contenido establecido en dichas normas, entre ellas: el peso de la encomienda, tipo y estado de embalaje, declaración de contenido, valor económico de la encomienda, especificidad de carácter frágil, "otras observaciones pertinentes" y lo que resulta determinante la firma del usuario. En el reverso de dicha Guía de Encomienda o en anexo a la misma, las condiciones del contrato de servicio de transporte. Exponiendo que todas esas previsiones normativas están dadas para proteger adecuadamente no solamente los derechos del usuario, sino también del operador, puesto que, son reglas claras y preestablecidas, además que la misma norma las establece con expresa mención bajo qué condiciones el Operador se exime de responsabilidad, o en qué casos lo es, y cuál es el alcance de su deber de reparación, en los casos en que fuere aplicable, conforme a cumplimiento de las condiciones que la norma establece para limitar este deber de reparación

iv) Destaca que el operador tiene la facultad de aceptar transportar una encomienda, cuando a pesar de todo y no necesariamente se adecue a parámetros establecidos en la norma, puesto que la misma normativa establece esta posibilidad no sin antes establecer también las previsiones para el correspondiente descargo del operador, que en la Guía de encomiendas pueden hacerse las correspondientes constancias y anotaciones con firma del usuario, conforme a lo previsto en el artículo 126 y siguientes del Reglamento aprobado por RM 266/17. Resaltando que, el operador tiene la facultad de aceptar transportar una encomienda, siempre y cuando el contenido sea lícito.

v) Indica en lo que respecta al embalaje, que esta normado por el artículo 128 del Reglamento aprobado por RM 266/17, que el usuario tomará las previsiones respecto de un adecuado embalaje, no obstante una vez más, en caso contrario, le da al operador la facultad de hacer constar cualquier "observación" en la Guía de Encomienda, siendo esto determinante, puesto que establece que el cumplimiento adecuado de esta previsión deja al operador "exento de responsabilidad por los daños ocasionados en el transporte al contenido encomendado que fueren resultado del embalaje inadecuado". Expresando que en casos o situaciones de "daño, demora, pérdida de contenido o extravió de la encomienda", resulta muy importante para evaluar el cumplimiento de normativa de parte del operador y del usuario, en su caso, si fuere aplicable, el deslindarle de responsabilidad cuando la norma lo prevé o bien establecerla de acuerdo a sus prescripciones.

vi) Enfoca su análisis, conforme lo determinado en el artículo 136 de la resolución Ministerial N° 266/17, en sus dos prescripciones: i) responsable del daño (mientras se halle a su cuidado) y ii) no es responsable del daño (si se debe a la naturaleza o vicio propio de la encomienda). Señalando adicionalmente, que se debe tener presente que, según el párrafo III del artículo 58, así como el párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por D.S. 27172, en materia de reclamaciones se establece que la carga de la prueba corresponde al operador, en tal sentido, con el correspondiente deber de probanza del operador, cuando no exista descargo, la norma prevé "darán por admitidos los cargos y probada la reclamación", conforme al párrafo II del artículo 62 del citado reglamento. De ello, la importancia de que el Operador cumpla adecuadamente este deber de probanza, aportando al proceso verdad material, con pertinencia al objeto del proceso.

vii) Señala que si bien la presente causa no tiene por objeto determinar las causas de la descomposición de la encomienda, sino las infracciones administrativas presuntamente cometidas por incumplimientos normativos, que hacen a la formulación de cargos citada, se tiene que, el operador ha intentado su defensa tratando de situarse en la salvedad del Art. 131 del Reglamento aprobado por RM 266/17, pretendiendo además justificar el daño por la naturaleza de la encomienda, cuando argumenta respecto al contenido de la encomienda declarado por el usuario. Estableciendo que no hay ninguna prueba que evidencie que se trataba de "carne húmeda salada" y no así "charque", y que el recurrente asume ese argumento bajo un simple análisis subjetivo, cuando dice que si hubiera sido charque no se habría descompuesto. No obstante de lo aseverado por el ahora recurrente, no ha presentado ninguna prueba que demuestre tal aseveración, es decir que además no ha cumplido con la carga probatoria que la norma le atribuye en la instancia de la reclamación, así como tampoco, lo ha hecho en la presente instancia recursiva, donde se limita a reiterar un argumento empero, el Ente Regulador no cuenta con verdad material, ni prueba alguna que lo sustente, por lo que, no es posible analizar ni emitir ningún criterio al respecto, correspondiendo sea rechazado por carecer de sustento.

viii) Hace referencia a lo establecido en la RAR ODE 38/2023, señalando que no es evidente que la ATT haya omitido valorar su argumento y descargo, al contrario, se ha valorado y contrastado con la normativa, emitiéndose fundamentos que sustentan sus determinaciones, por lo que, lo aseverado por el recurrente respecto a la falta de valoración de su argumento, prueba y que la RAR ODE 38/2023 se hubiere fundado en la omisión de parte del operador de observar el embalaje de la encomienda, como si fuere el único fundamento del Regulador, no es evidente y carece de sustento.

ix) Puntualiza que la Guía de Encomiendas a la cual está obligada todo operador por mandato del Reglamento aprobado por RM 266/17, no ha sido presentada en la causa.

x) Refiere que la Factura presentada, N° 002002 de fecha 20 de agosto de 2021, hace constancia de la declaración de contenido de la encomienda. poniendo de relieve que la declaración del contenido de una encomienda, no agota el cumplimiento de normativa y del deber de información de un Operador, ni le exime del cumplimiento de las restantes disposiciones normativas, como se ha visto, la normativa antes analizada faculta al operador el realizar "observaciones" que permiten delimitar convenientemente, si no es hasta eximir de responsabilidad, cuando se cumplen todos los presupuestos de la norma, más aún en caso particular como el que nos ocupa, en relación al envío de encomienda conteniendo productos alimenticios, independientemente de las probabilidades de perecer en corto mediano o largo plazo, condicionado a factores de temperatura, embalaje, conservación, transporte, almacenamiento, etc.

xi) Señala que lo que resulta determinante es la aceptación del operador a la encomienda (con contenido declarado), sin hacer constancia de observaciones a este tipo de envíos, sabiendo el operador que se trataba de producto alimenticio, lo cual, determina el inicio de la responsabilidad pura y simple, como se encuentra prevista en el artículo 136 del Reglamento aprobado por RM 266/17. –

xii) Indica que en el presente caso, la Guía de encomienda, Factura N° 002002, demuestra que en la misma el Operador no ha hecho constancia de ninguna anotación respecto al estado y tipo de embalaje conforme le faculta el citado reglamento, por lo que, al argumentar: "(...) El daño en la encomienda se debe específicamente por el mal embalaje que realizó el usuario cuando este manifieste bolsas de charque...". En tal sentido, no es posible que pretenda defensa y deslindar responsabilidad cuando en realidad no ha cumplido con lo que la normativa prevé, de hacer constancia en la Guía de Encomienda, de cualquier observación al embalaje.

xiii) Refiere que tampoco se consigna el peso, declaración del valor económico del contenido de la encomienda, estado y tipo de embalaje, por lo que, ha correspondido aplicar las previsiones de la normativa ante tales omisiones.

xiv) Puntualiza que la formulación de cargos comprende también la presunta comisión de infracción de no haber cumplido con el deber de informar adecuadamente al usuario, conforme establece el artículo 133 de la Ley N° 165, respecto del tiempo en que arribaría la encomienda y sobre la ruta asumida por el Operador para el transporte de la encomienda, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar la declaración sobre el valor del mismo. Ello resulta muy importante en el caso en particular, puesto que, el usuario de ser informado convenientemente habría tenido la posibilidad de decidir enviar o no, de hacerlo con mejoras o no en su embalaje o estado de conservación, o en su caso, asumir el riesgo que implique el transporte de la encomienda dadas las condiciones del transporte, la duración y ruta, lo cual, en el presente caso tampoco se evidencia conforme a normativa. El usuario de haber sido conveniente informado al respecto, habría adoptado un consentimiento informado respecto a las condiciones dadas por el operador (ruta, duración y otros) y/o asumido responsabilidad por las condiciones que le competen en previsión (su embalaje acorde a su contenido y en relación a las condiciones dadas por el operador), para el envío de su encomienda consistente en 300 kilos de charque (carne salada) partiendo de Trinidad con destino a La Paz, que se realizó en fecha 20 de agosto de 2021, que habría llegado después de cinco (5) días, es decir, en fecha 25 de agosto de 2021. Lo cual, no ha sido demostrado por el operador el haber cumplido con tal deber de información.

15. Que a través memorial de fecha 15 de noviembre de 2023, Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, interpuso recurso jerárquico, bajo argumentos que serán considerados sigüientemente (fojas 137 a 139).

16. Que por nota ATT-DJ-N LP 991/2023 en fecha 17 de noviembre de 2023, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite los antecedentes del Recurso Jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (fojas 141).

17. Que mediante Auto RJ/AR-81/2023 de 27 de noviembre de 2023, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL DE FLOTA BOLIVAR, en contra de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023 de 27 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 142 a 149).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 167/2024 de 25 de marzo de 2024, 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 Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023, de 27 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 167/2024, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el artículo 125 de la Ley N° 165 de la Ley General de Transporte referido a la responsabilidad por daños al equipaje y carga, prevé que el operador es responsable por los daños y perjuicios sobrevenidos en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte o desde que se encuentren al cuidado del transportador sujeto a normativa específica por modalidad de transporte.
2. Que el artículo 126 del Reglamento Regulatorio de la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por Resolución Ministerial N° 266 de 14 de agosto de 2017, determina que al reverso

de la guía de encomienda o en una hoja anexa a la misma deben encontrarse las condiciones del transporte además de las siguientes: "h) Si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la encomienda por no haber sido informado de este derecho, por causa imputable al operador, éste deberá pagar el valor de lo extraviado de acuerdo a la Guía de Encomienda y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestran el valor total de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda". i) Si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente".

3. Que el artículo 58, parágrafo I del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone que la empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

4. Que el parágrafo II del artículo 63 del referido Reglamento determina que en materia de reclamaciones administrativas la carga de la prueba será del operador.

5. Que 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.

6. Que el parágrafo I 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 y el inciso c) del parágrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

7. Que el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, que establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en el artículo 63, prevé: "Las atribuciones de la Ministra (o) de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes: inciso u) Resolver recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones que resuelvan los recursos de revocatoria, emitidas por la Directora o Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes -ATT".

8. Que una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico.

i) En cuanto a su argumento, donde indica que: *"Es cierto y evidente que los operadores tienen la obligatoriedad de informar y difundir los deberes y obligaciones tanto de los operadores como de los usuarios, hecho que se lo realiza a través de pancartas que se encuentran en la puerta de todas sus oficinas, videos y en el reverso de cada una de las guías y facturas que se entrega al Usuario además de informarle de manera personal y directa de dichos derechos"*; se observa que no logra desvirtuar que en la factura 002002, no existe ninguna observación concerniente a la declaración del contenido de la encomienda por parte del usuario ahora recurrente, quien se limitó a indicar que se trataba de bolsas de charque, aspecto que en ese momento podía haber sido observado por parte del Operador, así como el estado del embalaje, por lo que el argumento del recurrente no cumple con lo previsto en el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341.

ii) En lo que corresponde a su argumento donde expresa que: *"En la Guía, así como en la*

factura adjunta en el proceso se señala y establece los puntos señalados”, al respecto dicho argumento además ser repetitivo no proporciona ningún elemento que pueda ser evaluado en la instancia del jerárquico, incumpliendo lo previsto en el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341

iii) En relación al argumento donde indica que: “La ATT señala que no hay ninguna prueba que demuestre o evidencie que se trataba de carne húmeda y no así de charque, cuando en la misma factura establece y declara el usuario que el contenido es Charque, cuestionando que si se trataba de carne deshidratada seca, como podría descomponerse la misma?, aseverando que la ATT olvida el principio fundamental del proceso administrativo que es de llegar a la verdad material de los hechos”; es necesario reiterar al recurrente que si bien el usuario ahora recurrente, mencionó que el contenido de la encomienda eran bolsas de charque, era deber del operador al momento de recepción de la encomienda, verificar el estado del embalaje, al tratarse de productos que bien podrían ser perecederos, e inclusive considerar si el contenido, se encontraba o no dentro la prohibición prevista en el inciso c) del artículo 126 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017; no obstante, se observa el Operador tomó la decisión de aceptar la encomienda, sin observaciones, basado en su opinión de que al tratarse de carne deshidratada no sufriría ningún daño, sin tener el suficiente cuidado sobre la veracidad de lo declarado por el usuario, aspecto que se verifica de la inexistencia de dicha información y la falta de firma del usuario ante alguna advertencia en la factura y/o guía de encomienda.

iv) En cuanto a su argumento donde expresa que: “Los mismos datos que contiene la guía de encomienda se encuentran plasmados en la factura que cursa dentro el proceso, no siendo una causal para imputarle la gravosa sanción que se le impone”; se aclara al recurrente que la imposición del pago, proviene de lo establecido en la normativa, toda vez que en la guía tampoco existe la declaración del valor de la encomienda, en la que se haya consignado la firma del recurrente, situación por la cual el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por Resolución Ministerial N° 266 de 14/08/2017, prevé en su artículo 126, lo siguiente”, “Inciso h) Si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la encomienda por no haber sido informado de este derecho, por causa imputable al operador, este deberá pagar el valor de los extraviados de acuerdo a la Guía de Encomiendas y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestren el valor real de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de firma del usuario en la Guía de Encomienda” e “i) Si el remitente declara el contenido y el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente”, advirtiéndose que el ente regulador había considerado que los usuarios habían acreditado el valor de la encomienda por un monto de Bs15.000, determinando que el operador efectúe el pago de dicho monto a los usuarios, situación que no fue observada por el recurrente al momento de presentar su recurso de revocatoria ni tampoco había presentado argumentos que desvirtúe dicha determinación, por lo que no puede pretender que la instancia del jerárquico, se pronuncie sobre aspectos que no fueron reclamados en la instancia del revocatorio.

v) y vi) Respecto a su argumento donde menciona que: “La misma ATT, manifiesta que la referida factura se hace en la declaración del contenido de la encomienda, la cual es charque, y consecuentemente se evidencia que el usuario mintió al momento de enviar la encomienda, porque si hubiera señalado que era carne húmeda, por supuesto se hubiera exigido otro sistema de conservación o se hubiera rechazado la recepción y el traslado de dicha carne, siendo ese hecho 100% imputable de responsabilidad al usuario y no así del operador”; es necesario reiterar al recurrente que la norma prevé inclusive prohibiciones para la recepción de productos de fácil descomposición; no obstante, se observa que para el Operador fue suficiente la declaración por parte del Usuario de señalar “bolsas de charque”, aseverando que el mismo no se descompone; sin haber realizado en ese momento ninguna observación ni advertencia, por lo que se considera los resultados de dicho transporte de su absoluta responsabilidad, además de sumarse a ello, la demora en la llegada de la encomienda a su destino partiendo de Trinidad con destino a La Paz, en fecha 20 de agosto de 2021, ya que la misma había llegado después de



cinco (5) días, es decir, en fecha 25 de agosto de 2021, sin que exista constancia por parte del operador de haber cumplido con su deber de información al respecto.

vii) En relación a su argumento donde expone que: *"Sus representados tienen publicados por todos los medios e incluso dentro del bus los derechos y obligaciones de los usuarios y operadores y asimismo se informa de manera directa conforme se evidencia y consta en la factura dichos deberes y obligaciones además de informarle personalmente al usuario de manera directa"*; se advierte que su argumento se limita a señalar medios de información de derechos y obligaciones, sin embargo su apreciación es contradictoria, ya que no existe constancia de que al Usuario se le haya informado sobre el itinerario y tiempo de llegada de la encomienda a efectos de que tome sus recaudos, ya que fue de conocimiento del Operador que la encomienda contenía un producto alimenticio sobre el que no existía certeza sobre el riesgo de descomposición y expiración, por lo que el Operador se encontraba en la libertad de tener el cuidado de observar al Usuario al momento de recepcionar la encomienda. advirtiéndose al efecto que el Artículo 128 del Reglamento aprobado por la RM 266, prevé que: "El remitente deberá cumplir con las especificaciones del embalaje. Si la encomienda entregada para el transporte estuviera mal embalada, el operador podrá rechazarla. Si la acepta, el operador hará constar este hecho en la guía de encomiendas, en caracteres legibles, señalado las siguientes observaciones: a) embalaje en mal estado, b) embalaje insuficiente, **c) otras observaciones pertinentes**. En estos casos el operador quedará exento de responsabilidad por los daños ocasionados en el transporte al contenido encomendado que fueran resultado del embalaje inadecuado, no así en cuanto a la sustracción o extravío, ni en cuanto a la fragilidad de la misma", observándose que no ha cumplido lo determinado por la norma, es decir dejar constancia en la Guía de Encomienda, de cualquier observación al embalaje, ni tampoco consideró que el artículo 136 del citado Reglamento, prevé: "Artículo 136 (DAÑOS CAUSADOS) El operador es responsable del daño ocasionado a la encomienda (destrucción o avería), en cualquier momento mientras este se halle bajo su custodia. **No será responsable si los daños se deben a la naturaleza o vicio propio de la encomienda**", por lo que se llega a la conclusión de que sus argumentos no logran desvirtuar lo establecido en el recurso de revocatoria.

viii) En cuanto a su argumento donde enfatiza que: *"Sus representados no han demostrado vulneración alguna de sus derechos e intereses legítimos que hubiere inferido el acto recurrido, existiendo una afectación económica superabundante en el patrimonio de sus representados, habiéndoles lesionado su derecho a la defensa y valoración íntegra e idónea de la prueba y que se exige de responsabilidad al usuario, quien de manera premeditada miente al señalar que se trataba de charque y que en la realidad era carne húmeda, la cual al no estar refrigerada ni en condiciones de embalaje sufrió la descomposición y que tampoco se consideró que de la carne había 104 kilos en buen estado que la usuaria se negó a recoger no siendo coherente que sus representados asuman dichos costos de restitución"*; es necesario recordar al recurrente, que se produce indefensión cuando se ha limitado el derecho a ser escuchado dentro del proceso, a tomar conocimiento y tener acceso a los actuados cursantes en el expediente, a presentar descargos, a formular alegaciones, incluso, a impugnar el citado acto administrativo, circunstancias que no concurren en el caso de autos; máxime si se considera que el propio recurrente, en el recurso de revocatoria ha podido expresar su desacuerdo con el Auto de Formulación de Cargos y, lo más importante, ha formulado y presentado descargos, por lo que no es posible afirmar, en consecuencia, que se la haya producido indefensión, teniendo presente que aún el recurrente puede continuar ejerciendo su derecho a la defensa dentro del proceso iniciado con el citado Auto sin restricción alguna.

Asimismo, no se advierte ninguna vulneración a la valoración íntegra de la prueba, toda vez que en la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 38/2023, se hizo referencia a los documentos presentados en calidad de prueba de donde se obtuvo que en la Factura N° 002002, se advierte la ausencia de la firma del usuario, de lo que se establece que el recurrente no recibió la información necesaria sobre su derecho a declarar sobre el valor de la encomienda, el itinerario y tiempo de traslado de la encomienda, asimismo no se advierte ninguna observación al embalaje, considerando que tenía conocimiento sobre el traslado de alimentos sin ninguna certeza sobre su duración. Por lo tanto, que las pruebas presentadas sean insuficientes para

demostrar que la responsabilidad no fue del operador, no implica que se haya causado indefensión al recurrente, por lo que el argumento carece de fundamento.

En cuanto a que la ATT, no consideró que del total de la carne, había 104 kilos en buen estado que la usuaria se negó a recoger no siendo coherente que sus representados asuman dichos costos de restitución; se recuerda al recurrente que dicho aspecto fue analizado en la Resolución de Revocatoria (Páginas 7 y 8), donde claramente le señalaron que no obstante de lo aseverado no presentó ninguna prueba que demuestre las mismas, por lo que no cumplió con la carga probatoria que la norma le faculta tanto en la instancia de la reclamación como en la instancia recursiva, situación que impide evaluar argumentos que no fueron respaldados con algún elemento probatorio, ni presentado en su memorial de recurso jerárquico, por lo que su argumento carece de fundamento.

9. Que en razón a lo expuesto, se advierte que el recurso jerárquico presentado por el recurrente no cumple con la previsión establecida en el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, donde determina que los recursos deben ser presentados de manera fundamentada.

10. Que por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 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 Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023 de 27 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

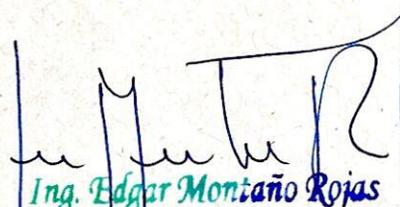
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO. - **Rechazar** el recurso jerárquico interpuesto por Rosario Isabel Rivertt Camacho, en representación de la LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 70/2023 de 27 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, **confirmando** en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Regístrese, notifíquese y archívese.


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

