



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 089

La Paz, 15 MAR. 2017

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016, de 18 de octubre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

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

1. En fecha 5 de agosto de 2015, Hugo Alexander Tellería Gutiérrez presentó reclamación directa en contra de Línea Sindical Transportes El Dorado por el presunto extravío de la encomienda remitida en el viaje realizado por el operador el día 31 de julio de 2015, en el tramo Cochabamba – Santa Cruz; tal reclamación fue resuelta por el operador el 17 de agosto de 2015, expresando lo siguiente: "hemos procedido a la búsqueda de la encomienda, estamos esperando el reporte de las ciudades a las que prestamos servicio de transporte, si se confirma el extravío procederemos al resarcimiento de acuerdo a normativa vigente" (fojas 100 y 101).

2. Dada la disconformidad del usuario con la determinación del operador, se tramitó la correspondiente reclamación administrativa y mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 345/2015, de 15 de diciembre de 2015, la ATT formuló cargos contra Línea Sindical Transportes El Dorado por la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso i), parágrafo V, artículo 39 de la Ley General de Transporte, por la supuesta vulneración de los artículos 83 y 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011 por la pérdida de encomienda y de la infracción establecida en el inciso f) artículo 114 de la referida Ley, al haber presuntamente vulnerado lo previsto en el inciso f) del artículo 133 de la Ley General de Transporte por la falta de información al usuario de su derecho a realizar la declaración del contenido de su encomienda (fojas 121 a 123).

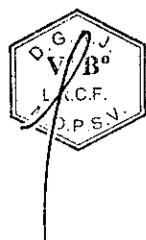
3. Presentados los descargos correspondientes por parte del operador, en fecha 22 de agosto de 2016, la ATT emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 92/2016, a través de la cual declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Hugo Alexander Tellería Gutiérrez en contra de Línea Sindical Transportes El Dorado, sancionándolo con apercibimiento por el incumplimiento a instrucciones emitidas mediante Resolución Administrativa y con multa de UFVs1500 por la pérdida de encomienda y considerando la concurrencia de infracciones. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 22 a 27):

i) La reclamación versa sobre la pérdida de la encomienda y la falta de información al usuario de su derecho a realizar la declaración del contenido de la encomienda.

ii) De la revisión de la Guía N° J – 33537, se advierte que ésta carece de los espacios para el detalle de la encomienda, su valor ni la firma del remitente, por lo que ante la falta de tales datos que debieron ser llenados por el operador, se evidencia que no se informó al usuario sobre su derecho a realizar la declaración del contenido y/o valor económico de su encomienda.

iii) El operador debió atender la reclamación directa hasta el 13 de agosto de 2015, pero recién emitió su resolución el día 17 del señalado mes.

iv) Si bien el operador sostuvo que informó al usuario de sus derechos de forma verbal y a través de los letreros que existen en sus oficinas y en toda la terminal de buses, tal aseveración es insuficiente considerando que la falta de firma del usuario en la guía de la encomienda demuestra que el usuario no fue debidamente informado de sus derechos y obligaciones respecto al envío de la encomienda, por lo que corresponde que el prestador de servicios reponga como máximo 100 veces el monto del flete pagado conforme dispone el artículo 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, por lo que





corresponde a Línea Sindical Transportes El Dorado pagar la suma de Bs1500 a favor del reclamante.

v) Considerando que el operador incurrió por primera vez en la infracción establecida en el numeral 2 parágrafo III del artículo 10 de la Resolución Administrativa Regulatoria 303/2011 por incumplimiento a instrucciones emitidas por Resolución Administrativa, corresponde aplicarle la sanción de apercibimiento y considerando que reincidió en la infracción prevista en el numeral 1, parágrafo IV del artículo 10 de la Resolución Administrativa Regulatoria 303/2011, por pérdida de encomienda, corresponde aplicarle la multa de UFVs1000, de manera que al verificarse concurrencia de infracciones, de conformidad con el artículo 19 de la mencionada resolución amerita agravar la sanción en un tercio (1/3) hasta UFVs1500.

4. Mediante memorial de 8 de septiembre de 2016, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín presentó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 92/2016 de 22 de agosto de 2016, expresando los siguientes argumentos (fojas 14 a 15):

i) Se vulneró el debido proceso y el principio de verdad material, porque el reclamante declaró que transportaba "una cajita" y pagó la suma de Bs15, lo que evidencia que fue informado de manera verbal de su derecho a efectuar la declaración correspondiente.

ii) No es correcto que la responsabilidad recaiga únicamente sobre el operador, porque los usuarios también tienen el deber de conocer sus derechos y obligaciones, que además se encuentran "no solo en nuestras casetas, sino también en toda la terminal de buses".

iii) Se admite el extravío de la encomienda pero el pago compensatorio debe ser realizado en función a la normativa aplicable.

iv) En cuanto a la supuesta caja extraviada, se destaca que la reposición debiera pagarse en función al peso, considerando que se tiene el requisito preciso "15 kilos", por lo que corresponde la aplicación del artículo 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011.

v) El regulador vulnera los principios de congruencia y verdad material ya que omite precisar los parámetros utilizados para la imposición del máximo de la sanción aplicable, toda vez que la imposición de cualquier sanción debe ser debidamente motivada y fundamentada, observándose que en el caso en controversia la sanción debió ser impuesta por un monto de Bs1050.

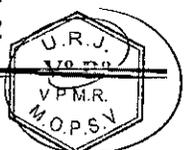
vi) Para el caso en análisis, la verdad material es la guía de Encomienda J-33537 cuya declaración textual dice: (Caja) declara en observaciones sin dinero ni objetos de valor con un peso de 15 Kg.

5. El 18 de octubre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 92/2016 de 22 de agosto de 2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 5 a 10):

i) No es evidente que el operador informara al usuario de su derecho de efectuar la declaración del contenido de la encomienda, considerando que normativamente se presume que dicha información fue debidamente proporcionada cuando se tiene la firma del usuario en la guía de encomienda.

ii) Respecto a que la falta de firma del usuario en la guía de la encomienda también es responsabilidad suya, cabe precisar que corresponde al operador contar con una guía de encomienda que consigne todos los requisitos normativamente establecidos, siendo igualmente responsabilidad del transportista completar el llenado de la guía.

iii) No es evidente lo sostenido por el recurrente en sentido de que correspondería una





indemnización de Bs70 por kilo faltante, porque la normativa aplicable al caso determina que corresponde una reposición de hasta 100 veces el monto del flete correspondiente.

iv) El operador solicita que se aplique la indemnización correspondiente al extravío de equipaje lo que no es procedente porque lo que se extravió fue la encomienda remitida por el usuario, evidenciándose que el petitorio del operador carece de coherencia y congruencia con relación a los antecedentes que generaron el proceso sancionador seguido en su contra.

6. Mediante memorial presentado el 7 de noviembre de 2016, dentro del plazo legalmente establecido, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín interpuso recurso jerárquico, expresando lo siguiente (fojas 1):

i) Se vulneró el debido proceso y el principio de verdad material porque habiéndose perfeccionado el contrato de transporte con el usuario y siendo que éste recibió su guía de encomienda y se fue sin observar ninguna irregularidad se evidencia que fue atendido e informado de sus derechos, observándose que al reclamar que se le paguen Bs5600 se advierte que es una persona instruida.

ii) Su encomienda pesaba 1 kilogramo y pagó la suma de Bs15 por concepto de flete, pidiendo un resarcimiento de Bs5600, sin demostrar que la encomienda extraviada tuviera tal valor, habiendo expresado que se trata de una Tablet marca Samsung, vulnerando el inciso a) del artículo 79 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020 que prohíbe el envío de aparatos electrónicos, destacándose que la ATT no consideró tal prohibición vulnerando el principio de verdad material.

iii) Considerando que está prohibido enviar equipos electrónicos, la ATT aplica el parágrafo III del artículo 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011 que señala que si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas por falta de información de este derecho por parte del operador (...) el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente”, advirtiéndose que no tomó en cuenta la prohibición del envío de equipos electrónicos y cuando se le preguntó al usuario el contenido de la encomienda, éste declaró que remitía una “cajita”, precisando en la parte de observaciones “sin dinero ni objetos de valor”, reportando actualmente que su encomienda tenía un valor de \$us600.

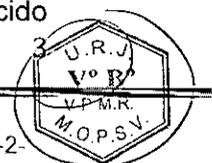
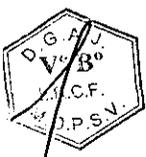
iv) En función a lo referido y considerando que el envío de equipos electrónicos está prohibido se solicita se acepte el recurso jerárquico planteado a objeto de que la ATT dicte nueva resolución aplicando la normativa vigente.

7. A través de Auto RJ/AR-100/2016 de 15 de noviembre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico, interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016, de 18 de octubre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 104).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 230/2017 de 13 de marzo de 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016, de 18 de octubre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 230/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

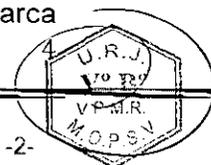
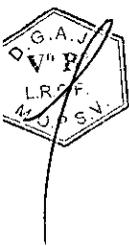
1. El artículo 125 de la Ley N° 165 General de Transporte establece que el operador es responsable por los daños y perjuicios sobrevenidos en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido





durante el transporte o desde que se encuentren al cuidado del transportador sujeto a normativa específica por modalidad de transporte.

2. El artículo 79 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, de 14 de enero de 2011, señala que al reverso de la Guía de Encomiendas o en una hoja anexa a la misma, deben encontrarse las condiciones del contrato de transporte, encontrándose en los incisos h), i) y j) las siguientes:
h) En caso de que el remitente no hubiera declarado el contenido ni el valor económico de la encomienda, por causa imputable al operador, éste estará obligado a reponer la suma de Bs70 por kilo faltante. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda; i) Si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la encomienda por no haber sido informado de este derecho, por causa imputable al operador, éste deberá pagar el valor de lo extraviado de acuerdo a la Guía de Encomienda y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestren el valor real de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda; y j) Si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.
3. El artículo 90 del mencionado reglamento dispone que al concluir el término de 48 horas para la búsqueda de la encomienda perdida, el operador deberá reponer al consignatario el valor declarado en el formulario para declaración de encomiendas. En caso que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70 por Kilo faltante. Si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.
4. El artículo 58 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 dispone que la empresa 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 20 días.
5. El párrafo II del artículo 63 del referido Reglamento determina que en materia de reclamaciones administrativas la carga de la prueba será del operador.
6. En atención a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, en cuanto a que se vulneró el debido proceso y el principio de verdad material porque habiéndose perfeccionado el contrato de transporte con el usuario y siendo que recibió su guía de encomienda y se fue sin observar ninguna irregularidad se concluye que fue atendido e informado de sus derechos, advirtiéndose que el hecho de que reclame el pago de Bs5600 evidencia que es una persona instruida; cabe señalar que de conformidad con los parámetros normativos relativos al extravío de encomienda, el requisito exigido para demostrar que el usuario fue informado de su derecho a declarar, consiste en que éste firme la guía de encomienda, advirtiéndose en el caso en controversia que la guía de encomienda no se encuentra suscrita, por lo que no es evidente que el usuario fuera debidamente informado de su derecho a declarar, de lo cual se concluye que a diferencia de lo sostenido por el recurrente no se vulneraron ni la garantía del debido proceso ni el principio de verdad material.
7. En lo relativo a que la encomienda pesaba 1 kilogramo y pagó la suma de Bs15 por concepto de flete, pidiendo un resarcimiento de Bs5600, sin demostrar que la encomienda extraviada tuviera tal valor, habiendo expresado que se trata de una Tablet marca Samsung, vulnerando el inciso a) del artículo 79 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020 que prohíbe el envío de aparatos electrónicos, destacándose que la ATT no consideró tal prohibición vulnerando el principio de verdad material; cabe precisar que si bien a tiempo de efectuar su reclamación directa el usuario aseveró que se trataría de una Tablet marca





Samsung, el operador no observó tal hecho a momento de atender el reclamo, expresando simplemente lo siguiente: "hemos procedido a la búsqueda de la encomienda, estamos esperando el reporte de las ciudades a las que prestamos servicio de transporte, si se confirma el extravío procederemos al resarcimiento de acuerdo a normativa vigente".

Al respecto, de la revisión del expediente, se observa que el operador ni a tiempo de responder a la formulación de cargos ni durante el término probatorio establecido al efecto observó que se habría enviado equipos electrónicos ni precisó hasta qué punto tal situación incidiría sobre la responsabilidad de Línea Sindical Transportes El Dorado sobre el extravío, por lo que el hecho de que la ATT no considerara tal aspecto a momento de emitir la resolución de instancia no supone una vulneración al principio de verdad material, porque correspondía que el operador observara oportunamente tal aspecto si consideraba que éste tendría alguna incidencia sobre la tramitación del proceso.

8. En relación a que considerando que está prohibido enviar equipos electrónicos, la ATT aplica el parágrafo III del artículo 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011 que señala que si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas por falta de información de este derecho por parte del operador (...) el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente", advirtiéndose que no tomó en cuenta la prohibición del envío de equipos electrónicos y cuando se le preguntó al usuario el contenido de la encomienda, éste declaró que remitía una "cajita", precisando en la parte de observaciones "sin dinero ni objetos de valor", reportando actualmente que su encomienda tenía un valor de \$us600; debe decirse que el hecho de que en el proceso no se considerara que el usuario presuntamente remitió un equipo electrónico es atribuible al operador.

En esa línea, siendo que el interesado no comunicó oportunamente que se trataría de un equipo electrónico, impidió que tal aspecto tuviera relevancia para el análisis de la ATT, por lo que no fue posible determinar que efecto tendría dicho hecho sobre la responsabilidad del transportador.

Por lo expuesto en el marco del artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, de 14 de enero de 2011, evidenciándose que el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomienda, correspondía como dispuso la ATT que el operador reponga hasta 100 veces el monto del flete correspondiente.

9. Respecto a que considerando que el envío de equipos electrónicos está prohibido, se solicita se acepte el recurso jerárquico planteado a objeto de que la ATT dicte nueva resolución aplicando la normativa vigente; cabe precisar que el envío del supuesto equipo electrónico no fue oportunamente observado por el recurrente, por lo que el pretender que en instancia de recurso jerárquico se ingrese en ese análisis es improcedente, destacándose en base a lo precedentemente expresado que en la tramitación del proceso la ATT se basó y fundó su resolución en la normativa vigente y aplicable al caso en controversia.

10. En función a lo referido, debe considerarse que de conformidad con el inciso h) del artículo 79 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR - 020/2011, procede el pago por el peso de la encomienda extraviada, cuando no se tienen registrados ni el valor ni el contenido de la encomienda, destacándose que de conformidad con el parágrafo tercero del artículo 90 del señalado Reglamento, si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomienda, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente, a partir de lo cual se concluye que la ATT adoptó una determinación conforme a derecho y sustentada en las disposiciones normativas aplicables al instruir una reposición equivalente a 100 veces el monto del flete pagado por el usuario, dado que no se identificó la firma del usuario en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas.





11. Adicionalmente, debe decirse que el valor y contenido de la encomienda, peso y costo del flete se constituyen en parámetros aplicables de indemnización, siendo deber del transportista evitar el extravío de las encomiendas, a partir de lo cual corresponde que el parámetro indemnizatorio sea el que mejor favorezca y tutele los derechos del usuario.

12. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 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 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016, de 18 de octubre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

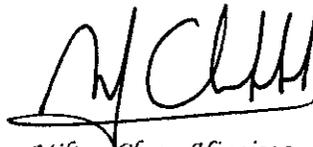
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 33/2016, de 18 de octubre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

