

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 216

La Paz, 09 SEP 2025

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga, en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, 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 el 03 de junio de 2022, mediante Formulario N° 33903, se canalizó la reclamación directa presentada por Paula Andrea Puente Kanahuaty, ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, alegando lo siguiente: *"El día 6 de mayo 2022 abordé el vuelo con destino a Bolivia con escalas en Los Ángeles, New York y Chile. En New York tocó cambiar a LATAM y al abordar a mí como a 15 personas nos quitaron de muy mala manera las maletas de mano en la puerta desembarque diciendo que no podían subir con ellas que no había espacio y que las entregáramos rápido, por supuesto esto no era cierto, había suficiente espacio, las escanearon pregunté si en mi escala a Chile me la darían y de muy mala manera me dijo que la recoja en su destino final. Le pregunté a la azafata si ella sabía cuál era mi destino final ya que no todos íbamos al mismo destino. Ella sigue gritando que estoy estorbando y a gritos me sacaron de la fila de abordaje para subir al avión y no me dieron ni tiempo de sacar mis cosas de valor de la maleta de mano. En ese momento era mi novio el que la estaba agarrando y él no habla español. Él preguntaba y preguntaba si podría sacar las cosas o dónde nos iban a dar la maleta y le seguían gritando en español si llega a destino final. Al final a él también lo botaron para abordar el avión sin tiempo de hacer nada o sacar nuestras cosas. Tuve escala en Chile y abordé LATAM nuevamente LATAM con destino a Santa Cruz Bolivia, me quedé hasta ser la última persona que quedaba en el aeropuerto esperando mi maleta, los de aduana me dijeron que ya no había más maletas, que nos retiremos. la señora que me atendió, me abrió un caso diciéndome por qué no me quejé antes. Por qué lo hacía recién. Es indignante que te digan eso cuando no pudiste ni dormir. Por lo que estaba pasando gracias a ellos. Me dicen que ya pasaron 5 días de cortesía de búsqueda de mi maleta (Qué cortesía es su obligación buscar mi maleta hasta entregármela) y que no hay reportes de que en Nueva York hayan quitado maletas, señores LATAM no voy a aceptar su respuesta quiero mi maleta, tenía derecho a meterla a cabina en la maleta de mano uno pone todo lo más importante. Estaba mi micrófono profesional, mis dos cámaras de filmación y fotografía, mis audifonos ecualizador, joyas, relojes, un libro de Tom Ford, objetos muy costosos y cosas personales y otros indispensables y valiosos para mí, yo necesito mis cosas (...) No pueden decirme simplemente que no está yo tenía derecho a tenerla conmigo en cabina no que me la arrebaten de las manos sin motivo verdadero (...)"* (fojas 1 a 2).

2. Que en fecha 18 de junio de 2022, LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, responde la reclamación directa, a través de la Nota S/N, señalando lo siguiente: *"(...) Mediante la presente acuso recibo de su solicitud, la cual fue ingresada a nuestro formulario de reclamación directa N°33903 por Servicio de la Línea Aérea LATAM AIRLINES GROUP SA, al respecto tengo a bien señalar lo siguiente: Con gran preocupación hemos tomado conocimiento del problema ocasionado a su persona en relación al reclamo de equipaje del vuelo LA533 del 06 de mayo desde New York con conexión en Santiago hasta Santa Cruz de la Sierra. Indagando sobre su caso pudimos constatar que se verificó con personal del aeropuerto de New York, que el día 06 mayo en el vuelo LA533 no se retiró ni un solo equipaje de mano. Además, se verificó en la oficina de Lost and Found de la Terminal 4 del aeropuerto (JFK) donde operamos y no registraron ningún equipaje de mano con aspecto o contenido similar a la información que se registró en su caso en el aeropuerto Viru Viru. De igual manera se verificaron los equipajes sobrantes de Delta Airlines de los cuales tampoco se tuvo ninguna respuesta en coincidencia con su equipaje de mano. Por lo antes expuesto, declaramos improcedente su reclamación, en lo que respecta a la atención de su caso (...)"* (fojas 3 a 4).

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

3. Que, Paula Andrea Puente Kanahuaty, en fecha 05 de julio de 2022, presentó su reclamación administrativa alegando lo siguiente: "(...) El día 6 de mayo 2022, abordé el vuelo con destino a Bolivia con escalas en Los Ángeles, New York y Chile. En New York tocó cambiar a LATAM y al abordar a mí como a 15 personas nos quitaron de muy mala manera las maletas de mano en la puerta desembarque diciendo que no podían subir con ellas que no había espacio y que las entregáramos rápido, por supuesto esto no era cierto, había suficiente espacio, las escanearon pregunté si en mi escala a Chile me la darían y de muy mala manera me dijo que la recoja en su destino final. Le pregunté a la azafata si ella sabía cuál era mi destino final ya que no todos íbamos al mismo destino. Ella sigue gritando que estoy estorbando y a gritos me sacaron de la fila de abordaje para subir al avión y no me dieron ni tiempo de sacar mis cosas de valor de la maleta de mano. En ese momento era mi novio el que la estaba agarrando y él no habla español. Él preguntaba y preguntaba si podría sacar las cosas o dónde nos iban a dar la maleta y le seguían gritando en español si llega a destino final. Al final a él también lo botaron para abordar el avión sin tiempo de hacer nada o sacar nuestras cosas. Tuve escala en Chile y abordé LATAM nuevamente LATAM con destino a Santa Cruz Bolivia, me quedé hasta ser la última persona que quedaba en el aeropuerto esperando mi maleta, los de aduana me dijeron que ya no había más maletas, que nos retiremos. la señora que me atendió, me abrió un caso diciéndome por qué no me quejé antes. Por qué lo hacía recién. Es indignante que te digan eso cuando no pudiste ni dormir. Por lo que estaba pasando gracias a ellos. Me dicen que ya pasaron 5 días de cortesía de búsqueda de mi maleta (Qué cortesía es su obligación buscar mi maleta hasta entregármela) y que no hay reportes de que en Nueva York hayan quitado maletas, señores LATAM no voy a aceptar su respuesta quiero mi maleta, tenía derecho a meterla a cabina en la maleta de mano uno pone todo lo más importante. estaba mi micrófono profesional, mis dos cámaras de filmación y fotografía, mis audífonos ecualizador, joyas, relojes, un libro de Tom Ford, objetos muy costosos y cosas personales y cosas personales y otros indispensables y valiosos para mí (...)" (fojas 5 a 11).

4. Que a través del Auto de Formulación de Cargos AUTO ATT-DJ-A-ODE- TR LP 142/2023 de 14 de noviembre de 2023, notificado a ambas partes el 17 de noviembre de 2023, mediante el cual se resuelve: "(...) PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. por la presunta comisión de la infracción contenida en el Artículo 63 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, en concordancia con el Artículo 127 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, Ley de Aeronáutica Civil, por el supuesto extravío del equipaje de la USUARIA en la ruta Santiago de Chile – Santa Cruz en fecha 07 de mayo de 2022, vuelo LA864. SEGUNDO.- TRASLADAR los cargos formulados conforme a la Reclamación Administrativa presentada por PAULA ANDREA PUENTE KANAHUATY contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. para que presente la prueba relacionada con la reclamación de la USUARIA dentro de los siete (7) 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. TERCERO. - Conforme a la normativa vigente, la carga de la prueba corresponde al OPERADOR. (...)". Al efecto, el 27 de noviembre de 2023, el operador presentó la documentación que consideró pertinente a fin de desvirtuar el cargo formulado en su contra (fojas 30 a 46).

5. Que mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2024 de 31 de diciembre de 2024, el Ente Regulador, dispuso lo siguiente: "PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por PAULA ANDREA PUENTE KANAHUATY contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. al no haber desvirtuado la a infracción contenida en el artículo 63 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, en concordancia con el artículo 127 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, Ley de aeronáutica Civil, por los argumentos expuesto en el Punto Considerativo Tercero de la presente

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

Resolución. SEGUNDO.- INSTRUIR a LATAM AIRLINES GROUP S.A. efectuar la compensación a la USUARIA con el valor de 1000 DEG (Un Mil 00/100 Derechos Especiales de Giro) por el peso de diez (10) kilogramos del equipaje extraviado de la USUARIA, en virtud a lo establecido en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 65 del DECRETO SUPREMO APROBADO POR EL D.S. 27172; debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de dicho pago en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución. (...)" (fojas 67 a 78).

6. Que el 17 de enero de 2025, Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/202, emitida por la ATT, manifestando los siguientes argumentos (fojas 79 a 81):

i) Resalta que el Artículo 53 del referido Reglamento, establece: "La custodia del equipaje de mano es de responsabilidad del pasajero", de esa manera, la usuaria era responsable de asegurarse que entregaba su equipaje de mano a funcionarios del aeropuerto o de los operadores.

ii) Indica que LATAM en cumplimiento de sus obligaciones como operador, realizó las averiguaciones correspondientes, pudiendo constatar fehacientemente que, en el aeropuerto de New York, ningún personal de LATAM retiró ni un solo equipaje de mano de ningún pasajero el día 06 mayo de 2022, en el vuelo LA533, ya que nunca solicitó ni tuvo en su posesión el equipaje de mano de la usuaria.

iii) Señala que LATAM verificó en la oficina de *Lost and Found* de la Terminal 4 del aeropuerto (JFK), que no registraron ningún equipaje de mano con aspecto o contenido similar al de la usuaria. De igual manera, se verificaron los equipajes sobrantes de Delta Airlines, operador del anterior vuelo de la usuaria, quienes tampoco encontraron coincidencias con su equipaje de mano.

iv) Refiere que la resolución se basó en que el operador no justificó por qué el equipaje de mano fue enviado a bodega sin emitir el talón correspondiente, como exige el Artículo 54 del Reglamento aprobado por el DS 285. Al respecto, LATAM no era responsable ni debía informar a la usuaria sobre las disposiciones previstas en el citado Artículo. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 53, la usuaria debe asumir la responsabilidad por la pérdida de su equipaje de mano al haber entregado el mismo a terceros ajenos a LATAM y su personal.

v) Sostiene que, si la usuaria consideraba que sus cosas eran de valor, tenía la obligación de declararlos como tal, en virtud del procedimiento establecido en el Artículo 58 del Reglamento aprobado por el DS 285. Lamentablemente, la usuaria no gestionó esta declaración, de la misma manera tampoco obtuvo el Parte de Irregularidad Recibida ("PIR") cuando debía realizar su reclamación antes de abandonar el aeropuerto, poniendo en evidencia el descuido y la falta de atención de la USUARIA sobre su equipaje de mano

vi) Invoca el Principio de Verdad Material establecido en el inciso d) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, respaldado por la Sentencia Constitucional Plurinacional 427/2010-R, que obliga a la Administración Pública a investigar los hechos reales con base en evidencia objetiva. Señalando que, de una investigación de la verdad material del presente caso, realizada por el operador, se estableció que la reclamación fue oportunamente atendida, declarada improcedente debido a ningún personal de LATAM retiró ni un solo equipaje de mano de ningún pasajero el día 06 mayo en el vuelo LA533. Por tal motivo, LATAM no es responsable ni debe asumir la responsabilidad por la pérdida del equipaje

vii) Refiere sobre los vicios en el procedimiento establecido en el Decreto Supremo N° 285, indicando que la usuaria no cumplió el Parágrafo I del Artículo 64 del Reglamento aprobado por el DS 285, es decir, solicitar el llenado del Formulario de PIR antes de abandonar el aeropuerto, condición que no cumplió por lo tanto no le da derecho a presentar su reclamo a LATAM y ante tal circunstancia, trató de subsanar su error faltando a la verdad al aseverar que al salir del área de aduana no encontró a ningún funcionario de LATAM; pese a ello el Ente Regulador ha declarado fundados los cargos, sin haber fundamentado y motivado en la RAR 58/2024 por qué los vicios en el procedimiento descritos no serían aplicables en el presente caso.



"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

viii) Solicita en cumplimiento a los Artículos 61 y 64 de la Ley N° 2341, así como al Principio de Sometimiento Pleno a la Ley, revocar totalmente la RAR 58/2024 y ordenar dejar sin efecto la instrucción de efectuar la reposición del equipaje por el valor de 1000 DEG a favor de la usuaria.

7. Por Auto ATT-DJ-A TR LP 23/2025 de 26 de febrero de 2025, el Ente Regulatorio dispuso abrir un término de prueba por el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computable a partir de la notificación con dicho acto administrativo, respondido por el recurrente a través de memorial de 12 de marzo 2025 (fojas 82 a 86).

8. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, resolvió: "ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 17 de enero de 2025 por JULIO FERNANDO QUINTANILLA QUIROGA en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. (SUCURSAL BOLIVIA), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2024 de 31 de diciembre de 2024, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003", bajo los siguientes fundamentos (fojas 97 a 108):

i) Señala que los recursos administrativos son medios por los cuales se puede refutar el acto administrativo, el cual es reflejo de la voluntad de la Administración, y si esta voluntad lesiona los derechos del administrado, el mismo está facultado para pedir a la Administración que revoque o cambie el acto o disposición que dictó. Al interponerse un recurso es necesario cumplir con ciertos requisitos para que la Administración lo acepte; caso contrario, si no se dan estos requisitos, la Administración puede rechazar dicho recurso. Así, los recursos de revocatoria, según las previsiones del inciso d) del Artículo 41 de la Ley N° 2341, deben contener los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, lo cual se traduce en que éstos deben ser presentados de manera fundada, según dispone el Artículo 58 de la misma Ley.

ii) Señala en cuanto a los agravios plasmados por el recurrente, de la revisión y análisis de los antecedentes del caso de autos se ha constatado que éste reiteró en su memorial de interposición de recurso de revocatoria, la mayoría de los argumentos a los que hace referencia en su escrito de respuesta a la formulación de cargos, por lo que ve necesario aclarar que de tal revisión, se ha podido corroborar que dichos argumentos fueron considerados siendo objeto de valoración en la RAR 58/2024, a cuyo efecto, extrae el análisis expuesto en tal pronunciamiento, por el cual, se dejó plasmado que: "(...) el OPERADOR, manifiesta en su respuesta que independientemente de que la USUARIA no presentó el PIR, se realizó la búsqueda del equipaje de CORTESÍA, denominado así, ya que en criterio del OPERADOR, la USUARIA no tenía un ticket de registro del equipaje y segundo, no tenía el PIR, por lo que, una vez cumplido los cinco (5) días de búsqueda según procedimiento interno del OPERADOR procedieron a cerrar el caso sin que se encuentre el equipaje; además, indicó que la versión de la USUARIA respecto a que el día del arribo a Viru Viru no existía personal de LATAM para que le otorgue el PIR es una mentira, ya que cuando llegó la USUARIA en el vuelo LA864 el 7 de mayo de 2022 procedente de Chile, la aeronave registró parqueo a horas 14:04, teniendo como registro de abandono del último pasajero a horas 14:33, aclarando que para el arribo de dicho vuelo el OPERADOR contaba con (cuatro) 4 personas, como demuestra el registro de procesos de recepción de área de aduana (Fs.38), realizado por nuestro agente encargado del área, también aclaran que el OPERADOR tiene como política dejar al agente encargado de ventas en mostradores hasta la hora de salida del vuelo siguiente que era LA865, Viru Viru – Santiago de Chile, cuyo horario de salida estaba programado para las horas 14:43, haciendo conocer que debido al trabajo post vuelo incluso habrían contado con personal hasta horas 16:00. Que analizado las circunstancias de los hechos, se tiene que la USUARIA junto a su acompañante, el 6 de mayo de 2022, tuvo un viaje desde Los Ángeles – New York – Chile – Bolivia; empero, en el aeropuerto de New York no la dejaron abordar con su equipaje de mano, debido a que no había espacio en cabina, según le habría informado el OPERADOR, por lo que éste habría retenido el equipaje en sala de preembarque, además el OPERADOR no habría dado la posibilidad a la USUARIA de sacar sus objetos de valor del equipaje de mano y colocar el ticket correspondiente para que la USUARIA recoja su equipaje en destino sin ninguna dificultad. (...) en ese entendido, se tiene que la USUARIA tenía el derecho de llevar consigo un equipaje de mano; sin embargo, este derecho le fue negado por el OPERADOR por circunstancias que no fueron explicadas por el mismo, por lo que esta Autoridad se vio impedida de refutar el argumento de la USUARIA y permita crear certeza en relación al inconveniente producido. (...) la prueba que adjunta el OPERADOR en calidad de descargo

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

es un formulario de procesos de recepción del área aduanas de fecha 07 de mayo de 2022, que demuestra que en la citada fecha se contaba con cuatro (4) personas del OPERADOR en la recepción del vuelo de la USUARIA LA864 y que no se tuvo ningún reclamo de daño o pérdida de equipaje. (...), si bien es cierto que la USUARIA no realizó el llenado del formulario PIR al llegar a destino tal como lo establece el Artículo 64 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 285 (...) empero, no es menos cierto que, el OPERADOR no explicó el por qué negó el embarque del equipaje de mano de la USUARIA en cabina de la aeronave y la puso en bodega como equipaje registrado sin extender el respectivo talón, tal como lo establece el Artículo 54 del citado reglamento (...) por tanto, toda vez que el OPERADOR no remitió información alguna que permita crear certeza en relación al inconveniente producido con el equipaje de mano de la USUARIA en el Aeropuerto de Nueva York y siendo este elemento muy importante, pues fue el que originó el objeto de reclamo, es decir, la pérdida de equipaje de la USUARIA; en tal entendido, toda vez que el equipaje de la USUARIA estaba abajo custodia del OPERADOR, corresponde que éste se haga cargo del extravío del mismo. (...) al no existir una explicación razonable de lo acontecido en el Aeropuerto de Nueva York con el equipaje de mano de la USUARIA, situación que innegablemente derivó en la pérdida de equipaje de la misma, se concluye que el OPERADOR es el responsable de los daños y perjuicios sobrevenidos en casos de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo (...). Por lo expuesto precedentemente, se evidencia que los agravios señalados por el RECURRENTE en su recurso de revocatoria, han sido considerados y valorados técnica y jurídicamente por la RAR 58/2024 precedentemente citado, cuyas conclusiones derivaron en la emisión de la parte resolutive del mencionado acto administrativo.

iii) Precisa que ante la falta de explicaciones claras y la ausencia de documentación que aclare el traslado del equipaje de mano a bodega –por ejemplo, la no emisión del talón de equipaje – el recurrente asumió la custodia del equipaje. Ya que sostuvo que, una vez que dicho equipaje quedó bajo la responsabilidad del operador, le correspondía el deber de dar una respuesta adecuada y de realizar la compensación en caso de pérdida, aspecto fundamentado en el Artículo 63 del Reglamento aprobado por el DS 285 y el Artículo 127 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004 de Aeronáutica Civil Boliviana. A lo que se suma que por mandato del Parágrafo II del Artículo 63 del Reglamento aprobado por el DS 27172, la carga de la prueba recae en el operador para desvirtuar la presunta infracción y en el presente caso, ante la carencia de pruebas convincentes por parte del recurrente de que el equipaje jamás fue retirado, se declaró fundada la reclamación. Afirmando que la responsabilidad del operador se activa precisamente cuando se transfiere la custodia y, en estos casos, es el operador el que debe garantizar la adecuada salvaguarda de los equipajes.

iv) Hace referencia respecto a la Verdad Material a lo previsto en la Sentencia Constitucional N° 0234/2018-S4 de 21 de mayo de 2018, así como al precedente administrativo establecido en la Resolución Ministerial N° 023 de 28 de enero de 2015, manifestando que dicho principio implica el deber de efectuar el análisis de todos y cada uno de los aspectos que más allá de los documentos formales, sean conocidos por la Administración Pública para poder asumir una determinación debidamente fundamentada. Recordándole al recurrente que, durante la tramitación del proceso sancionatorio, se observa que se ha comprobado la falta de emisión de un talón del equipaje de mano de la usuaria, así como la ausencia de respuestas claras sobre qué pasó con dicho equipaje. Trayendo a colación lo manifestado en el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1083/2024 de 21 de mayo de 2024, referente a la evaluación de descargos y por el análisis desarrollado en la RAR 58/2024, en la que se señaló lo siguiente: "(...) se concluye que LATAM AIRLINES GROUP S.A., no ha desvirtuado la presunta comisión de la infracción contenida en el artículo 63 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, en concordancia con el artículo 127 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, Ley de aeronáutica Civil, por el extravío del equipaje de la USUARIA PAULA ANDEA PUENTE KANAHUATY en la ruta Santiago de Chile - Viru Viru (Bolivia) el 7 de mayo de 2022, vuelo LA 864". Indicando que como se explicó en la RAR 58/2025, en el caso en particular se ha llegado a la verdad material de los hechos, más aún cuando debe tenerse presente que la tarea investigativa de la Administración Pública en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, de manera que con base en esa información integral se logre la averiguación de la verdad material, el resguardo del ejercicio pleno del derecho a la defensa y el respeto a la garantía del debido proceso. Precisando que el recurrente en etapa recursiva no presentó prueba alguna, procediendo mediante memorial de 17 de enero de 2025 a ratificar la ya cursante en obrados, las cuales no desvirtuaron los cargos. La falta de mayores elementos de convicción, en un contexto donde la usuaria relata una experiencia de desatención y confusión, refuerza la posición de que la pérdida del equipaje fue consecuencia de un fallo procedimental del operador, quien además tiene la carga probatoria.

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

v) Fundamenta en relación a la falta del hecho de que la usuaria no haya llenado un PIR, complementando a lo ya señalado por la RAR 58/2024, que dicha falta no puede invalidar el derecho a reclamar por la pérdida de un bien cuya salvaguarda corresponde al operador. La ausencia del PIR debe ser evaluada en el contexto fáctico concreto y no servir de pretexto para desestimar la vulneración de derechos cuando el diseño y la ejecución del proceso de entrega del equipaje hayan sido confusos como en el presente caso.

vi) Establece que ninguno de los argumentos señalados por el recurrente logró desvirtuar los fundamentos de la RAR 58/2025, por lo que corresponde rechazar el 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 y, en consecuencia, confirmarlo totalmente.

9. Que a través de memorial de fecha 30 de abril de 2025, Julio Fernando Quintanilla Quiroga, en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, interpone recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, bajo argumentos que serán analizados seguidamente (fojas 109 a 113).

10. Que en fecha 06 de mayo de 2025, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 522/2025 remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la ATT (fojas 114).

11. Que habiendo el recurrente presentado en fecha 22 de mayo de 2025, lo requerido por Providencia RJ/P – 10/2025 de 20 de mayo del mismo año, a través de Auto de Radicatoria RJ/AR- 52/2025 de 08 de agosto de 2025, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la ATT (fojas 115 a 132)

CONSIDERANDO: Que a través de informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 470/2025 de 29 de agosto de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de la Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnando.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del Recurso Jerárquico motivo de autos y considerando lo expuesto en el informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ-N° 470/2025, se tiene las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo 1 del Artículo 76 de la Constitución Política del Estado, dispone lo siguiente: "I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores".

2. Que el Artículo 3 de la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, dispone que: "El Sistema de Transporte Integral – STI, en todo el Estado Plurinacional de Bolivia, se rige por la Constitución Política del Estado, los Tratados, Convenios e Instrumentos Internacionales,

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

la Ley Marco de Autonomías y Descentralización, la Ley General de Transporte, normas sectoriales y otras normas específicas del ordenamiento jurídico del Estado Plurinacional”.

3. Que el Artículo 36 de la referida Ley establece que: “La autoridad competente protegerá, los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores velando por el cumplimiento de la normativa vigente, la aplicación correcta de las tarifas, el control de la eficiente prestación de los servicios, atendiendo sus denuncias y reclamos”.

4. Que el inciso h) del Artículo 114 de la Ley General de Transporte, señala que los usuarios tienen derecho a: “reclamar ante la autoridad competente cualquier deficiencia e irregularidad en la prestación del servicio”.

5. Que el párrafo II del artículo 127 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, señala que, a los efectos de esa ley, el transporte aéreo comprenderá el periodo durante el cual los equipajes se encuentren al cuidado del transportador, ya sea en un aeródromo o a bordo de la aeronave o en un lugar cualquiera en caso de aterrizaje fuera de un aeródromo, o incluso en las oficinas del transportador.

6. El artículo 60 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, dispone que la responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los convenios internacionales vigentes en cada Estado y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

7. Que el Artículo 63 del D.S. 285 dispone: “Si al arribar a destino, el equipaje no llegara junto al pasajero, se encontrara dañado o se verifica que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en los Convenios del Sistema de Varsovia o aquellos que los sustituyan”.

8. Que el Artículo 61 de la Ley N° 2341, de Procedimiento Administrativo, señala 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 estuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse con las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el Artículo 11 de la misma Ley”.

9. Que debe precisarse que los recursos administrativos son medios a través de los cuales el administrado solicita a la Administración la revocación o reforma de un acto suyo, constituyendo una garantía para el recurrente en la medida en que le permite reaccionar y eventualmente eliminar el perjuicio que pudiera sufrir por la emisión de un determinado acto administrativo. Siendo el objeto de los recursos administrativos la pretensión dirigida a obtener la revocación o reforma del acto administrativo impugnado; cabe precisar que el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, referido a la forma de presentación de los recursos, expresa los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo los requisitos y formalidades en los plazos que establece la citada Ley.

10. Que los Parágrafos I y II del Artículo 63 de la Ley N° 2341, determina que: “Dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare; 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”

11. Que el párrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, determina que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”



planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

12. Que el inciso c) del Parágrafo II del artículo 91 del citado 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 confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnando.

13. 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".

14. Que una vez expuestos los antecedentes, el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos presentados en el recurso jerárquico, de lo que se obtiene:

i) En cuanto al argumento donde el recurrente lamenta que la ATT se ha limitado a transcribir fragmentos de la RAR 58/2024, para concluir que los agravios expuestos en el recurso de revocatoria, han sido valorados por la RAR 58/2024, situación que le genera indefensión, ya que existe una resolución que declara probado los cargos en su contra, por lo que sufre una sanción administrativa cuando no se han resuelto los siguientes interrogantes: ¿A quién entrego la usuaria su equipaje de mano, siendo que no existe ninguna prueba que demuestre que funcionarios de LATAM impidieran el ingreso de equipajes de mano a los pasajeros?. ¿Por qué se asume que LATAM sería responsable del equipaje de mano de la usuaria si de la prueba cursante en expediente no existe constancia que LATAM hubiese requerido este equipaje y la usuaria no portaba el ticket de registro de equipaje (PIR)?, ¿Por qué no existió reclamo de los supuestos otros 15 pasajeros que alega la usuaria que también habían sufrido el mismo percance? ¿Por qué la usuaria no reclamo oportunamente y mintió sobre la supuesta falta de personal para alegar que no contaba con el PIR?, puntualizando que todas las respuestas a esas preguntas deberían haber sido fundamentadas y motivadas correctamente en la RV 27/2025, para que hubiera evitado ser una resolución arbitraria en los lineamientos de la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 2221/2012 de 08 de noviembre de 2012, referida a la motivación y fundamentación de las resoluciones, misma que cita la SCP 1290/2016 -S3 y la SCP 062/2017-S3; al respecto, es prudente tener presente que la Autoridad de Regulación, actuó conforme a los elementos obtenidos, desde la respuesta por parte del operador a la solicitud de información y respuesta de avenimiento, realizada en fecha 12 de julio de 2022, cursante a fojas 15 a 19, así como a la contestación a la formulación de cargos fojas 38 a 46, donde el operador se limitó a indicar que la usuaria no habría dado cumplimiento a la condición señalada en el artículo 31 y parágrafo I del artículo 64 del Decreto Supremo N° 285, referido a la solicitud a LATAM de llenar el Formulario de Parte de Irregularidad Recibida -PIR, antes de abandonar el aeropuerto, y que además la usuaria habría mentido en su aseveración de que no había personal de LATAM en el aeropuerto de Viru Viru, cuando salió del recojo de maletas; observándose al efecto, que en ningún momento el operador manifestó alguna duda respecto al infortunio por el que había pasado la usuaria, ni remitió información alguna que haya permitido crear certeza en relación a dicho inconveniente producido con el equipaje de mano de la usuaria en el aeropuerto de New York, limitándose a presentar argumentos sobre aspectos formales como es el llenado del Formulario PIR, que fueron considerados en la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 58/2024. Asimismo, al interponer el recurso de revocatoria fojas 79 a 81 y memorial de presentación de pruebas cursante a fojas 82 a 86, de la misma manera reiteró los mismos argumentos, fundamentando que producto de una investigación interna de la verdad material, se limitó a señalar que el caso fue oportunamente atendido y por tanto declarado improcedente *debido a que ningún personal de LATAM, retiró ni un solo equipaje de mano de ningún pasajero el día 06 de mayo en el vuelo LA5333*; no obstante no existe mayores elementos brindados a la Autoridad Reguladora, por los que se haya desvirtuado lo narrado por la reclamante, respecto a la entrega de su equipaje de mano al momento del abordaje para el segundo tramo en puertas del avión; por lo que no se considera pertinente que el recurrente reclame aspectos en la instancia del jerárquico, que primero: no fueron reclamados al momento

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

de interponer su recurso de revocatoria y segundo: sobre situaciones que debieron ser realizadas por el mismo o en su caso proponerlas a la ATT, al momento de presentar su memorial de presentación de pruebas dentro la etapa probatoria; es así que por lo descrito, no se observa ninguna situación que le haya generado indefensión, teniendo en cuenta que el derecho a la defensa, comprende la potestad de ser escuchado **presentando las pruebas que estime convenientes en su descargo** y la observancia del conjunto de requisitos de cada instancia procesal, a fin de que las personas puedan defenderse adecuadamente de manera técnica y material, ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos. Así lo concibe el Tribunal Constitucional en la SCP 0003/2018-S2.de 21 de febrero de 2018, cuando establece: *“El derecho a la defensa, es configurado como una garantías jurisdiccional, afirmación que se extrae del art. 119.II de la CPE, cuando dispone: “Toda persona tiene derecho inviolable a la defensa”, que de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, comprende: “potestad inviolable del individuo a ser escuchado en juicio presentando las pruebas que estime convenientes en su descargo, haciendo uso efectivo de los recursos que la ley le franquea. Asimismo, implica la observancia del conjunto de requisitos de cada instancia procesal en las mismas condiciones con quien lo procesa, a fin de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos” SC 1490/2004-R de 14 de septiembre (SCP 1270/2012 de 19 de septiembre)”. Por lo que los argumentos del recurrente carecen de fundamento conforme prevé el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341.*

ii) En lo que corresponde al argumento donde el recurrente hace mención sobre la conjetura de que LATAM era responsable del equipaje de mano de la usuaria, la carga de prueba y la verdad material, señalando que en el recurso de revocatoria interpuesto por LATAM, manifestó que de acuerdo con el Artículo 53 del Decreto Supremo N° 285: *“La custodia del equipaje de mano es de responsabilidad del pasajero”, de esa manera, la usuaria era responsable de asegurarse que entregaba su equipaje de mano a funcionarios del aeropuerto o de los operadores.* Asimismo, fundamentó que LATAM en cumplimiento de sus obligaciones como operador, realizó las averiguaciones correspondientes, pudiendo constatar fehacientemente que, en el aeropuerto de New York, ningún personal de LATAM retiró ni un solo equipaje de mano de ningún pasajero el día 06 mayo de 2022, en el vuelo LA533, ya que nunca solicitó ni tuvo en su posesión el equipaje de mano de la usuaria. Además, LATAM verificó en la oficina de *Lost and Found* de la Terminal 4 del aeropuerto (JFK), que no registraron ningún equipaje de mano con aspecto o contenido similar al de la usuaria. De igual forma, se verificaron los equipajes sobrantes de Delta Airlines, operador del anterior vuelo de la usuaria, quienes tampoco encontraron coincidencias con su equipaje de mano. Por tanto, está demostrado que ningún personal de LATAM retiró ni un solo equipaje de mano de ningún usuario el día 06 de mayo en el vuelo LA533, por lo que no era responsable ni debía informar al usuario sobre las disposiciones previstas en el artículo 54 del DS 282 y de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 del DS 285, **la usuaria debería asumir la responsabilidad por la pérdida de su equipaje de mano, al haber entregado el mismo a terceros ajenos a LATAM y su personal;** al respecto, el recurrente debe tomar en cuenta que la reclamación fue realizada en razón a la entrega del equipaje de mano por parte de la usuaria a personal de LATAM al momento del abordaje en el segundo tramo de su vuelo en puertas del avión, aspecto que en ningún momento fue desvirtuado por el operador, limitándose a indicar que **ningún personal de LATAM retiró ni un solo equipaje de mano de ningún usuario el día 06 de mayo en el vuelo LA533**, sin brindar mayores elementos probatorios que respalden lo señalado, además que extraña que afirme que la usuaria hubiese entregado su equipaje a terceros, sin que exista algún medio probatorio que ratifique dicha situación, **por lo que su aseveración de que la usuaria era responsable de asegurarse que entregaba su equipaje de mano a funcionarios del aeropuerto o de los operadores**, contradice el principio de accesibilidad, previsto en la Ley General de Transporte N° 165, que en el artículo 6 determina: “a) Accesibilidad. Todas las usuarias y usuarios podrán acceder al Sistema de Transporte Integral - STI, por el medio y modalidad que escojan, los mismos que deben contar con facilidades de acceso y estar en condiciones de equidad, calidad y **seguridad**, por lo que el argumento del recurrente se encuentra errado y carece de una interpretación conjunta de la norma.

iii) En cuanto a su argumento donde el recurrente menciona que la ATT sin desarrollar la fundamentación y motivación de respuesta **a sus argumentos, se limitó a expresar lo señalado en la Resolución de Revocatoria parte considerativa 4, párrafo segundo del numeral 3 y párrafos 5 y 6 del numeral 4;** al

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”

respecto se observa que el recurrente se circunscribe a replicar lo expuesto en los citados numerales; no obstante, es prudente tener presente que la Autoridad de Regulación, respondió al operador conforme a la norma aplicable, encontrándose su respaldo legal en el artículo 63 del Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 285, artículo que norma específicamente respecto al extravío, demora, pérdida de contenido y/o daño de equipaje, además de aclarar que el recurrente en etapa recursiva no presentó prueba alguna, habiendo procedido a ratificar en su memorial de 17 de enero de 2025, la ya cursante en obrados, por lo que no se evidencia que se haya vulnerado los elementos de fundamentación y motivación.

iv) En lo que refiere al argumento donde el recurrente expresa que es evidente que dentro los procesos para el SIRESE, es aplicable el principio de inversión de la carga de la prueba, contemplado en el artículo 63, parágrafo II del Decreto Supremo N° 27172, por lo que es el operador quien demuestra su pretensión, no obstante, el mencionado principio no constituye una obligación del operador para demostrar hechos sobre los cuales no tuvo participación y en los que en la responsabilidad recae sobre la usuaria, para cuyo efecto, trae a colación lo expuesto en la Sentencia de Sala Plena 82/2015 de 24 de marzo de 2015. Argumentando que a partir de la jurisprudencia citada, se deben considerar el principio de "quien afirma un hecho debe probarlo" y el principio de verdad material, ambos aplicables al presente caso; que le permite arribar a las siguientes conclusiones: 1) Primero, dentro del procedimiento administrativo general, la carga de la prueba recae básicamente en el Administrado, es decir que se aplica el principio de inversión de la carga de la prueba; no obstante, ello no elimina la aplicación del principio jurídico de quien afirme un hecho deba probarlo y abiertamente reconocido por el artículo 1283 del Código Civil. Por lo tanto, es racional afirmar que la parte afectada al afirmar que el cursante proceso es contra el operador LATAM, los mismos deberían haber aportado una prueba mínima que genere convicción y permita la verificación de los hechos, mucho más tratándose de un procedimiento sancionador. 2) Paralelamente, en virtud del principio de verdad material, así como el de igualdad de las partes y principio contradictorio, se establece también que existe una obligación de la ATT de aportar prueba contundente para formular cargos al operador y no sancionarlo, cuando el mismo nunca impidió el acceso del equipaje de mano de la usuaria o se lo solicitó y que la ATT, debería demostrar la existencia material de los hechos sobre los cuales versará la controversia; sin embargo, basada en la sola declaración de la usuaria, insiste en sancionar a LATAM en lugar de verificar la verdad material de los hechos afectando todas las garantías constitucionales que caracterizan a los procesos sancionadores. 3) Finalmente el hecho de que la usuaria haya perdido su equipaje cuando estaba en su posesión, no demuestra en ningún extremo que haya sido LATAM quien sea responsable de salvaguardar el equipaje de la usuaria. En todo caso son prueba fehaciente que la usuaria siempre estuvo en custodia de su equipaje y que LATAM en ningún momento tuvo custodia del mismo. Reiterando que agotó todas las vías y brindó todo el apoyo para ayudar a la usuaria sobre la infortunada pérdida o hurto de su equipaje.

Al respecto, se observa que el recurrente hace referencia a lo establecido en el artículo 63 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, referido a la carga de la prueba, señalando que el mismo no constituye una obligación del operador para demostrar hechos sobre los cuales no tuvo participación y en los que en la responsabilidad recae sobre la usuaria; sin embargo de la revisión de los antecedentes, no se advierte que el recurrente haya logrado demostrar que no tuvo participación respecto a los hechos reclamados por la recurrente, en consecuencia tampoco logra demostrar estar exento de lo previsto en el citado artículo, ni logra fundamentar de que manera dentro de un proceso de reclamación con legislación específica, cómo es la prevista en el Título III Procedimientos Sancionadores, Capítulo I. Reclamación de Usuarios, Sección I y II, referidos a la Reclamación Directa y Administrativa, del citado reglamento 27172, pueda existir la posibilidad de que la carga de la prueba, recaiga sobre la usuaria, aspecto que difiere de los argumentos expuestos por el recurrente cuando manifiesta que "quien afirma un hecho debe probarlo", haciendo cita de lo previsto en la Sentencia de la Sala Plena 82/2015 de 24 de marzo de 2015; **observándose al efecto que el recurrente obvia analizar de manera completa la misma, toda vez que paradójicamente a lo indicado, dicha sentencia refiere:** (...) "en el presente caso, la participación igualitaria de las partes en la aportación probatoria ha sido delegada a éstos por mandato del art. 47 de la Ley N° 2341 LPA, que establece: "(Prueba)... IV los gastos de aportación y producción de las pruebas correrán por cuenta de los interesados que la soliciten", por otra parte el art. 63. II del DS N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el operador asume la carga de la prueba, lo que implica responsabilidad suya el aportar y producir en el procedimiento de reclamación, los elementos probatorios tendientes a

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

desvirtuar su responsabilidad respecto de la presunta comisión de la infracción por la cual se le han formularon cargos. Ello no contradice que para cuando se presente una desigualdad entre las partes, como es el caso que nos ocupa -caso de defensa al consumidor, la administración distribuya el peso de la carga de la prueba hacia quien está en mejor posición de asumirla y soportarla" (...); **es decir, que incluso considerando lo señalado en la citada sentencia, debe observarse los casos de desequilibrio probatorio**, cuando la parte demandada está en mejor posición para probar los hechos o para desvirtuar una presunción, como en el presente caso, toda vez que el recurrente tenía acceso a cualquier mecanismo o actuación para desvirtuar lo reclamado por la usuaria, ya que el objetivo es asegurar la igualdad material en el proceso, evitando que una parte quede imposibilitada de probar por falta de acceso a la evidencia. Por lo que se esclarece respecto a la interpretación de la carga de la prueba, **confirmando que la misma corresponde hacia quien está en mejor posición de asumirla, que como es el caso en donde se presenta una desigualdad dentro las partes al tratarse de un caso de defensa al consumidor**. Razón por la cual corresponde a este Ministerio seguir los lineamientos establecidos por el Tribunal Supremo de Justicia.

v) En cuanto a su argumento donde menciona la falta de respuesta a vicios del procedimiento de acuerdo con el DS 285 y la inexistencia del PIR, refiriendo que LATAM ha solicitado que se declaren improbados los cargos formulados, toda vez que la usuaria no cumplió con el procedimiento legal establecido por el DS 285 de solicitar el PIR a LATAM antes de abandonar el aeropuerto el día de su arribo, indicando: a) La Usuaria no cumplió con el requisito legal previsto en el artículo 64 del DS 285, para efectuar su reclamo, y por tanto, su reclamo carece de sustento legal. Al respecto, para que LATAM atienda el reclamo de la USUARIA por la supuesta pérdida de su equipaje de mano, la usuaria debió haber cumplido con la condición señalada en el párrafo I del artículo 64 del DS 285, es decir solicitar a LATAM el llenado del Formulario de Parte de Irregularidad Recibida- PIR antes de abandonar el aeropuerto, condición que no cumplió y por lo tanto no le da derecho a presentar su reclamo a LATAM. b) Como se demostró fehacientemente en el recurso de revocatoria, la usuaria mintió al aseverar que no había personal de LATAM en el aeropuerto de Viru cuando salió del área de recojo de maletas. Complementando que el artículo 31 del Decreto Supremo, establece que, entre otros, el pasajero tiene los siguientes derechos al arribar a destino: "I. Antes de abandonar el área de desembarque a la emisión del formulario de Parte de Irregularidad Recibida -PIR, en caso de detectar problemas con su equipaje". Manifestando que a pesar de haberse demostrado que la usuaria no cumplió con dicho procedimiento legal; la ATT ha declarado fundado los cargos, sin haber fundamentado y motivado en RAR 58/2024, por qué los vicios en el procedimiento descritos precedentemente no serían aplicables en el presente caso.

Sobre lo expuesto, se advierte que la Resolución de Revocatoria, explico al recurrente de que el hecho de que la falta del llenado del formulario no puede invalidar el derecho a reclamar por la pérdida de un bien cuya salvaguarda corresponde al operador, aspecto que se considera pertinente, toda vez que de la lectura al Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, se advierte que el Artículo 31, correspondiente al arribo a destino), hace referencia al DERECHO QUE TIENEN LOS PASAJEROS AL arribar a destino, **DONDE JUSTAMENTE SE ENCUENETRA A abandonar el área de desembarque, a la emisión del formulario de Parte de Irregularidad Recibida - PIR, en caso de detectar problemas con su equipaje**, por lo que dicha normativa no establece el llenado del citado formulario como un requisito, para dar curso a una reclamación, por lo que los argumentos del recurrente carecen de fundamento.

vi) En lo que corresponde al argumento del recurrente donde lamenta los extremos expuestos por la ATT, en el numeral 5 del Considerando 4 de la Resolución de Revocatoria, ya que con ello no ha dado respuesta sobre los vicios de procedimiento y las aseveraciones falsas de la usuaria, resolviendo tanto en el Resolución Sancionatoria como en la Revocatoria en completa inobservancia del Principio de Sometimiento Pleno a la Ley, recogido por el inciso c) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo; conviene precisar que el recurrente se circunscribe a transcribir lo establecido en dicho inciso, sin fundamentar de que la manera el Ente Regulador, no habría regido sus actos a la ley ni habría asegurado el Debido Proceso al recurrente; cuando lo manifestado en la Resolución de Revocatoria fue en sentido de hacer notar al recurrente que la falta de llenado de un formulario

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



PIR, no podría invalidar el derecho a reclamar por la pérdida de un bien al momento de efectuar su segundo transbordo. Por lo que el argumento del recurrente carece de fundamento.

15. 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.

16. 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 párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnando.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO. - Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio Fernando Quintanilla Quiroga en representación de la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 27/2025 de 11 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnando.

Notifíquese, regístrese y archívese.


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



“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”