

# **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**CARRERA DE DERECHO**

**PETAENG**



## **TRABAJO DIRIGIDO**

(Para optar el Título Académico de Licenciatura en Derecho)

**“EXTENSIÓN DE VIGENCIA Y/O DESISTIMIENTO DE BOLETO DE VIAJE EN  
SITUACIÓN DE ENFERMEDAD O INCAPACIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO  
DE TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE  
INTERDEPARTAMENTAL EN BOLIVIA”**

POSTULANTE: JHOMAR CONDORI CHAVEZ

TUTOR: DRA. CLARIBEL PATRICIA RAMIREZ HURTADO

LA PAZ – BOLIVIA

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres, mi esposa e hijos, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer en estas líneas, en primer lugar, quisiera agradecer a mis padres que me han ayudado y apoyado en todo mi producto, a mi esposa e hijos, a mi tutora, Dra. Claribel Ramirez Hurtado, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos.

## INDICE DEL PERFIL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
I.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
I.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
I.3. DELIMITACIÓN TEMÁTICA .....	9
I.4. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	10
I.5. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	10
<b>CAPITULO II OBJETIVOS</b> .....	11
II.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
II.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA</b> .....	12
<b>CAPITULO IV MARCO TEÓRICO</b> .....	14
IV.1. MARCO HISTORICO.....	14
IV.2. MARCO CONCEPTUAL.....	19
IV.3. MARCO NORMATIVO.....	21
<b>CAPITULO V DIAGNOSTICO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	24
<b>CAPITULO VI PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	32
<b>CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	35
VII.1. CONCLUSIONES .....	35
VII.2. RECOMENDACIONES .....	36
VII.3. BIBLIOGRAFÍA .....	37
VII.4. ANEXOS .....	39

## INTRODUCCIÓN

### **EXTENSIÓN DE VIGENCIA Y/O DESISTIMIENTO DE BOLETO DE VIAJE EN SITUACIÓN DE ENFERMEDAD O INCAPACIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE INTERDEPARTAMENTAL EN BOLIVIA**

Todo servicio público tiene como propósito general procurar la atención de las necesidades que originan prestaciones dirigidas a los particulares, individualmente o en su conjunto, que son de interés público y sirven al bien común y de índole tal que imponen que ellas deban ser, en un lugar y tiempo dados, asumidas por el Estado, pudiendo ser prestados por él de manera directa, y en otros casos en manos privadas, pero siempre bajo control de éste <sup>1</sup>.

El transporte automotor es el servicio más importante para el traslado de pasajeros entre los diferentes departamentos del país. No existen datos desagregados del flujo interdepartamental de pasajeros, sin embargo, en base a datos del flujo total de pasajeros vía carretera por departamento y de los registros de las terminales más importantes del país, se puede concluir que la demanda de transporte interdepartamental de pasajeros es de aproximadamente 8 millones por año.

En Bolivia, los medios de transporte en general deberían cumplir a cabalidad el marco normativo establecido como ser la Ley General de Transporte 2011 ( Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011), para la prestación del servicio, por cuanto los usuarios que de manera

<sup>1</sup> Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte\\_terrestre](https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_terrestre)

cotidiana emplean sobre todo el servicio interdepartamental de buses o flotas, son quienes deben ofrecer solución oportuna de las diferentes problemáticas en el sector de transporte terrestre interdepartamental, fundamentalmente en lo que al mejoramiento del servicio y la calidad se refiere.

Encontramos que los servicios públicos tienen como caracteres fundamentales: la continuidad, la regularidad, la uniformidad o igualdad, la generalidad y la obligatoriedad.

El sector del transporte automotor público terrestre de pasajeros en Bolivia al igual que en los demás países representa uno de los sectores más importantes de la economía y es un sector que por sus características, los modos que abarca y su importancia tiene un comportamiento creciente, acorde con las necesidades del mercado.

El servicio de Transporte terrestre automotor público en Bolivia, en específico el interdepartamental de pasajeros no solo tiene una incidencia en la economía nacional, sino cumple una labor de carácter social.

Conforme nuestra legislación, la otorgación del derecho para la prestación del Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre Interdepartamental de Pasajeros es concedido por el Órgano Ejecutivo a través del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, por intermedio del Viceministerio de Transportes, por medio de la emisión de un acto administrativo que avala la calidad de legalidad de los operadores del servicio, siendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) la

encargada de controlar el transporte terrestre interdepartamental y realizar una atención al usuario eficiente.

Habiéndose definido en la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011 Ley General de Transportes (LGT) al servicio de transporte como: *“la actividad mediante la cual el Estado satisface por sí o a través de privados, las necesidades de movilización o traslado de personas o de cosas que se ofrece al público en general, mediante el pago de una retribución”*<sup>2</sup>. Queda en manos del Estado, satisfacer las necesidades generales de la colectividad en cuanto al servicio de transporte de pasajeros de un departamento a otro. Al efecto, tratándose de un servicio de carácter público el Estado se obliga a su organización planeación, regulación y fiscalización, independientemente de quien lo provea.

Asimismo, encontramos en la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011 Ley General de Transportes (LGT), los principios que rige el Transporte Terrestre. Los principios son:

- 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.
- b) Calidad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe proveer un servicio en conformidad a los requisitos y estándares que garanticen un nivel de servicio adecuado de bienestar, eficiencia y eficacia, de acuerdo a la contraprestación autorizada.
- c) Continuidad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe funcionar de manera permanente, regular y continua.

<sup>2</sup> GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, Ley N° 165 de transporte, 2011

- d) Eficacia. El servicio de transporte debe cumplir el propósito para el cual fue convenido.
- e) Eficiencia. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen el menor costo operacional y tiempo posible, contemplando un nivel de equidad, calidad y seguridad.
- f) Participación y control social. Se garantizará y facilitará la participación y control social sobre la gestión pública por parte de la sociedad civil organizada.
- g) Seguridad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen la integridad de personas y carga durante el traslado del lugar de origen al lugar de destino.
- h) Sostenibilidad. El sistema de transporte debe prestar servicios que garanticen el menor impacto sobre la salud y el medio ambiente local y global. En el corto, mediano y largo plazo, sin comprometer el desarrollo de futuras generaciones.
- i) Transparencia. Se garantiza la transparencia en el Sistema de Transporte Integral – STI.
- j) Universalidad. Todas las usuarias y usuarios sin distinción alguna, tienen el derecho de utilizar el Sistema de Transporte Integral – STI, para su libre movilidad.

En tal entendido, siendo obligación del Estado garantizar el acceso a un sistema de transporte integral en condiciones de eficiencia y eficacia y que genere beneficios a los usuarios y usuarias conforme manda la Constitución Política del Estado Plurinacional, proyectando que dicho sistema llegue efectivamente a toda la población del país, articulándola al desarrollo social, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley General de Transportes (LGT), se hace imperiosa

la necesidad de modificar la particularidad de condiciones del pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias.

Por tanto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial, establecer lineamientos para la incorporación de la figura de EXTENSIÓN Y/O DESISTIMIENTO DE LA VALIDEZ DEL BILLETE DE PASAJE en la normativa aplicable (Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017) al sector de transporte de pasajeros terrestre automotor público interdepartamental, solamente para aquellas situaciones que se encuentran asociadas a la incapacidad física para iniciar un viaje, tales como enfermedades que sean demostradas con un certificado médico válido.

En la actualidad según el artículo 70 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 266 de fecha 14 de agosto del 2017 establece: *“(REPROGRAMACIÓN DE VIAJE) I. En caso que el usuario requiera reprogramación de su viaje, podrá hacerlo sin costo adicional, previo acuerdo con el operador, siempre y cuando esta solicitud sea realizada hasta dos (2) horas antes de la hora programada. II. El viaje podrá ser reprogramado dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de realización del mismo, siempre y cuando cancele el 15% del valor del pasaje emitido”*. Asimismo, el párrafo I) del artículo 75 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017 establece: *“(PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN) I. Si el usuario desiste del viaje y se presenta ante el operador hasta dos (2) horas antes de la salida*

*programada, el operador devolverá el 85% del valor del pasaje; o en su caso podrá solicitar la reprogramación del viaje dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes”<sup>3</sup>.*

Por lo tanto, se puede observar que en la normativa aplicable al sector de transporte de pasajeros terrestre automotor público interdepartamental RAR N.º 266, **no se considera** aquellas situaciones o casos fortuitos en las que los usuarios y usuarias puedan presentar complicaciones asociadas a la incapacidad física o enfermedades para iniciar un viaje, tal como vivimos en nuestra actualidad uno de los impedimentos físicos es la enfermedad del COVID-19; dichas situaciones pueden ser demostradas con pruebas fehacientes mediante la presentación de un certificado médico. Lo que se busca es que el usuario pueda solicitar la reprogramación y/o desistimiento de boleto en cualquier momento antes del inicio del viaje y no así hasta (2) horas antes de la salida programada como establece la norma. Esto va a permitir al Estado asegurar que la normativa aplicable al sector de transporte terrestre sea en beneficio al usuario y usuaria, recayendo el deber en el Estado de fiscalizar y en su mérito mejorar las condiciones de la prestación del mismo en beneficio de los usuarios.

<sup>3</sup> Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 266 de fecha 14 de agosto del 2017

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **I.1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Por todo lo expuesto, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo mejorar las condiciones de pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias para la extensión de vigencia y/o desistimiento de boleto de viaje en situación de enfermedad o incapacidad física en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental en Bolivia?

#### **I.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación se encuentra justificado en virtud a la importancia de los servicios públicos en Bolivia, en específico el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros y la evidente ausencia de importancia que amerita a nivel nacional.

Se identifica en la prestación del servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros la ausencia de condiciones de pasajes de viaje que sean mucho más beneficiosas para los usuarios y las usuarias, en casos de extensión (reprogramación de viaje) y/o desistimiento de pasaje de viaje por motivos de enfermedad o

incapacidad física (enfermedades demostradas por un certificado médico) antes de iniciar o continuar un viaje en el sector de transporte terrestre automotor público interdepartamental.

Dichas complicaciones para viajar suelen estar asociadas a la incapacidad física o enfermedades para iniciar un viaje, y tal como vivimos en nuestra actualidad uno de los impedimentos físicos es la enfermedad del COVID-19; que pueden demostrar con pruebas fehacientes. De acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19<sup>4</sup>.

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

Por tanto, considero la incorporación de la figura de EXTENSIÓN Y/O DESISTIMIENTO DE LA VALIDEZ DEL BILLETE DE PASAJE en la normativa aplicable (Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017) al sector de transporte de pasajeros terrestre automotor público interdepartamental, solamente para aquellas situaciones que se encuentran asociadas a la incapacidad física para iniciar un viaje. Ya que no se considera

<sup>4</sup> <https://www.minsalud.gob.bo/covid>

aquellas situaciones o casos fortuitos en las que los usuarios y usuarias puedan presentar complicaciones asociadas a la incapacidad física o enfermedades para iniciar un viaje, tal como vivimos en nuestra actualidad uno de los impedimentos físicos es la enfermedad del COVID-19; dichas situaciones pueden ser demostradas con pruebas fehacientes mediante la presentación de un certificado médico. Lo que se busca es que el usuario pueda solicitar la reprogramación y/o desistimiento de boleto en cualquier momento antes del inicio del viaje y no así hasta (2) horas antes de la salida programada como establece la norma. Esto va a permitir al Estado asegurar que la normativa aplicable al sector de transporte terrestre sea en beneficio al usuario y usuaria, recayendo el deber en el Estado de fiscalizar y en su mérito mejorar las condiciones de la prestación del mismo en beneficio de los usuarios.

### **I.3. DELIMITACIÓN TEMÁTICA**

El actual trabajo de investigación pertenece a una rama del Derecho, el cual se enmarca al Derecho Público en el área de Derecho de Comunicación y Transportes, ya que son las normas que regulan las actuaciones de los organismos del Estado y las relaciones entre personas físicas o jurídicas de carácter privado con organismos de la Administración Pública, una de sus características es velar por el interés general de los ciudadanos.

La prestación del servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros en Bolivia, sufre muchas falencias y una de ellas es la ausencia de procedimientos en las condiciones de pasaje de viaje que sean en beneficio de los usuarios y usuarias, el cual recae en el Estado asegurar y fiscalizar para mejorar dicha prestación, en casos de extensión y/o desistimiento de pasaje de viaje por motivos de enfermedad o incapacidad física para

iniciar o continuar un viaje en el sector de transporte terrestre automotor público interdepartamental. Por lo tanto, el problema se delimita a: **LA EXTENSIÓN DE VIGENCIA Y/O DESISTIMIENTO DE BOLETO DE VIAJE EN SITUACIÓN DE ENFERMEDAD O INCAPACIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE INTERDEPARTAMENTAL EN BOLIVIA.**

#### **I.4. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La presente investigación se realizará en el sector de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros en Bolivia, concretamente en la ciudad de La Paz (Terminal de Buses La Paz).

#### **I.5. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El presente trabajo de investigación comprende desde el mes de marzo al mes de diciembre del año 2020.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVOS**

#### **II.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer lineamientos en la norma aplicable al sector del transporte automotor público terrestre de pasajeros en Bolivia, para implementar condiciones de pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias para la extensión de vigencia y/o desistimiento de boleto de viaje en situación de enfermedad o incapacidad física en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental en Bolivia.

#### **II.2. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Analizar procedimientos existentes que favorezcan al usuario y usuaria para la extensión y/o desistimiento de boletos al realizar viajes en el transporte automotor público terrestre interdepartamental por situación de enfermedad o incapacidad física.

Identificar posibles situaciones beneficien al usuario y usuaria para lograr una extensión y/o desistimiento de boleto al realizar viajes en el transporte automotor público terrestre interdepartamental por situación de enfermedad o incapacidad física, que se puedan demostrar con pruebas fehacientes o certificados médicos sin vulnerar derechos tanto de los usuarios y usuarias, como los de los operadores de transporte.

Proponer una alternativa de solución para el tratamiento de reclamos de usuarios y usuarias la norma aplicable al sector del transporte automotor público terrestre de pasajeros en Bolivia, que favorezcan al usuario y usuaria para la extensión y/o desistimiento de boletos al realizar viajes en el transporte automotor público terrestre interdepartamental por situación de enfermedad o incapacidad física.

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método dogmático jurídico, que pertenece a: ‘‘La metodología de la Analítica Jurídica y que tiene por objeto el estudio exclusivo de la discursividad científica jurídica, cuyas categorías son la norma positiva, la doctrina. Su objeto central lo constituye, en general, el orden jurídico presente, el cual se lo estudia con ayuda de la doctrina, la historia formal del establecimiento de los normativo, la filosofía y la lógica jurídica, además de otras materias exclusivamente jurídicas’’<sup>5</sup>.

También en la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

**Método Bibliográfico.** - Es el estudio de los hechos y fenómenos en las fuentes bibliográficas entendiéndose por fuente bibliográfica a toda clase de material escrito y gráfico: libros, revistas, diccionarios, enciclopedias, periódicos, mapas, gráficos, etc. En los diferentes campos de la investigación social no se logra la demostración experimental por las

<sup>5</sup> Manual Preliminar de Metodología para Paneles, Unidad de Investigaciones Jurídicas, Carrera de Derecho, 2004, pag. 8, Universidad Católica Boliviana.

características propias de los hechos y fenómenos sociales, entonces lo que corresponde es la investigación bibliográfica y documental por ser el más apropiado objeto de estas ciencias.

Los libros nos traen información elaborada por “alguien”, como tales siempre tendrán el sello subjetivo de su autor, lo cual se contrapone a la objetividad en la investigación.

De manera que con este método se podrá recabar información para el presente trabajo de investigación.

**Método Analítico.** - Procedimiento mental mediante el cual un todo se descompone en sus diversas partes para el estudio de cada uno de esos elementos por separado. Mediante el cual se podrá dar una adecuada información a los objetivos específicos propuestos de nuestra investigación.

**Método de interpretación Jurídica.** - Es el conjunto de pasos a seguir para llegar a un objetivo o conclusión en el caso particular del tema al que hacemos referencia, el principal objetivo es poder interpretar las normas, leyes, reglamentos y demás disposiciones legales de una manera realista y coherente; por lo cual, los métodos que se analizarán a continuación cumplen con ese objetivo.

**Método Estadístico.** - El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis.

## CAPITULO IV

### MARCO TEÓRICO

#### IV.1. MARCO HISTORICO

Los transportes han tenido una larga evolución técnica desde los albores de la humanidad hasta la Revolución Industrial, cuyas innovaciones permitieron mejorar las condiciones de traslado de bienes y personas. Su inicio histórico se remonta al comienzo de la domesticación de animales por el hombre, a la construcción de balsas rudimentarias, después de que éste descubriera en el Paleolítico que algunos objetos flotaban, y a la invención de la rueda, una de las creaciones más importantes de la inteligencia humana, que provocó una verdadera revolución tecnológica y social. En el ámbito terrestre, la aparición de la rueda llevó a la existencia de los carros primitivos <sup>6</sup>.

En el ámbito terrestre, la aparición de la rueda llevó a la existencia de los carros primitivos, que, según parece, surgieron cuando, para favorecer el deslizamiento, se sujetaron un par de discos de un tronco al objeto que era necesario transportar. Estos carros aparecieron en Mesopotamia sobre el 3500 a. C. y se difundieron a Creta y Egipto alrededor del año 2000 y 1600 a. C., respectivamente. Los egipcios fueron los que lograron tener los mejores carros del mundo porque su ligereza les confería el máximo rendimiento de velocidad. Según Hawks los carros debieron existir desde muy antiguo, porque se mencionan varias veces en las fuentes de los grandes libros mitológicos y religiosos, de los que se han nutrido los estudiosos de la antigüedad, como son la Biblia o “La Ilíada”. En Europa, estos vehículos se propagaron entre el 1000 y el 500 a. C. En los últimos años del siglo IX y principios del siglo

<sup>6</sup> <https://www.monografias.com/>

XX se multiplicaron las innovaciones en el campo de los Transportes. Los inventos fueron tan revolucionarios que se necesitó mucho tiempo para resolver todos los problemas operativos que se presentaban. Uno de los Avances que más modificó el desplazamiento de personas fue el automóvil, que ha pasado a constituir el modo de transporte individual más difundido en la actualidad. Esta forma de movilidad ha adquirido una mayor complejidad técnica desde que se comenzó a aplicar el motor de explosión a estos vehículos en 1885.

Los adelantos producidos en el transporte desde la Revolución Industrial transformaron radicalmente el estilo de vida de una población acostumbrada a un ritmo sosegado. El creciente uso del vapor, el perfeccionamiento de la industria siderúrgica y el uso de la electricidad proporcionaron nuevas salidas en todos los transportes al permitir la mejora en su funcionamiento. En conjunto, las contribuciones de las innovaciones en el sector fueron enormemente positivas y no hay duda de que constituyeron los cimientos para las conquistas económicas del Siglo XX.

### **La situación a lo largo del Siglo XX**

En los últimos años del siglo XIX y principios del siglo XX se multiplicaron las innovaciones en el campo de los transportes. Los inventos fueron tan revolucionarios que se necesitó mucho tiempo para resolver todos los problemas operativos que se presentaban.

Uno de los avances que más modificó el desplazamiento de personas fue el automóvil, que ha pasado a constituir el modo de transporte individual más difundido en la actualidad. Esta

forma de movilidad ha adquirido una mayor complejidad técnica desde que se comenzó a aplicar el motor de explosión a estos vehículos en 1885.

La nueva centuria se inauguró con una serie de mejoras en su estructura. Las aportaciones más notables fueron la incorporación en 1902 del magneto para poner en marcha el motor; la introducción de las ruedas tipo “Rudge– Withworth”; la adaptación de las carrocerías a la naturaleza de los vehículos y el uso del motor de cuatro cilindros, si bien su progreso se vio afectado por los costes elevados, la falta de mano de obra especializada y las fluctuaciones del mercado. El mayor grado de adelanto en el proceso productivo se registró en Francia, que ocupó el primer puesto en la fabricación de automóviles a mano, pero su precio era muy alto como para que la mayoría de la población pudiera adquirirlo.

Esta situación cambió radicalmente con la estandarización y fabricación en cadena instaurada por Henry Ford en 1914. El sistema de producción masiva de automóviles ideado por Ford permitió rebajar sus precios, consiguiendo que se convirtiera en un producto de consumo para el conjunto de la población. El incremento fue tan espectacular en Estados Unidos, que de los 55.000 coches que circulaban en 1904 se pasó a 1.700.000 en 1914. La contribución de Ford al proceso de fabricación automovilística llevó a que Norteamérica consiguiera la supremacía a nivel mundial. En lo que concierne al movimiento de mercancías, las técnicas de Ford también propiciaron que el camión se convirtiera, desde 1914, en el transporte más utilizado para carga en lugar de la carreta de bueyes, el caballo, el carro y el ferrocarril. Se buscaba que el automóvil pudiera servir para algo más que para el traslado de personas. Esta fue la razón para que se fabricaran plataformas de carga, las cuales se montaron sobre el

bastidor de los coches. Su perfeccionamiento se logró con la construcción de bastidores más fuertes y de motores de mayor potencia.

La Primera Guerra Mundial dinamizó el sector en Europa con la adopción de las técnicas fordistas por parte de las industrias europeas. En esta línea se situaron Berliet, Renault, Peugeot, Citroën y Fiat. Se trató de una estructura oligopolista porque las inversiones se concentraron en muy pocas empresas

La crisis económica de 1929 contrajo la matriculación de automóviles, lo que supuso una ralentización en su producción y un fomento para los camiones y autobuses a diesel, pues el combustible era más económico. Aunque hubo un estancamiento, se llegó en 1930 a 3,3 millones de vehículos en Estados Unidos, a 236.000 en Gran Bretaña, a 230.000 en Francia y a 46.000 en Italia. Adicionalmente, la industria automovilística se enlazó con otros sectores conexos. Se señala que en 1939 la industria de este subsector consumía en Estados Unidos un 90% de los productos petrolíferos, el 80% del caucho, el 75% del vidrio, el 68% del cuero y el 51% del hierro maleable.

En la Segunda Guerra Mundial, la producción de vehículos se detiene porque, durante esos años, casi todas las empresas se dedicaron a la fabricación de material bélico. En el período posbélico, aunque las industrias británicas del sector habían remontado mejor la situación de guerra, las alemanas e italianas tuvieron mayor éxito, porque eran más demandadas por sus precios más asequibles (Ville, 1996). A partir de los años cincuenta y, en especial, en los setenta se produjo una expansión de la motorización. El aumento en el número de coches demandados se produjo como consecuencia del incremento en los salarios medios de las

familias y de la disminución de los costes de fabricación. En los últimos años, la industria automovilística ha registrado múltiples innovaciones con la incorporación de nuevos elementos, como la electrónica y los sistemas computarizados. Inicialmente, las empresas japonesas compitieron fuertemente con las fábricas estadounidenses y europeas. Esta situación se revirtió debido a la colaboración entre las compañías de distintos países y porque la mayoría de las firmas adoptaron dispositivos similares en los vehículos.

La mayor utilización de los vehículos motorizados requirió una modificación en el sistema vial. Las ciudades comenzaron a alterarse desde el nacimiento en Alemania de calzadas destinadas a la circulación de los automóviles. Esta idea encaminó a que se proyectara la “Avus” berlinesa en 1910, aunque la “Long Island” en Nueva York, construida en 1914, fue la primera realización.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se intensificaron las inversiones en infraestructuras de carreteras bajo la presión del crecimiento en la circulación automovilística.

El sector del transporte en Bolivia al igual que en los demás países representa uno de los sectores más importantes de la economía y es un sector que por sus características, los modos que abarca y su importancia tiene un comportamiento creciente, acorde con las necesidades del mercado.

La importancia de este sector se ve reflejada en la cantidad de pasajeros y carga que son transportados anualmente. En este sentido, el sector del transporte tiene por todo esto un carácter estratégico y una incidencia muy importante en la economía nacional, aportando el

nueve por ciento del valor añadido del Producto Interno Bruto, treinta y siete por ciento de la inversión pública ejecutada y cerca del seis por ciento del empleo<sup>7</sup>.

## **IV.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Autoridades Competentes.** - Entidades que representan al Estado Plurinacional de Bolivia y que tienen atribuciones directas para hacer cumplir la normativa sectorial, en el área de su competencia.

**Autoridad Regulatoria.** – Es la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en representación del Estado Plurinacional de Bolivia.

**Desistimiento.** – Voluntad de abandonar, o facultad del pasajero de dejar sin efecto el contrato celebrado con el transportista.

**Devolución de importe.** - Reembolso del valor pagado por el billete no utilizado o en la parte proporcional del viaje no efectuado, por parte del transportista al pasajero.

**Extensión de vigencia.** – Ampliación de validez de billete o boleto no utilizado, o en la parte proporcional del viaje no efectuado, por parte del transportista al pasajero.

<sup>7</sup> Diagnóstico del Sector de Transporte - Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE).

**Fuerza mayor.** – Obstáculo imprevisto o inevitable que origina una fuerza extraña al hombre, que impide el cumplimiento de la obligación y que el viaje se lleve a cabo o se retrase su inicio.

**Oficina de la Autoridad Regulatoria.** – Infraestructura dependiente de la Autoridad Regulatoria, ubicada en inmediaciones de la Terminal, donde se atienden los reclamos de los usuarios por diversos motivos.

**Operaciones.** – Se refiere a todas las actividades necesarias para el transporte de pasajeras o pasajeros y carga (que incluye correo). Operador. Es la persona natural o jurídica que presta servicios de transporte. Se puede interpretar como sinónimo de transportador

**Operador.** – Persona individual o colectiva pública o privada nacional o extranjera a quien se le ha otorgado una autorización para la prestación del servicio público de transporte automotor terrestre o de terminal terrestre.

**Pasaje o Boleto.** – Documento expedido por el operador que otorga al pasajero el derecho a viajar en el transporte automotor público terrestre.

**Pasajero.** – Persona natural que viaja en un vehículo de servicio público de transporte automotor terrestre titular de un pasaje o boleto.

**Usuario (a).** – Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de transporte automotor terrestre y/o terminales terrestres.

**Transporte.** – Se denomina transporte al traslado de un lugar a otro de personas y carga. Para efectos de la presente Ley, la definición de transporte sólo hace referencia al traslado en unidades motorizadas o no motorizadas de transporte, sin considerar ductos, líneas de electricidad o líneas de telecomunicación.

### **IV.3. MARCO NORMATIVO**

Asombrosamente el sector de transportes, no contaba con una Ley General de Transportes que establezca y defina con claridad las características y los lineamientos sobre los cuales debe desarrollarse el servicio hasta el 16 de agosto de 2011, fecha en la cual históricamente, y por primera, vez en Bolivia fue aprobada dicha ley la Constitución Política del Estado en su art. 76 establece que 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.

La Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994, del Sistema de Regulación Sectorial, a través de la cual se crea entre otras la Superintendencia de Transportes cuyo objetivo es regular, controlar y supervisar las actividades del sector de transporte en todas sus formas y que cuenten con normativa sectorial específica. El Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el extinto Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, a través del cual se faculta a la Superintendencia de Transportes al seguimiento de procesos administrativos sancionadores

de Investigación de Oficio, Investigación a Denuncia, Reclamaciones Administrativas y Controversias entre operadores.

El Decreto Supremo N° 24178, de 8 de diciembre de 1995, modificado por el Decreto Supremo N° 24753 de 31 de julio de 1997, a través del cual es establecida la Superintendencia de Transportes como entidad autárquica con patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión administrativa.

El Decreto Supremo N° 28710 de 16 de mayo de 2006, modificado por los Decretos Supremos N° 28876 de 4 de octubre de 2006 y N° 0246 de 12 de julio de 2009, por el cual se aprueba el Reglamento de Actividades de los sectores de Transporte y se otorga a la Superintendencia de Transporte la facultad de regulación de los servicios de transporte automotor público terrestre y de Terminales terrestres, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1600 y los Decretos Supremos N° 24178 y N° 24753, de establecimiento de la Superintendencia de Transportes.

El Decreto Supremo N° 0071, a través del cual se extinguen las Superintendencias del Sistema de Regulación Sectorial y es creada entre otras a Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), disponiendo que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las ex Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Regulación y Fiscalización, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado. En ese sentido, el art. 13 de la citada norma dispone que la ATT fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de Telecomunicaciones y transportes, considerando la Ley No. 1632 y sus reglamentos y los

Decretos Supremos N° 24178, de 8 de diciembre de 1995 y N° 24573, de 31 de julio de 1997, como marco legal aplicable en tanto no contradigan lo dispuesto en la CPE.

El Decreto Supremo N° 0420 de 3 de febrero de 2010, a través del cual se establece obligaciones a los operadores del Servicio de Transporte Público Terrestre de Pasajeros y un régimen de faltas y sanciones para la conducción en estado de embriaguez.

La Resolución Administrativa SC-STR-DS-RA-0304/2006 de 21 de diciembre de 2006, emitida por la ex Superintendencia de Transportes que establece las tarifas Máximas de Referencia para el Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre Interdepartamental de Pasajeros.

La Resolución Administrativa TR-0020/2011, de 25 de enero de 2011, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, por la cual se aprueba el Reglamento de Defensa de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre.

El Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017, que tiene por objeto reglamentar los aspectos Regulatorios del servicio de transporte en la modalidad terrestre de pasajeros en aplicación a la Ley N° 165 General de Transporte, aplicable al servicio de transporte de público terrestre interdepartamental de pasajeros, equipaje, encomiendas, prestados por operadores nacionales desde y hacia el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Por último, la Ley General de Transportes Ley N° 165 General de Transporte de 16 de agosto de 2011. establece en el inciso a) del artículo 17 que las diferentes modalidades de transporte estarán regidas por la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción, definiendo a la del nivel central del Estado como aquella entidad del Órgano Ejecutivo que tiene atribuciones de emitir políticas, planificar, regular, fiscalizar y/o administrar, la ejecución, gestión, operación y control del Sistema de Transporte Integral, además de aprobar planes y proyectos relativos al transporte y realizar otras actividades inherentes al sector en el marco de sus atribuciones y funciones específicas.

## CAPITULO V

### DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Según el párrafo I) del artículo 76 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, establece: *“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”*.

**El derecho es un sistema de estructura social, por lo tanto, resuelve un conflicto o pelea en la sociedad, los funcionalistas pregonan que el derecho debe ser un mecanismo que regule coercitivamente la sociedad. Savigny. - Se preguntaba ¿Qué es el Estado? El Estado es el ente más importante que requiere la sociedad, entonces el derecho debe ser el equilibrio en el estado, brindando flexibilidad, estabilidad. Rebhinder. - Escribió**

**mucho sobre la sociología del derecho, nos dice que el derecho cumple diferentes funciones sociales y una de ellas es: Resolver conflictos.**

**Entonces siendo obligación del Estado garantizar el acceso a un sistema de transporte integral en condiciones de eficiencia y eficacia y que genere beneficios a los usuarios y usuarias conforme manda la Constitución Política del Estado Plurinacional, proyectando que dicho sistema llegue efectivamente a toda la población del país, y según articulándola al desarrollo social, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley General de Transportes (LGT).**

El artículo 36° de la Ley General de Transportes Ley N° 165 establece: “*(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*”. Asimismo, el inciso g) del artículo 114° indica: “*(DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS)*. *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*”

**Del análisis realizado se establece que, con la necesidad de modificar la particularidad de condiciones del pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias, este no afecta ni vulnera ningún derecho ni de los usuarios, ni de los operadores; ya que siendo una función del Estado el de resolver conflictos, la norma indica: *arreglo a los***

***procedimientos que al efecto estipule la autoridad competente. esto va a permitir al Estado asegurar que la normativa aplicable al sector de transporte terrestre genere beneficios al usuario y usuaria.***

El artículo 70 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 266 de fecha 14 de agosto del 2017 establece: “(REPROGRAMACIÓN DE VIAJE) I. En caso que el usuario requiera reprogramación de su viaje, podrá hacerlo sin costo adicional, previo acuerdo con el operador, siempre y cuando esta solicitud sea realizada hasta dos (2) horas antes de la hora programada. II. El viaje podrá ser reprogramado dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de realización del mismo, siempre y cuando cancele el 15% del valor del pasaje emitido”. Asimismo, el párrafo I) del artículo 75 establece: “(PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN) I. Si el usuario desiste del viaje y se presenta ante el operador hasta dos (2) horas antes de la salida programada, el operador devolverá el 85% del valor del pasaje; o en su caso podrá solicitar la reprogramación del viaje dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes”.

Sin embargo, surge el siguiente análisis y lo desarrollamos a continuación:

**Realizando el análisis de la normativa aplicable al sector de transporte de pasajeros terrestre automotor público interdepartamental RAR N.º 266, se observa que, no se considera a aquellas situaciones o casos fortuitos en las que los usuarios y usuarias puedan presentar complicaciones asociadas a la incapacidad física o enfermedades para iniciar un viaje, tal como vivimos en nuestra actualidad uno de los impedimentos físicos**

**es la enfermedad del COVID-19; y que dichas situaciones pueden ser demostradas con pruebas fehacientes mediante la presentación de un certificado médico.**

**Se hace imperiosa la necesidad de modificar la particularidad de condiciones del pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias. Lo que se busca es que el usuario y usuaria logre obtener más beneficios, y que pueda solicitar la reprogramación y/o desistimiento de boleto en cualquier momento antes del inicio del viaje y no así hasta (2) horas antes de la salida programada como establece la norma, siempre y cuando sean demostradas con pruebas fehacientes mediante la presentación de un certificado médico.**

**Esto va a permitir al Estado asegurar que la normativa aplicable al sector de transporte terrestre sea en beneficio al usuario y usuaria, recayendo el deber en el Estado de fiscalizar y en su mérito mejorar las condiciones de la prestación del mismo en beneficio de los usuarios.**

**En el presente trabajo de investigación, se realizó una estadística y diagnóstico de reclamos de usuarios y usuarias en la Terminal de Buses La Paz para así obtener datos que se relacionan con la extensión (reprogramación) y/o desistimiento de viaje por casos de enfermedad o incapacidad física en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental.**

De esta manera, para dicho propósito del trabajo de investigación también se realizó consultas a la Autoridad Competente, se consultó al Sr. Edwin Quisbert Fernández de la Oficina ATT en la Terminal de Buses La Paz dependiente de la a Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en relación a reclamaciones recepcionadas y facilitaciones realizadas por el funcionario a cargo de dicha oficina. Se obtuvo la siguiente información:

- Del total de reclamos de usuarios y usuarias que obtuvieron una solución inmediata a favor del mismo usuario (FACILITACIONES) realizados ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en la Terminal de Buses La Paz, en todas sus categorías, el 16% pertenece a la categoría de “Negativa de devolución o cambio de pasajes”.
- Del total de reclamos realizados por los usuarios y usuarias en los formularios de Canalizaciones de Reclamación Directa en la Oficina ATT de la Terminal de Buses La Paz, en todas sus categorías, el 14% pertenece a la categoría de “Negativa de devolución o cambio de pasajes”. Dichos formularios fueron recepcionados por el Operador de Transporte para su conocimiento y posterior emisión de respuesta al usuario en el plazo determinado por norma.

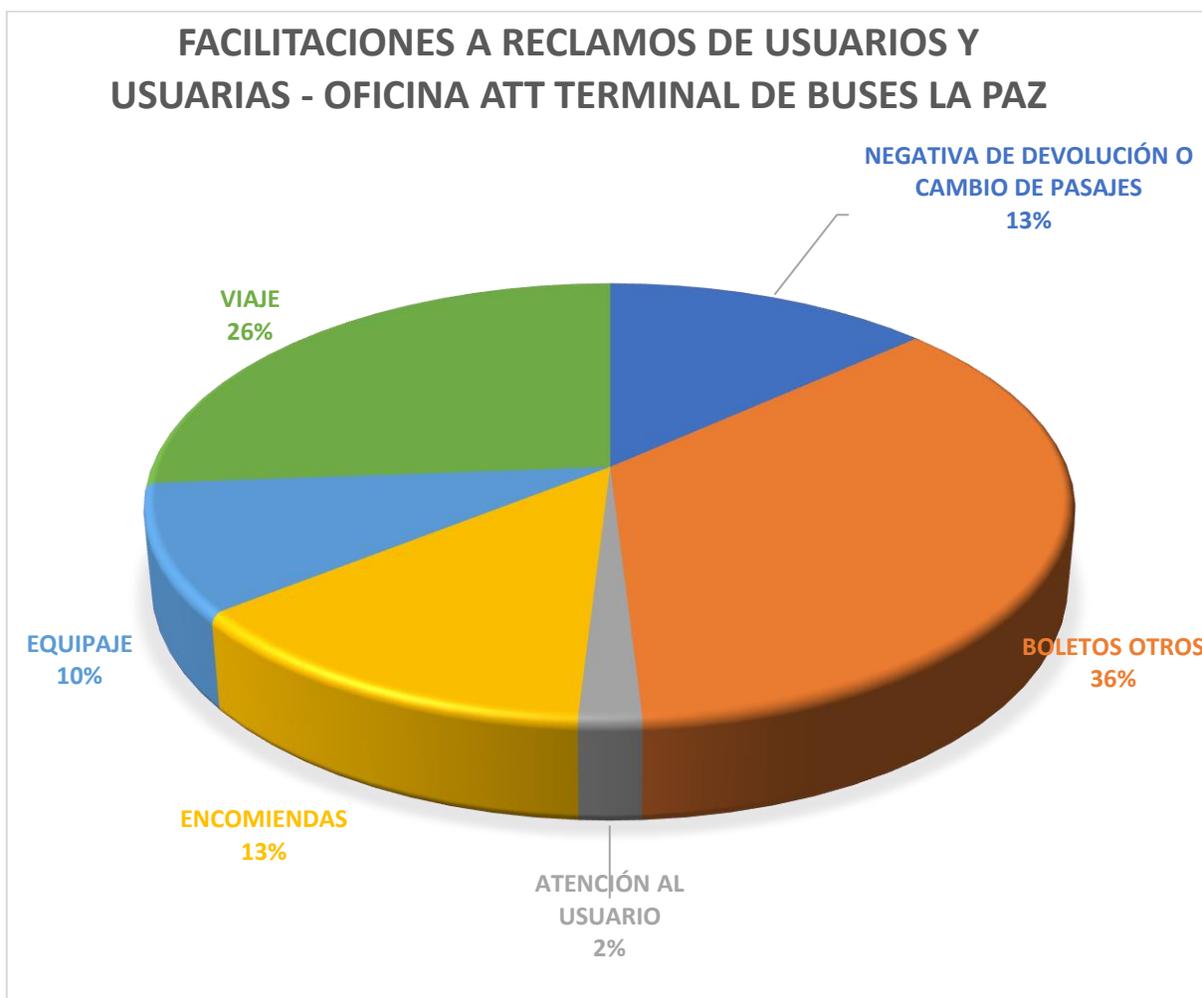
El Sr. Edwin Quisbert de la Oficina ATT en la Terminal de Buses La Paz dependiente de la ATT, indico que existió un crecimiento en la recepción de reclamos hechos por usuarios en la categoría de “Negativa de devolución o cambio de pasajes”, por causales de enfermedad que imposibilitaron su presencia física y/o que fueron

portadores de COVID-19 y no pudieron solicitar la reprogramación y/o desistimiento de su viaje antes de las dos (2) horas antes de la hora programada, según normativa.

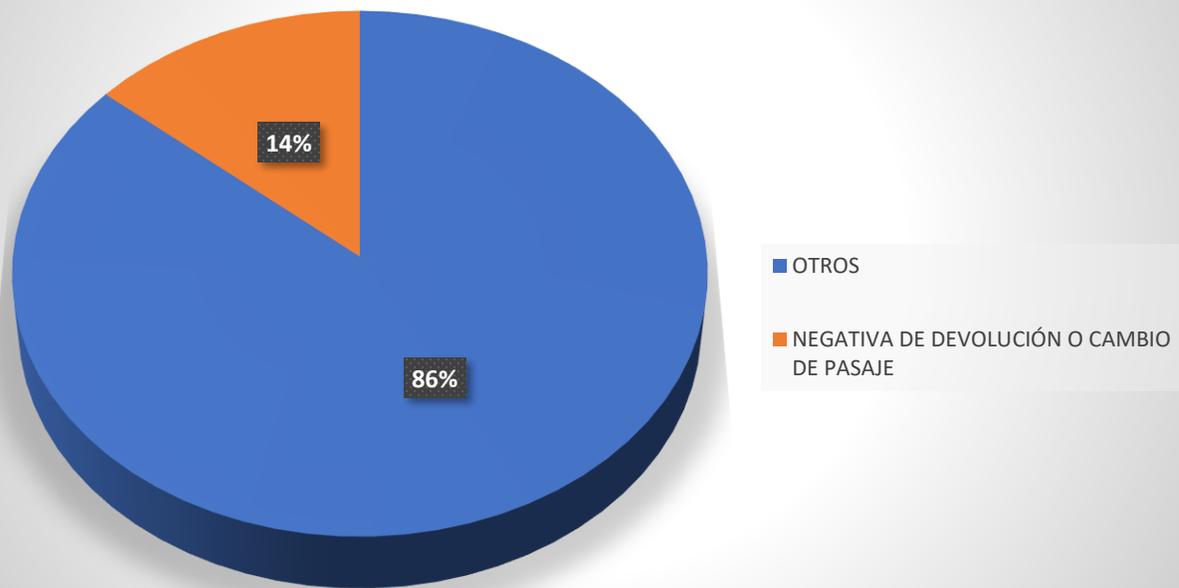
Asimismo, se obtuvo la siguiente información: Que del total de Canalizaciones de Reclamación de Directa en la categoría de “Negativa de devolución o cambio de pasajes” realizados por usuarios y usuarias, ninguno llegó a continuar el proceso por falta de información, desconocimiento de la normativa y por último por renuncia al reclamo del mismo usuario; los usuarios y usuarias no presentaron de manera escrita ante la Autoridad la Reclamación Administrativa (segunda instancia) en el plazo determinado por el Decreto Supremo N.º 27172. En los cuales el operador de transporte se pronunció como procedente los reclamos, dando respuesta favorable a la Reclamación Directa realizadas por los usuarios y usuarias; y en los demás reclamos el operador de transporte se pronunció como improcedente y/o no dieron respuesta a la Reclamación Directa.

Con la información obtenida se puede observar que existe la necesidad de establecer lineamientos en beneficio del usuario y usuaria con la incorporación de la figura de EXTENSIÓN DE VIGENCIA Y/O DESISTIMIENTO DE BOLETO DE VIAJE EN SITUACIÓN DE ENFERMEDAD O INCAPACIDAD FÍSICA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE INTERDEPARTAMENTAL EN BOLIVIA.

CUADRO N° 1



CUADRO N° 2

**CANALIZACION DE RECLAMACION DIRECTA  
OFICINA ATT TERMINAL DE BUSES LA PAZ**

## CAPITULO VI

### PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se ha adecuado en la importancia de los servicios públicos en Bolivia, en específico el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros en la ciudad de La Paz (Terminal de Buses La Paz) en la cual se identifica en la prestación del servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros la ausencia de condiciones mucho más beneficiosas de pasajes de viaje para los usuarios y las usuarias, en casos de extensión (reprogramación) y/o desistimiento de pasaje de viaje por motivos de enfermedad o incapacidad física (en caso de enfermedades demostradas por certificado médico) para iniciar o continuar un viaje en el sector de transporte terrestre automotor público interdepartamental.

En la actualidad según el artículo 70 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 266 de fecha 14 de agosto del 2017 establece: *“(REPROGRAMACIÓN DE VIAJE) I. En caso que el usuario requiera reprogramación de su viaje, podrá hacerlo sin costo adicional, previo acuerdo con el operador, siempre y cuando esta solicitud sea realizada hasta dos (2) horas antes de la hora programada. II. El viaje podrá ser reprogramado dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de realización del mismo, siempre y cuando cancele el 15% del valor del pasaje emitido”*.

Asimismo, el parágrafo I) del artículo 75 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante *Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto*

*del 2017 establece: “(PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN) I. Si el usuario desiste del viaje y se presenta ante el operador hasta dos (2) horas antes de la salida programada, el operador devolverá el 85% del valor del pasaje; o en su caso podrá solicitar la reprogramación del viaje dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes”.*

Por todo lo expuesto, se identificó que existe falencias en cuanto la aplicación de condiciones de pasajes en beneficio de los usuarios y usuarias para reprogramar o solicitar devolución del pasaje de viaje de los usuarios y usuarias, sin embargo, el presente trabajo se encuentra direccionado específicamente para la extensión de vigencia y/o desistimiento de boleto de viaje antes del inicio del viaje o continuar el mismo en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental en Bolivia, por tanto considero que dicho beneficio sea solamente para aquellas situaciones que se encuentran asociadas a la incapacidad física para iniciar un viaje, tales como enfermedades que sean demostradas con certificado médico y tal como vivimos en nuestra actualidad uno de los impedimentos físicos es la enfermedad del COVID-19; que pueden demostrarse con pruebas fehacientes y de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud de Bolivia, la COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente.

La propuesta de la investigación, se establece y se sugiere de la siguiente manera:

**Incluir en el artículo 70 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 266 de fecha 14 de agosto del 2017:**

*“(REPROGRAMACIÓN DE VIAJE). - La validez del pasaje de viaje será ampliada en los casos que se señala a continuación:*

*Cuando un pasajero, antes del inicio de su viaje, pruebe fehacientemente, mediante la presentación de un certificado médico, la situación de enfermedad o incapacidad física para realizar el viaje, en dicho el viaje podrá ser reprogramado dentro de las (72) horas siguientes a la fecha de realización del mismo, siempre y cuando cancele el 15% del valor del pasaje emitido”*

**Implementar en el artículo 75 del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017:**

*“(PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN) Cuando un pasajero, antes del inicio de su viaje o que haya comenzado su viaje, prueba fehacientemente, mediante la presentación de un certificado médico, la situación de enfermedad o incapacidad física para continuar el viaje, en este caso el operador devolverá el 85% del valor del pasaje; o en su caso podrá solicitar la reprogramación del viaje dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes”.*

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **VII.1. CONCLUSIONES**

Se concluye, que se logró establecer lineamientos para implementar condiciones de pasaje de viaje en beneficio de los usuarios y usuarias para la extensión de vigencia y/o desistimiento de boleto de viaje en situación de enfermedad o incapacidad física en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental en Bolivia, en base a la información recopilada en todo el trabajo de investigación.

Asimismo, se pudo analizar los procedimientos en la RAR N° 266 y se verifico que, no se considera en la normativa aplicable al sector de transporte de pasajeros terrestre automotor público interdepartamental aquellas situaciones o casos fortuitos en las que los usuarios y usuarias puedan presentar complicaciones asociadas a la incapacidad física o enfermedades para iniciar un viaje no existen, que favorezcan al usuario y usuaria para la extensión y/o desistimiento de boletos al realizar viajes en el transporte automotor público terrestre interdepartamental. Por lo que, existe la necesidad de incluir lineamientos que favorezcan a usuarios y usuarias.

También, se concluye, que se pudo identificar situaciones en la que los usuarios y usuarias demostraron una situación de enfermedad o incapacidad física y que fueron respaldadas con pruebas fehacientes o certificados médicos. Así realizar una efectiva aplicación de la norma

aplicable al sector del transporte automotor público terrestre de pasajeros en Bolivia, que favorezcan al usuario y usuaria.

Además, se logró proponer una alternativa de solución en la norma aplicable al sector del transporte automotor público terrestre de pasajeros en Bolivia, para el tratamiento de reclamos de usuarios y usuarias en situaciones de enfermedad o incapacidad física para lograr la extensión y/o desistimiento de boletos al realizar viajes interdepartamentales en Bolivia, que favorezcan al usuario y usuaria.

## **VII.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda:

- Analizar con mayor detenimiento y buscar la razón del porque los usuarios no realizan ante la Autoridad ATT la Reclamación Administrativa (segunda instancia) por reclamos contra el sector de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros en Bolivia.
- Ampliar la investigación expuesta en este trabajo para la obtención de extensión de vigencia y/o desistimiento de boleto de viaje en situación de enfermedad o incapacidad física en el servicio de transporte automotor público terrestre interdepartamental en Bolivia.

### **VII.3. BIBLIOGRAFIA**

Diagnóstico del Sector de Transporte - Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE).

Manual Preliminar de Metodología para Paneles, Unidad de Investigaciones Jurídicas, Carrera de Derecho, 2004, pag. 8, Universidad Católica Boliviana.

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, Constitución Política del Estado (CPE)  
07 de febrero del 2009

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley General de Transportes N° 165 del  
16 de agosto de 2011.

El Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte Terrestre aprobado mediante  
Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto del 2017.

Entrevista al Sr. Edwin Quisbert Fernández de la Oficina ATT en la Terminal de Buses La  
Paz dependiente de la a Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y  
Transportes (ATT), en fechas 24 y 25 de septiembre de 2021.

**DOCUMENTACION VIRTUAL**

Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia: <https://www.minsalud.gob.bo/covid>

<https://www.monografias.com/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>

## VII.4. ANEXOS

### FOTOGRAFIAS TERMINAL DE BUSES LA PAZ

