RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ Nº 098

La Paz, 17 SEP 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Jesús Germán Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA., contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes- ATT.

CONSIDERANDO: Que el Recurso Jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Que a través de Formulario de canalización de reclamación directa N° 81/2025 de 02 de mayo de 2025, el señor LUCIO JUVENAL FLORES CHAMBI (USUARIO), presentó su Reclamación Directa en contra del OPERADOR, manifestando que: "En fecha 30-4-25 Tome los servicios de PULLMAN BUS con destino a VILLAZÓN en el cual Tiquee 3 Equipajes. El 01- 05-25 llegamos al destino solo me entregó el chofer del bus solo 2 Equipajes Faltándome 1 Bolsa grande con N° 0198233. Tiquet que contenía mercadería (...)". El USUARIO presentó una fotocopia de su Cédula de Identidad donde autorizó a la señora Yaneth A. Flores Chambi hacer el seguimiento de la presente reclamación.

2. Que, al no recibir respuesta del operador, el usuario LUCIO JUVENAL FLORES CHAMBI en fecha 14 de mayo de 2025, presentó su RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA ante la Autoridad Regulatoria señalando lo siguiente: "El usuario solicita recuperar el equipaje, o una remuneración económica al no haber respuesta o propuesta de solución, porque el equipaje contenía mercadería un valor de Bs5470 (Cinco mil cuatrocientos setenta 00/100 Bolivianos), así también entrega una lista de contenido de la bolsa y que prosiga con la siguiente instancia.". (sic)

3. Que a través de informe de Avenimiento N°017 de 16 de mayo de 2025, se trató de buscar un entendimiento entre el usuario y el operador; sin embargo, el Operador no asistió a la reunión, no obstante, se logró establecer comunicación con el operador, vía llamada mediante la cual expresó no está dispuesto a solucionar y que prosiga el reclamo con su proceso y la siguiente instancia. Así también se levantó el acta por incumplimiento de atención a reclamos como su desacato.

4. Que por medio de Formulario N° 1 ATT-DTRSP-FAR-ODE-TR TE LP 57/2025 de 14 de mayo de 2025, de apertura de proceso por reclamación administrativa, se canalizó el reclamo de LUCIO JUVENAL FLORES CHAMBI.

5. Que a través de Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 276/2025 de 04 de agosto de 2025, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, resolvió: "(...) **PRIMERO.- FORMULAR CARGOS** contra PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA" con REG-611 por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr y del numeral 7 del parágrafo I del artículo 97 de la RM 266/17, en relación a la presunta vulneración de lo previsto en los artículos 32, 38 y 41 de la citada Resolución Ministerial, por la presunta pérdida de equipaje del USUARIO en la ruta El Alto – Villazón el 30 de abril de 2025. **SEGUNDO.- TRASLADAR** al OPERADOR los cargos formulados conforme a la reclamación administrativa presentada por LUCIO JUVENAL FLORES CHAMBI contra PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA con REG-611 para que presente la prueba relacionada con la reclamación directa del 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.

D.G.A.J. V°B° Mónica Vela Pérez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica A.V.P. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

6. Que PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA. con REG-611 no contestó los cargos formulados.

7. Que la ATT mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 338/2025 de 18 de diciembre de 2025, resolvió: "(…) **PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por LUCIO JUVENAL FLORES CHAMBI contra el PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA con REG-611, según el sistema SIONET, al no haber el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr y del numeral 7 del parágrafo I del artículo 97 de la RM 266/17, en relación a la presunta vulneración de lo previsto en los artículos 32, 38 y 41 de la citada Resolución Ministerial, conforme se detalla en el Punto Considerativo Tercero (3) de la presente Resolución. **SEGUNDO. - INSTRUIR** a PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA con REG-611, efectuar la compensación de Bs466, 90 (Cuatrocientos sesenta y seis 90/100 Bolivianos) a favor del USUARIO por la pérdida de la encomienda, 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. **TERCERO**. - En virtud a lo dispuesto en el punto resolutivo primero, se resuelve SANCIONAR a PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA con REG-611 con el APERCIBIMIENTO, toda vez que se trata de la primera comisión de este tipo infractorio, de conformidad al inciso a) del parágrafo II del Articulo 97 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RM 266/17.

8. Que a través de memorial presentado el 14 de enero de 2026, Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la empresa PULL BUS LOS ANDES, interpuso Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 338/2025 de 18 de diciembre de 2025.

9. Que la ATT, a través de Resolución Administrativa Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026, resolvió: *"(…) ÚNICO. - RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 14 de enero de 2026, por Jesús Germán Choque Peñafiel en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA. con registro SIONET REG - 611, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 338/2025 de 18 de diciembre de 2025, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso e) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el Artículo 61 de la LEY 2341.(…)".*

10. Que por medio de memorial presentado en fecha 06 de mayo de 2026, Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA., interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

11. Que a través de Nota ATT-DJ-N LP 424/2026 de 11 de mayo de 2026, recibida en esta Cartera de Estado en fecha 11 de mayo de 2026, la ATT remitió el Recurso Jerárquico interpuesto por Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

D.G.A.J. V°B° Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

12. Que a través de Auto de Radicatoria de 01 de julio de 2026, se radicó el Recurso Jerárquico interpuesto el 06 de mayo de 2026, por Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026, emitida por la ATT.

D.G.A.J. V°B° Mónica A.C. M.O.P.S.V.

CONSIDERANDO:

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Que, los argumentos expuestos por la Recurrente en su Recurso Jerárquico, se citan de la siguiente manera:

Observa que, *"independientemente de la obligación del estado de producir las pruebas en un proceso sancionador (Artículo 89 inciso a - del Reglamento a la Ley No 2341), de conformidad con el artículo 27 del Decreto Supremo No 27172 de 15 de septiembre de 2003, dispone: "I. El Superintendente deberá disponer la producción de informes, dictámenes y de toda medida de prueba que considere conveniente. Producida la prueba podrá poner las actuaciones a disposición de los interesados para que aleguen lo actuado". 11. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción".*

En este contexto, se tiene que la prueba no es sólo el CD (objeto), sino es el contenido grabado que tiene, es decir, las supuestas imágenes grabadas, que nunca fueron puestas al conocimiento de la parte recurrente, en razón a su falta de producción (ejecución y práctica material de la prueba), que debía ser puesta en audiencia al conocimiento de las partes interesadas. Audiencia que nunca fue convocada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), lo cual constituye la vulneración de los artículos 37 y 38 del Decreto Supremo No 27172 de 15 de septiembre de 2003.

A esto se suma, el hecho que la parte recurrente, no puede por sí mismo producirla prueba que contiene el CD, toda vez que esta facultad la tiene la autoridad administrativa, en el marco de los principios de sometimiento pleno a la ley, verdad material, de legalidad y de legitimidad, jerarquía normativa, de economía, simplicidad y celeridad, informalismo y de publicidad, previstos en el artículo 4 de la Ley No 2341 de procedimiento Administrativo. Razón por la cual se ha vulnerado el Derecho o lo Defensa y del Debido Proceso.

Asimismo, es pertinente hacer la diferencia semántica entre revisión del CD y su producción de contenido. En este ámbito, el revisar es un proceso de examinar, inspeccionar, analizar o evaluar minuciosamente algo para verificar su estado, calidad, funcionamiento o pertinencia, contrariamente a la producción de su contenido, que es la impresión gráfica de fotografías, la visualización de Imágenes, archivos visuales en pantallas digitales

En lo concerniente al CONSIDERANDO 4: (ANALISIS DEL RECURSO DE REVOCATORIA Y CONCLUSIONES). Se afirma esencialmente en el numeral 5) que: "...no se configura vulneración al principio del non bis in Ídem, siendo válidamente la coexistencia de una obligación resarcitoria y sanción administrativa dentro de un mismo acto, conforme a la normativa sectorial aplicable" Observa que, en un mismo proceso, no puede existir doble sanción, este es de simple razonamiento, ya que el bien jurídico protegido es diferente en cada caso.

El principio non bis in idem implica, en términos generales, la imposibilidad de que el Estado sancione dos veces a una persona por los mismos hechos. En la doctrina y, jurisprudencia española, el principio implica la prohibición de imponer una doble sanción, cuando existe identidad de sujeto, del hecho y del fundamento respecto a una conducta que ya fue sancionada con, anterioridad. En el principio se debe distinguir el aspecto sustantivo (nadie puede ser sancionado doblemente por un hecho por el cual ya ha sido absuelto o condenado) y el aspecto, procesal o adjetivo (nadie puede ser juzgado nuevamente por un hecho por el cual ya ha sido absuelto o condenado)". (Sentencia Constitucional 2193/2013)

En lo concerniente al CONSIDERANDO 4: (ANALISIS DEL RECURSO DE REVOCATORIA Y CONCLUSIONES). Se afirma esencialmente en los numerales 6 y 7 que: "…la resolución impugnada…, se evidencia que la misma contiene una exposición clara de los antecedentes facticos…" "en este sentido, la motivación no exige una extensión determinada, sino la existencia de dos razones comprensibles que justifiquen la decisión…"

D.G.A.J. VºBº Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº Mónica A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

En relación a la supuesta incongruencia de la resolución impugnada…" "asimismo, se advierte que la resolución atendió la pretensión del USUARIO dentro de los limites…"

Observa que, Respecto a estas afirmaciones, es pertinente hacer mención y cita a:

> *En este contexto, tanto la SCP 2221/2012 como la SCP 0100/2013, señalan que la arbitrariedad puede estar expresada en una decisión: a) Sin motivación, cuando la resolución no da razones que la sustenten; b) Con motivación arbitraria, cuando se basa en fundamentos y consideraciones meramente retóricas o deviene de la valoración arbitraria, irrazonable de la prueba, o en su caso, de la omisión en la valoración de la prueba aportada en el proceso; c) Con motivación insuficiente, cuando no se da razones de la omisión de pronunciamiento sobre los planteamientos de las partes; y, d) Por la falta de coherencia del fallo, se da: d1) En su dimensión interna, cuando no existe relación entre las premisas normativa y fáctica-y la conclusión por tanto-: y. d.2) En su dimensión externa, implica que la resolución debe guardar correspondencia con lo pedido o impugnado por las partes. Ambos entendimientos, sobre la coherencia interna y externa, tienen su antecedente en la SC 0863/2003-R de 25 de junio[7], así como en la SC 0358/2010-R de 22 de junio[8], estableciendo que en el ámbito procesal, el principio de congruencia se entiende no solo como la correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, sino que además implica la concordancia del fallo; es decir, su coherencia interna, entendimiento que fue reiterado en la SCP 1915/2012 de 12 de octubre[9j, entre otras. Por su parte, respecto a la congruencia de las resoluciones de segunda instancia, la SC 0682/2004-R de 6 de mayo (10) señaló que el pronunciamiento debe guardar correspondencia con los agravios de la apelación y la contestación de alzada. (Fuente Tribunal Constitucional)."*

CONSIDERANDO: Que considerando los antecedentes, los argumentos expuestos en el Recurso Jerárquico motivo de autos y el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 98/2026 de 17 de septiembre de 2026, se tienen las siguientes consideraciones:

Que el parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, **imparcialidad**, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que el inciso c) del artículo 4 de la de la Ley Nº 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril 2002 (en adelante Ley N°2341), dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.

Que el artículo 58 de la precitada Ley Nº 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.

Que el artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha 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 cumpliese las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumpliese el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica A. C. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.:(591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Que el parágrafo II del artículo 66 de la Ley Nº 2341 establece que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez días siguientes a su notificación.

Que el artículo 67, numeral I de la Ley Nº 2341 establece que, para sustanciar y resolver el recurso jerárquico, la autoridad administrativa competente de la entidad pública, tendrá el plazo de noventa (90) días, computables a partir de su interposición.

Que el parágrafo I del artículo 91 del citado Reglamento de 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 adelante Reglamento aprobado por DS 27172), dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, a) Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b) Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c) Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Que por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: *"La jurisprudencia señaló que* ***el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas****. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos,* ***entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general****; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados…"* (El resaltado nos corresponde).

Que una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde verificar si la Resolución de Revocatoria ATT–DJ-RA RE-TL LP 9/2026 de 12 de enero de 2026, guarda el debido sometimiento a legalidad en el procedimiento, si cumple con la debida motivación y fundamentación, en razón a los argumentos expuestos por el Recurrente. En ese sentido, esta instancia jerárquica ordenará y puntualizará los aspectos planteados, a fin de dar claridad y análisis a todos los argumentos del recurrente, conforme a lo que sigue.

Considerando que la presenta causa se origina con el reclamo del usuario en el que básicamente expone: "*en fecha 30-4-25 tomé los servicios de PULLMAN BUS con destino a VILLAZÓN en el cual Tiqueé* ***3 Equipajes****. El 01- 05-25 llegamos al destino solo me entregó el chofer del bus solo 2 Equipajes* ***Faltándome 1 Bolsa grande con N° 0198233. Tiquet que contenía mercadería***", en forma previa a ingresar al análisis de los argumentos del Recurrente corresponde citar la normativa aplicable y hacer las siguientes consideraciones:

La Ley N° 2341, de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002, establece:

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

ARTÍCULO 78º. - (RESPONSABILIDAD).
I. Sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa, las personas individuales o colectivas que resulten responsables.
II. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, todas ellas responderán en forma solidaria por las infracciones que en su caso se cometan y por las sanciones que se impongan.

ARTÍCULO 80º.- (NORMAS APLICABLES).
I. El procedimiento sancionador se regirá por lo previsto en este Capítulo y por las disposiciones de los capítulos I, II. III y IV del Título Tercero de esta Ley.
II. Los procedimientos administrativos sancionadores que se establezcan para cada sistema de organización administrativa aplicable a los órganos de la Administración Pública comprendidos en el Artículo 2º de la presente Ley, deberán considerar inexcusablemente las sucesivas etapas de iniciación, tramitación y terminación previstas en este Capítulo y respecto de ellos el procedimiento sancionador contenido en esta Ley, tendrá en todo caso, carácter supletorio.

ARTÍCULO 82º.- (ETAPA DE INICIACIÓN). La ***etapa de iniciación se formalizará con la notificación a los presuntos infractores con los cargos imputados****, advirtiendo a los mismos que de no presentar pruebas de descargo o alegaciones en el término previsto por esta Ley, se podrá emitir la resolución correspondiente.*

La Ley Nº 165, Ley General de Transporte, de 16 de agosto de 2011, establece:

Artículo 36. (PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y OPERADORES). 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.

Artículo 114. (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS). Las usuarias y los usuarios de los servicios de transporte y de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte público en cuanto corresponda gozarán de los siguientes derechos:
(…)
e) Recibir por parte de los operadores un servicio eficiente y confiable, en condiciones de comodidad, limpieza, higiene, seguridad y respeto, que resguarden la vida de las usuarias y los usuarios.
f) A que el ***operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo****.*
g) Reclamar ante los operadores por modificaciones de itinerario, horarios, fechas y en general sobre las deficiencias en la prestación de los servicios, ***con arreglo a los procedimientos que al efecto estipule la autoridad competente****.*
h) A reclamar ante la autoridad competente cualquier deficiencia e irregularidad en la prestación del servicio.
(…)
n) A exigir la extensión de un ticket o constancia del equipaje transportado. (…)

Artículo 115. (OBLIGACIONES DE LA USUARIA Y EL USUARIO). Son obligaciones de la usuaria y el usuario de los servicios de transporte y de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte, en cuanto corresponda las siguientes: (…)
d)Declarar los objetos y/o documentos de valor en caso que sean transportados en el equipaje registrado y en los casos que corresponda contratar un seguro adicional por su cuenta.

D.G.A.J. VºBº Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº Mónica A. C. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

*Artículo 125. (RESPONSABILIDAD POR DAÑOS AL EQUIPAJE Y CARGA). 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.*

Artículo 127. (CUANTÍA). En el transporte de personas, equipajes y carga, la responsabilidad del operador queda limitada a la cuantía establecida por las disposiciones expresas correspondientes a cada modalidad de transporte.

Artículo 131. (CAUSALES DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES). Se consideran las siguientes causales de liberación de responsabilidad:
(…)
*b) En caso de pérdida de contenido del equipaje registrado, artículos frágiles, perecederos, de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos), documentos de identificación, negociables, títulos u otros valores y aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles y otros), **salvo que el pasajero haya declarado los mismos**.*

Artículo 133. (OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO). El operador del servicio de transporte, de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte, en cuanto corresponda, tendrá las siguientes obligaciones:
*a) **Transportar** a las personas en condiciones de seguridad al lugar convenido, dentro del término y por el medio previsto en el contrato, **así como el equipaje en el estado en que lo recibió**. (…)*
*f) **Brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable** en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo.*
*g) **Atender** en forma ágil y oportuna los **reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio**. (…)*
*j) **Cumplir con la normativa aplicable a cada modalidad de transporte**.*
*k) A **difundir por los medios con los que se cuenten, los derechos y obligaciones de los pasajeros**. (…)*

Artículo 39. (INFRACCIONES Y SANCIONES).
I. La autoridad competente, en el marco de sus atribuciones y competencias, podrá sancionar a los operadores del servicio de transporte y administradores de infraestructura por las infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, la normativa específica sectorial aplicable a cada modalidad de transporte y aquellas establecidas en los respectivos contratos, previo al debido proceso.
II. De acuerdo a sus características, las infracciones para cada modalidad de transporte, se clasifican en:
a) Prestación ilegal del servicio.
b) Contra el Sistema de Transporte Integral – STI.
c) Contra los derechos de las usuarias y los usuarios.
d) Contra los derechos de los operadores.
e) Contra las atribuciones de la autoridad competente.
f) Otras infracciones establecidas en la normativa específica.
(…)
V Constituyen infracciones contra los derechos de las usuarias y los usuarios las siguientes:
c)No aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.
i)La pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga.

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Marcela Ayala M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

El Reglamento de actividades de los subsectores del Transporte, DS Nº 28710, 11 de mayo de 2006, aprobado por DS Nº 28710, 11 de mayo de 2006, modificado por Decreto Supremo Nº 28876, de 4 de octubre de 2006, Decreto Supremo Nº 246, 12 de agosto de 2009, establece:

> *Artículo 5°.- (Principios) Las actividades relacionadas con los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y los Servicios de Terminal Terrestre, tanto públicas como privadas, se regirán por los siguientes principios:*
> *- Principio de Protección al Usuario: Exige protección efectiva y oportuna de los derechos de los usuarios con relación a la prestación de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y de Terminal Terrestre.*
> *- Principio del Servicio Público: Exige que los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y los Servicios de Terminal Terrestre sean considerados de Orden Público y de Carácter Esencial.*
> *- Principio de Libertad: Exige que los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y los Servicios de Terminal Terrestre puedan ser prestados por cualquier persona individual o colectiva, pública o privada, nacional o extranjera que cumpla los requisitos legales y técnicos.*
> *(…)*
> *- Principio de Neutralidad: Exige un tratamiento imparcial y no discriminatorio a todos los Usuarios y a todos los operadores que presten los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y los Servicios de Terminal Terrestre.*
>
> *"ARTÍCULO 29.- (GENERALIDADES).*
> *I. La Autoridad o Entidad Competente impondrá las sanciones que correspondan en aplicación de los principios de co-responsabilidad y proporcionalidad, por infracción a las disposiciones legales y reglamentarias, sin perjuicio de las acciones civil y/o penal iniciadas por los usuarios afectados.*
> *II. Las sanciones serán impuestas al Operador del transporte por incumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y atribuciones, respecto a la prestación del servicio de transporte, establecidas en la normativa legal y reglamentaria vigente.*
> *III. En caso de producirse un accidente de tránsito por causas atribuibles al Infractor, la sanción será impuesta al mismo, independientemente de que esté o no afiliado a un sindicato. En caso de incumplimiento de la sanción por parte del Infractor afiliado a un sindicato, se aplicarán los principios de co-responsabilidad y proporcionalidad.*
> *IV. Las sanciones serán aplicadas de manera gradual con apercibimiento, multas pecuniarias, suspensión temporal de actividades y revocatoria de la autorización del Infractor, según corresponda.*
> *Lo dispuesto en el presente Artículo* ***no implica en ningún caso la aplicación de una doble sanción para el Operador e Infractor en forma simultánea por un mismo hecho.****"*

El Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017 (RM 266/17), establece:

> *ARTICULO 14. (INFORMACIÓN AL USUARIO). I. El operador, previamente a la compra del pasaje,* ***debe informar al usuario de acuerdo a su requerimiento, de forma clara, precisa y oportuna,*** *sobre lo siguiente:*
> *(…)*
> *e) Derecho del usuario a declarar el contenido y valor de su equipaje.*
> *f) Condiciones del transporte requisitos y documentación necesaria para el viaje al país de destino; condiciones de reembolso en caso que el usuario desista del viaje; entre otros.*
> *II. El operador tiene la obligación de* ***informar al pasajero antes del inicio y durante el viaje*** *lo siguiente:*

D.G.A.J. V°B° Mónica A. C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

a) Características del servicio: destino, fecha, hora del viaje, número y categoría del bus y número de carril.
*b) **Derechos y obligaciones de los usuarios**.*
(…)

*ARTICULO 15. (ACREDITACIÓN DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL USUARIO). El operador deberá aplicar diferentes mecanismos para brindar información confiable al usuario al momento de la compra del boleto, antes y durante la ejecución del servicio, y al momento de la entrega de encomiendas, **debiendo cumplir con esta obligación y acreditar tal situación**.*

ARTICULO 30.— (DECLARACIÓN DE OBJETOS DE VALOR). I. Si el usuario incluye en su equipaje artículos de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos); aparatos electrónicos (celulares, cámaras fotográficas, computadoras portátiles entre otros); medicinas; documentos negociables, comerciales, de identificación títulos o valores, entre otros; y no los declara el operador no se responsabiliza por los mismos.
II. Si el usuario desea transportar alguno de los objetos antes mencionados y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido en el formulario habilitado para este efecto y aprobado por la Autoridad Regulatoria, para que el operador responda por el valor del objeto extraviado, sustraído o dañado.
III. Se deja claramente establecido que el operador se reserva el derecho de exigir una relación de los objetos contenidos en el equipaje y comprobar la presencia de los mismos.

ARTICULO 32.— (TALÓN DE EQUIPAJE). I. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo previo, el operador deberá contar con un talón en doble ejemplar por cada equipaje, uno para el operador y otro para el pasajero, el cual se constituye en prueba del contrato de transporte del mismo. El talón de equipaje deberá contener los siguientes datos:
a) Nombre, o razón social del operador.
b) Datos generales del pasajero.
c) Numero del talón.
d) Peso del equipaje.
e) Ruta.
f) Fecha.
II En caso de que exista declaración del contenido y valor del equipaje, se debe consignar la firma del pasajero. Si el equipaje fuera extraviado o presentara pérdida de contenido, el operador será responsable de su reposición, el pasajero podrá demostrar el contenido y/o valor económico del equipaje a través de cualquier medio de prueba.
III. En caso de pérdida del ticket de equipaje el pasajero acreditará el derecho de propiedad con la simple presentación del documento de identidad y cotejo del operador en registro.

ARTICULO 38.— (RESPONSABILIDAD).
*I. El contrato de transporte de equipaje y la responsabilidad del operador respecto al mismo, **comienza cuando expide el talón** descrito en el artículo 32 y termina cuando el pasajero lo recoge al concluir el viaje.*
*II. El **operador entregará al pasajero su equipaje en las mismas condiciones en que lo recibió en la terminal de origen**, presumiéndose su buen estado, salvo constancia en contrario. Se deja claramente establecido, que la responsabilidad sobre el equipaje alcanzará al contenido del mismo siempre y cuando el pasajero lo hubiere declarado. A tal efecto el **operador deberá brindar siempre la posibilidad de que el pasajero declare la existencia de los objetos portados**.*
III. El operador será responsable solamente por el equipaje transportado en el buzón del bus y que cuente con el correspondiente talón de equipaje y/o el formulario de declaración de equipaje, si corresponde, como documentación de respaldo.

D.G.A.J. VºBº Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

ARTICULO 41.— (EXTRAVIO DE EQUIPAJE Y/0 PÉRDIDA DE CONTENIDO)
*I. La **pérdida del equipaje registrado** o sustracción de algún objeto contenido en el mismo, **es de única y absoluta responsabilidad del operador**.*
II. Ante esta eventualidad el usuario debe realizar su reclamo al operador antes de retirarse de la Terminal de buses de destino; debiendo formalizar su reclamo después en la oficina de la Autoridad Competente en la Terminal terrestre.
*III. En caso de extravío del equipaje total o parcial cuyo valor no hubiera sido declarado, el operador tiene un **plazo máximo de dos (2) días calendario computables a partir del reclamo directo para compensar al usuario con el pago de Bs. 70 (Setenta 00/100 Bolivianos) por kilo faltante**, monto que será ajustado por la Autoridad Regulatoria. Si el operador no cumple con la reposición, el usuario podrá hacer uso de su derecho a reclamo por la vía administrativa.*
IV. Si el operador no procede al pesaje del equipaje y si éste se extraviara, deberá compensar por el valor del peso máximo permitido, es decir 20 kilos o el valor económico demostrado en la declaración.

La normativa aplicable en materia de reclamaciones, establece:

El Reglamento de 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, respecto de la reclamación directa y administrativa, establece:

ARTÍCULO 54.- (DERECHO DE RECLAMACIÓN).
I. El usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
II. A dicho efecto, toda empresa o entidad regulada, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO.
III. Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS.
ARTÍCULO 58.- (PRONUNCIAMIENTO).
I. 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.
II. La empresa o entidad regulada comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Superintendencia.
*III. **La carga de la prueba será del operador**.*

ARTÍCULO 59.- (RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).
I. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.
II. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
III. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica Ayala M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

IV. La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

ARTICULO 62.- (TRASLADO).
I. El Superintendente correrá ***traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa*** *o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los siete (7) días siguientes a su notificación.*
II. ***En caso de que la empresa prestadora del servicio no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación.***

Ley Nº 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, de 4 de diciembre de 2013, establece:

"Artículo 5. (DEFINICIONES). Para los efectos de la presente Ley se establecen las siguientes definiciones: (…)
5. Autoridad Competente. Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado, con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicios.

Artículo 14. (OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR). El proveedor de productos o servicios, de conformidad a su normativa específica, está obligado a:
(…)
j. Otros que se determinen en normativa específica.

Artículo 26. (DERECHO A LA RECLAMACIÓN).
I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores ***tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados****.*
II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.
III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.
IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales

Artículo 53. (PRINCIPIOS PROCESALES). Además de los principios establecidos en normativas específicas, el procedimiento se guiará por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, inmediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e ***inversión de la carga de la prueba****.*

Analizando la normativa citada, corresponde realizar las siguientes consideraciones:

Resulta innegable que, se tiene establecido régimen de protección especial a los derechos de las usuarias y usuarios, en la Ley General de Transporte, de 16 de agosto de 2011, Ley Nº 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, de 4 de diciembre de 2013, el Reglamento de 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, el Reglamento de actividades de los subsectores del Transporte, DS Nº 28710, 11 de mayo de 2006, aprobado por DS Nº 28710, 11 de mayo de 2006 y sus modificaciones, así como el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017.

Rige para el procedimiento de reclamaciones la "inversión de la carga de la prueba",

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

conforme a la Ley N° 453 y el Reglamento de la Ley N° 2341 aprobado por DS N° 27172. Contrario a lo que afirma el Recurrente que en el presente proceso administrativo de reclamación es "obligación del estado de producir las pruebas", como en cualquier proceso sancionador, por la normativa citada, se tiene claramente establecido que rige el principio de inversión de la carga probatoria en materia de reclamaciones, lo que implica que el operador es quien se encuentra en la obligación de demostrar que su accionar se sujeta a derecho y que el servicio fue prestado de forma correcta y conforme a normativa cumpliendo las obligaciones y responsabilidades correspondientes, además de desvirtuar las aseveraciones del usuario reclamante, precisamente porque en la prestación del servicio existe asimetría de la información que pone en desventaja al usuario reclamante frente al operador, tal es así que el parágrafo III del artículo 59 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, señala que el usuario "podrá" presentar prueba, es decir que es potestativo, si acaso desea o puede, no es una obligación la aportación probatoria de parte del usuario.

El Operador, durante la prestación del servicio de transporte terrestre, siendo el tenedor del equipaje, su responsabilidad "***comienza cuando expide el talón***" hasta cuando "***entregará al pasajero su equipaje en las mismas condiciones en que lo recibió en la terminal de origen***". Esencialmente, es siempre responsable en caso de pérdida: "*I. La* ***pérdida del equipaje registrado*** *o sustracción de algún objeto contenido en el mismo,* ***es de única y absoluta responsabilidad del operador****.",* conforme ha establecido el parágrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado por RM 266/17. Por ello, la norma prevé la obligación del operador y el derecho del usuario de ser informado por el operador respecto de las condiciones del servicio público, entre ellas el derecho/obligación de realizar declaración de objetos de valor a ser transportados en equipaje, el **operador deberá brindar siempre la información al pasajero respecto de su derecho de declarar la existencia de los objetos portados, y las consecuencias de no hacerlo.**

En tal sentido, considerando lo previsto por el párrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado por RM 266, se tiene establecido que con o sin declaración, el Operador es siempre responsable de la reposición del equipaje perdido, adicionalmente, conforme al parágrafo II del artículo 32, el usuario tiene la posibilidad de probar por "cualquier medio" el valor de su equipaje perdido, "*II En caso de que exista declaración del contenido y valor del equipaje, se debe consignar la firma del pasajero. Si el equipaje fuera extraviado o presentara pérdida de contenido, el operador será responsable de su reposición, el pasajero podrá demostrar el contenido y/o valor económico del equipaje a través de cualquier medio de prueba."*

El formulario de declaración debidamente firmado es la prueba idónea para acreditar la declaración, *"En caso de que exista declaración del contenido y valor del equipaje, se debe consignar la firma del pasajero.";* En tal sentido, en tanto, "*el operador deberá brindar siempre la posibilidad de que el pasajero declare la existencia de los objetos portados",* de igual manera, el rechazo a realizar declaración debería acreditarse por igual medio y con la debida firma del usuario que "rechaza realizar la declaración voluntaria y expresamente", puesto que, de esta manera se prueba fehacientemente que el usuario ha sido informado de su derecho de realizar la declaración y que el operador informó adecuadamente al usuario sobre su derecho a declarar el contenido del equipaje que irá en el buzón del bus, así como de las consecuencias de no realizar la declaración.

"El operador será responsable solamente por el equipaje transportado en el buzón del bus y que cuente con el correspondiente talón de equipaje y/o el formulario de declaración de equipaje, si corresponde, como documentación de respaldo"; por ello, para limitar la responsabilidad del operador respecto de la pérdida de equipaje, es esencial contar con verdad material de: i) constancia de haber sido informado del derecho a declarar el valor o en su caso el rechazo a declarar, con firma del usuario; ii) formulario de declaración firmado por el usuario declarante. Puesto que, según la normativa citada, la existencia o no de declaración realizada o rechazada, es la determinante para aplicar la compensación tasada del equipaje perdido conforme al parágrafo V del artículo 41 del Reglamento aprobado por

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

RM 266. De lo contrario, de no contarse con verdad material antes señalada, se está a lo dispuesto por el parágrafo II del artículo 32 del Reglamento aprobado por RM 266, "*Si el equipaje fuera extraviado o presentara pérdida de contenido, el operador será responsable de su reposición, el pasajero podrá demostrar el contenido y/o valor económico del equipaje a través de cualquier medio de prueba.*"

Ahora bien, ingresando al análisis de fondo del presente caso, el Operador no obstante de haber recibido reclamación directa en fecha 30/04/2025, no ha procedido conforme establece la normativa de reclamaciones directas, realizando la debida investigación y emitiendo en diez días hábiles, un pronunciamiento decisorio final debidamente fundamentado y motivado que la resuelva, ni tampoco ha cumplido lo previsto por el parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por RM 266, que establece: *"tiene un plazo máximo de dos (2) días calendario computables a partir del reclamo directo para compensar al usuario con el pago de Bs70 (Setenta 00/100 Bolivianos) por kilo faltante, monto que será ajustado por la Autoridad Regulatoria, si el operador no cumple con la reposición".*

De las actuaciones cursantes en el expediente, el Auto ATT-DJ-A-ODE TR LP 276/2025 de 04 de agosto de 2025 de Formulación de Cargos, así como la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODEE-TR LP 338/2025 de 18 de diciembre de 2025, se evidencia que la ATT ha omitido formular y trasladar cargos por el incumplimiento al deber de procesar las reclamaciones directas presentadas por los usuarios, tipificada como *"No aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente"*, así como, omitió procesar la infracción administrativa de *"Proporcionar información calificada como falsa o engañosa por la autoridad competente"* siendo que cursa el boleto del pasajero reclamante donde identifica a la empresa Pullman Bus Los Andes, no obstante, la misma entrega al pasajero los 3 tickets de equipaje que señalan *"Quirquincho"* y *"PumaBus"*; empero, siendo que en el presente recurso jerárquico no es posible realizar "reformatio in peius" no se emitirán mayores consideraciones al respecto en la presente resolución, sin perjuicio de lo que correspondiere en el ámbito de la responsabilidad por la función pública, de los servidores públicos responsables de las actuaciones y su supervisión.

Por otra parte, resulta infundada la argumentación del Recurrente de presunta obligación de celebrarse Audiencia en el proceso, en la que considera que presuntamente se le debió poner en su conocimiento el CD de prueba adjuntado por el usuario; respecto a "Audiencia" desconociendo el procedimiento aplicable a reclamaciones administrativas. Cabe señalar que el procedimiento administrativo general es eminentemente escrito, la "Audiencia Pública" estipulada en el artículo 50 de la Ley 2341, no corresponde al procedimiento de reclamaciones administrativas y la autoridad administrativa podrá disponerla en los casos en los que *" el órgano al que corresponda la resolución del procedimiento podrá potestativamente convocar a audiencia pública cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera o afecte a sectores profesionales, económicos o sociales legalmente organizados.",* presupuestos que no corresponden de ninguna forma en el presente caso, no corresponde al procedimiento de reclamación que nos ocupa con afectación únicamente la usuario reclamante, por tanto el presente argumento del Recurrente carece de asidero jurídico.

Conforme al marco legal antes citado, se tiene claridad del fin y objeto del proceso de reclamación administrativa, por una parte, la finalidad punitiva, el procesar presuntos ilícitos administrativos y reconducir a derecho la conducta del operador, por ello se formula cargos al Operador; y por otra parte, la finalidad reparadora, disponer la restitución y reparación de los derechos del usuario lesionados por la acción contraria a norma del Operador, que en el caso que nos ocupa es la reposición del equipaje perdido, en su caso la compensación económica al respecto; finalidades de naturaleza distintas.

No corresponde interpretación en contrario, porque de ser así la norma contendría el incentivo perverso, que en algún caso, se sujete a valoración de parte del operador infractor

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

sobre la conveniencia o beneficio, de discernir qué le resulta más conveniente, si pagar la sanción o restituir el derecho del usuario sin cumplir la norma, si acaso no se mandara a restituir el derechos del usuario, además de la sanción que conlleva el ilícito administrativo de forma complementaria.

Por ello, no es cierto ni evidente que concurra el Principio non bis in ídem, dado que la instrucción de reposición del equipaje extraviado no es una sanción, puesto que la ATT ha establecido como sanción la sanción más leve de "apercibimiento" y, por otra parte, ha instruido la reposición del valor del equipaje perdido como reparación a la afectación a los derechos del usuario afectado, por lo que no implicaría una doble sanción.

Ahora bien, como se tiene expuesto, es el Operador el que tiene la carga de la prueba dentro de la reclamación y que, en el presente caso, no sólo no atendió la reclamación directa, sino que no se presentó al avenimiento ni contestó a la formulación de cargos, menos aportó algún elemento que pruebe que el servicio fue prestado correctamente dentro del plazo legalmente establecido, por lo que, por mandato legal, los cargos se dieron por admitidos y probada la reclamación, conforme el parágrafo II del artículo 62 del Reglamento aprobado por D.S. 27172. Es decir, siendo que el Operador decidió no contestar los cargos que le fueron legalmente notificados, ha convalidado los mismos. En ese contexto, resulta fuera de plazo cualquier alegación presentada en relación a una supuesta afectación al derecho a la defensa, aspecto que no se ha verificado en el presente caso.

Por último, debe anotarse lo expuesto en la SC 0919/2004-R de 15 de junio, que explicó que: *"…no existe indefensión, cuando la persona con pleno conocimiento de la acción iniciada en su contra no interviene en el proceso, o ha dejado de intervenir en él por un acto de su propia voluntad, ya que en esos casos no existe lesión alguna al derecho a la defensa por parte del juzgador, sino que es el procesado como titular del derecho el que por propia voluntad o por dejadez no ejerce el mismo cuando debe hacerlo; así en la SC 0287/2003-R de 11 de mayo, citando jurisprudencia comparada, ha señalado que: 'la indefensión no se produce si la situación en la que el ciudadano se ha visto colocado se debió a una actitud voluntariamente adoptada por él o si le fue imputable por falta de diligencia (…) no se encuentra en una situación de indefensión la persona a quien se ha dado a conocer la existencia del proceso y ha podido intervenir en él, ni aquella otra, que conociéndolo, ha dejado de intervenir en él por un acto de su voluntad…"*.

Por todo lo analizado, no se evidencias las vulneraciones señaladas por el Recurrente, no se ha demostrado que el accionar de parte de la Autoridad reguladora se hubiere apartado de la legalidad, no se evidencia vulneración a la garantía del debido proceso en su vertiente de la debida fundamentación y motivación, tampoco falta a la verdad material.

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 098/2026 de 17 de septiembre de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, en mérito al análisis anteriormente expuesto, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual se Rechace el Recurso Jerárquico interpuesto por Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA., confirmando la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026 y en su mérito la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 338/2025 de 18 de diciembre de 2025, emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando la misma, conforme al inciso c) del Artículo 91 del Reglamento de 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.

POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, designado por Decreto Presidencial N° 5486 de 09 de noviembre de 2025; en ejercicio de sus atribuciones,

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Jesús German Choque Peñafiel, en representación de la Empresa PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA., confirmando la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 29/2026 de 14 de abril de 2026 , emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el inciso del inciso c) del Artículo 91 del Reglamento de 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.

Notifíquese, regístrese y archívese.

Mauricio Zamora Liebers
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MCA/MAC

D.G.A.J. VºBº Mónica Cabeza A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia