

**VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES**  
**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER, AREA ONE**  
(The Americas and the Caribbean)  
4047 Del Ray Road  
Sechelt, British Columbia VoN 3A1  
Canada

---

**DECISIÓN 2010 - # 6**

**LAS PARTES**

**1.- Viajes Leman's, S.A. de C.V.**

Código IATA # 8051440 5  
Loca 1-B, Centro Comercial La Plaza San Miguel  
San Salvador, El Salvador  
Representada por el Sr. José Miguel Guzmán Márquez

**2.- Visa Travel S.A. de C.V.**

Código IATA # 80767422  
Condominio Plaza Suiza L-6 Segundo Nivel  
San Salvador, El Salvador  
Representada por la Sra. Irma Esperanza Jiménez de Zacarías

**3.- Amate Travel, S.A. de C.V.**

Código IATA # 80500206  
Centro Comercial El Amate  
Locales del 2-2 al 2-5  
Colonia Escalón  
Avenida Masferrer Norte No. 139  
San Salvador, El Salvador  
Representada por la Sra. María Eugenia Ortiz de Mayorga

**4.- Aviles Travel, S.A. de C.V.**

Código IATA # 8050058-2  
Residencial Olímpica,  
57 Av. Sur Y Pje Olímpica 8A-3  
San Salvador, El Salvador  
Representada por su Gerente General, Sr. Daniel Menéndez Abrego

**5.- Utravel Service S.A. de C.V.**

Código IATA # 8090426-1 y 8051859-4  
Av. La Revolución No. 3 Colonia San Benito  
San Salvador, El Salvador  
Representada por su Gerente General, Sr. Carlos Vidal

**6.- Viajes Escamilla, S.A. de C.V.**

Código IATA # 80-742432  
67 Av. Sur

Pasaje 2 No. 24  
Colonia Escalón  
San Salvador, El Salvador  
Representada por el Sr. Germán Antonio Escamilla Mijango

**7.- Linda Travel Agency S.A. de C.V.**

Código IATA # 80857895  
67 Av. Sur y Pasaje Carbonell No. 12  
Colonia Roma  
San Salvador, El Salvador  
Representada por la Sra. Emilia de Rivera

**8.- All American Travel**

Código IATA # 80500545  
Centro Comercial Villas Españolas,  
Local C-13, Paseo General Escalón,  
San Salvador, El Salvador  
Representada por el Sr. Julio César Flores Menéndez

**9.- VIP S.A. de C.V.**

Código IATA # 80917690  
Alameda Roosevelt  
No. 2020, Local 7  
San El Salvador  
Representada por su Presidente, la Sra. Luisa María Lacayo de Salinas

**Agentes-Solicitantes**

**vs.**

**IATA-El Salvador**

Centro Comercial Loma Linda  
Local 14C, Colonia San Benito  
San Salvador, El Salvador  
Representada por el Gerente-país, Sr. David Hernández y el  
Administrador de Agencias para el Área 1: Sr. Carlos Bendjouya Fernández

**IATA-Accionada**

---

**I. EL CASO**

En fecha 7 de abril de 2010, los Agentes-Solicitantes, antes identificados, acudieron a esta Oficina requiriendo la revisión del Comunicado sobre Remisión de Pagos Semanales, fechado 8 de marzo de 2010, identificado con el número 044-2010, suscrito por el Gerente-país de IATA-El Salvador, Sr. David Hernández.

A través del referido Comunicado, el Gerente-país les informa a los Agentes Acreditados IATA sobre ciertas modalidades en que debe realizarse el depósito semanal de cheques emitidos contra un banco distinto al Citibank (institución bancaria desde donde la IATA opera el “BSP”<sup>1</sup>), por concepto de pago de ventas de boletos aéreos, realizadas a través de dicho programa.

En fecha 16 de abril de 2010, la IATA, representada por el Administrador de Agencias para el Área 1, Sr. Carlos Bendjouya Fernández, consignó escrito de respuesta a la Solicitud de Revisión antes referida, esgrimiendo los argumentos que consideró pertinentes para la mejor defensa de los intereses de esa organización. Así mismo, en fechas 9 y 13 de abril de 2010 el Administrador de Agencias envió información complementaria a esta Oficina sobre el caso en cuestión.

En vista que los Agentes, dentro de su peticitorio, solicitan la suspensión de la entrada en vigor de la medida expresada en el Comunicado antes identificado, mientras se tramita este procedimiento de revisión, quien suscribe incluirá en la presente decisión no sólo un pronunciamiento sobre la admisibilidad o no de la acción propuesta, sino también sobre la suspensión de efectos solicitada.

## II. CONTENIDO DEL COMUNICADO OBJETO DE REVISIÓN

A través del mencionado comunicado el Gerente-país indica cuanto sigue:

<<En relación al depósito semanal con **cheques diferentes al Citibank** en concepto de pago de ventas realizadas a través del programa BSP, deseo recordarles que según la Resolución 818g, Anexo “A”, Sección 1, y que hace referencia al Capítulo 11 del Manual de BSP para Agentes, estos dineros **deben estar disponibles** en la cuenta de IATA al cierre del día de pago (5 pm), miércoles, de cada semana.

Por lo anterior, las agencias de viajes deben realizar las gestiones necesarias para que a partir del pago correspondiente al período de ventas del 22 al 28 de marzo, los fondos estén disponibles en la cuenta de IATA los días miércoles, por lo que a continuación encontrarán las siguientes opciones de pago:

1. Transferencia bancaria, para los que tengan cuenta con este banco (**lo más recomendado**).
2. Depositar con cheque propio del Citibank, para los que tengan cuenta con este banco.
3. Depositar en efectivo.
4. Depositar el día lunes, si paga con cheque de otro banco. Esta opción es la menos recomendada ya que el proceso de compensación en algunos casos, puede tomar hasta 96 horas, lo cual será tratado como un pago tardío.

---

<sup>1</sup> Abreviación en Inglés del “*Billing and Settlement Plan*”, creado por IATA.

Sírvanse tomar nota de lo anterior, ya que de lo contrario su agencia recibirá las sanciones establecidas en la Resolución 818g y el retraso de la disponibilidad de los fondos de nuestra cuenta será considerado como un sobregiro y nos veremos obligados a cobrar a la agencia el monto correspondiente en concepto de liberación de fondos, adicionales a los cargos administrativos que establece la resolución...>>.

Antes de pronunciarme sobre la admisibilidad del caso bajo estudio es importante hacer un resumen de los alegatos presentados por las partes, particularmente dado el argumento esgrimido por IATA en cuanto a la incompetencia de los Comisionados de Agencia de Viajes para tratar los casos como el presente.

### **III. RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS ESGRIMIDOS POR LOS AGENTES-SOLICITANTES**

- Desde la perspectiva de los Solicitantes, el comunicado de la IATA carece de fundamento, ya que, en su criterio, las disposiciones contenidas en la Sección 1, del Anexo "A" de la Resolución 818g, así como el Capítulo 11, Parágrafo 11.3, del Manual BSP para Agentes, no indican que los fondos deben estar disponibles en la cuenta de IATA al cierre del día de pago;
- Alegan que, de acuerdo con la legislación salvadoreña, los efectos del cheque certificado, al garantizar la existencia de fondos por parte del emisor, liberan al deudor frente a su acreedor con la sola entrega del mismo;
- Sostienen que, de acuerdo con lo dispuesto en el Parágrafo 11.3 del Manual BSP, para que pueda válidamente exigirse a los Agentes que depositen días antes del día de remesa publicado en el calendario respectivo, debe existir un acuerdo local; acuerdo este que no existe actualmente en El Salvador.
- El hecho de tener que depositar dos días antes de la fecha de pago, cuando se haga mediante cheques certificados, implica una disminución de los días de crédito con los que cuentan los Agentes para realizar el pago de las ventas realizadas a través del sistema BSP; lo que implicaría, a su vez, un riesgo menor para las aerolíneas y, por ende, debiera implicar, así mismo, una reducción del monto de la garantía que los Agentes presentan anualmente.
- La medida conlleva una velada y odiosa obligación para los Agentes de sostener relaciones comerciales (vale decir, abrir cuentas bancarias) con el Citibank, banco que, al decir de los Solicitantes, no necesariamente es el que ofrece condiciones de negocios más ventajosas para ellos. Todo lo cual sin que se haya llegado a ningún acuerdo específico entre Agentes e IATA o, al menos entre IATA y el mencionado banco al respecto.

- Este cambio conllevará una alteración en el calendario de pagos/crédito que los Agentes mantienen con sus clientes, particularmente con los llamados clientes corporativos.
- Esta exigencia que los fondos estén disponibles en menores días, debiera implicar también, que las comisiones le fueren pagadas a los Agentes en menor tiempo por parte de las aerolíneas del BSP.
- En criterio de los Solicitantes, IATA ha debido haber esperado el cumplimiento del plazo <<que el Manual ofrece para interponer la revisión correspondiente>> ante el Comisionado, antes de pretender la entrada en vigor de la medida impugnada. Quien suscribe considera importante señalar que, hasta la presente fecha, esta Oficina no ha recibido respuesta por parte de los Solicitantes a la interrogante que les formulé en relación a la norma en concreto cuya violación se denuncia.

#### **IV. RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS ESGRIMIDOS POR IATA**

A pesar de estar mencionarlo al final del escrito, aun cuando se trata de un argumento tendente a la admisibilidad de la Solicitud y no al fondo del asunto debatido, IATA aduce que la presente Solicitud debe ser declarada inadmisibile –*in limine litis*– ya que, en su criterio, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución 820e, el Comisionado para Agencias de Viajes carece de competencia para pronunciarse sobre casos como el presente, toda vez que (i) el Comunicado impugnado no emana del Administrador de Agencias (como erróneamente citan los Agentes en sus escritos respectivos), sino del Gerente-país de El Salvador; y, (ii) es un tema relativo al BSP y no a la acreditación de agentes propiamente dicha. Todo lo cual hace que el asunto escape de la competencia del Comisionado.

En cuanto al fondo del asunto debatido, IATA considera cuanto sigue:

- La medida anunciada por el Gerente-país cumple a cabalidad con todos los requisitos expresados en el Parágrafo 11.3 del Capítulo 11 del Manual BSP, así como con las disposiciones de la Resolución 818g;
- El Parágrafo 1.6.2.1 (d) de la Resolución 818g confirma la obligación en cabeza de los Agentes, en el sentido que el dinero proveniente de la venta de boletos aéreos debe encontrarse líquido y disponible el día de pago en el banco (entendiéndose el Citibank, banco que maneja el BSP en El Salvador).
- Por el hecho de existir en El Salvador el procedimiento bancario de la *compensación* en aquellos casos que se realizan depósitos con cheques provenientes de otros bancos, considerando que este trámite dura aproximadamente 48 horas, si los Agentes utilizaren este medio de pago y éstos efectuaren los pagos el mismo “día de pago” (vale decir, el miércoles de cada semana), tales fondos no estarían de ninguna manera disponibles para IATA ese mismo día, como la norma exige, sino el viernes o quizá el lunes de la semana siguiente. Procedimiento que impediría a IATA

cumplir con sus propias obligaciones de depósito a las distintas aerolíneas que integran el BSP;

- Este es el procedimiento utilizado en el mundo entero donde opera el sistema BSP;

- Descartan el argumento de la liberación del deudor de su obligación de pago, a través de cheques certificados, previsto en la legislación comercial salvadoreña, aduciendo que de acuerdo con la relación contractual que une a los Agentes con IATA, lo determinante es que los fondos provenientes de la venta de boletos aéreos estén disponibles para IATA en la fecha previamente determinada e informada a los Agentes. Esta obligación es independiente de si el banco emisor queda como responsable de la existencia de los fondos del librador del cheque o no. Para IATA la obligación y la relación contractual es con el Agente (no con el banco emisor), obligándose el Agente a tener los fondos disponibles para su ulterior utilización por parte de IATA para la fecha prevista como día de pago;

- En cuanto a la supuesta inexistencia de un acuerdo local previo IATA-Agentes para materializar un cambio en el calendario de pagos, IATA sostiene que no se trata de ningún cambio; se trata simplemente de la correcta aplicación de las normas en vigor, concretamente del Parágrafo 11.3 del Manual BSP para Agentes.

## V. COMPETENCIA DEL COMISIONADO PARA AGENCIAS DE VIAJES

Como punto previo a todo otro, y dado que la competencia del Comisionado ha sido cuestionada por IATA, quien suscribe analizará de seguida su propia competencia para conocer la controversia que le ha sido propuesta, antes de pronunciarse sobre la admisibilidad de las solicitudes en cuestión y de la suspensión de efectos del comunicado objeto de impugnación.

La Resolución 820e establece los parámetros dentro de los cuales está enmarcada la actuación de los Comisionados para Agencias de Viajes (denominado en lo adelante, por causa de brevedad, simplemente, “el Comisionado”). En tal sentido, es elocuente el encabezado de la aludida Resolución cuando establece que el Comisionado:

*<<realizará revisiones y actuará con relación a las decisiones y/o acciones que afecten a los Agentes y solicitantes bajo el Programa de Agencias (entendiéndose que las definiciones de la Resolución 866 se aplican a esta Resolución), dentro de la jurisdicción del Comisionado>> (resaltados míos).*

Al analizar esta primera disposición de la Resolución 820e, encontramos lo siguiente:

(i) que el Comisionado actuará en decisiones y/o acciones siempre que éstas afecten a los Agentes;

(ii) y que hayan sido dictadas o ejecutadas dentro del Programa de Agencias; y,

(iv) dentro de su jurisdicción.

Para lo cual la citada norma indica que se aplicarán las definiciones contempladas en la Resolución 866.

Al acudir a la Resolución 866, a los fines de verificar qué se entiende por “*Programa de Agencias*”, ya que, en principio, sólo aquéllos Agentes y Solicitantes que se encuentren bajo ese Programa y que se vean afectados por decisiones o acciones tomadas en ejecución de éste, entrarían dentro de la jurisdicción del Comisionado<sup>2</sup>, tenemos que tal programa es definido como:

<<PROGRAMA DE AGENCIAS (algunas veces denominado ‘Sistema de Distribución Para Agencias’, ‘Programa de Agencias de IATA’, ‘Sistema de Distribución Industrial de la IATA’, o ‘Programa para Agencias de Pasaje de la IATA’) significa las diversas Resoluciones de IATA y las normas y procedimientos adoptados por la Conferencia para mantener los estándares y las prácticas industriales para la venta de transporte aéreo internacional por parte de Agente Acreditados. Éste incluye la acreditación, asuntos del BSP y la formación>>.

Teniendo en cuenta ambas normas, quien suscribe considera que el Comisionado tiene competencia para conocer de todos aquellos asuntos relativos al Programa de Agencias, vale decir, no sólo los relativos a la acreditación, como erróneamente indica IATA, sino también asuntos del BSP y aquéllos relativos a la formación, tal como expresamente lo indica la citada Resolución 866; siempre que se encuentren Agentes y Solicitantes del referido programa afectados por las decisiones y/o acciones tomadas en el ejercicio de tal programa.

En cuanto al argumento de IATA en el sentido que el Comunicado objeto de revisión no fue suscrito por el Administrador de Agencias propiamente dicho, sino por el Gerente-país de IATA para El Salvador, por tratarse de un asunto relativo al BSP y al ISS Management<sup>3</sup>, quien suscribe estima cuanto sigue:

- Las normas deben ser interpretadas en su integridad, atendiendo al espíritu, propósito y razón de las mismas, por lo que, en el caso que nos ocupa, al analizar concatenadamente lo dispuesto por el conjunto de las disposiciones de la Resolución 820e, así como por las definiciones de la Resolución 866, el hecho que el Comunicado haya sido suscrito por el Gerente-país de IATA para El Salvador, en

---

<sup>2</sup> Jurisdicción, por lo demás, que, de conformidad con lo dispuesto por el Parágrafo 1.2.3 de la Resolución 820e, sólo al propio Comisionado compete decidir.

<sup>3</sup> No en vano cabe destacar que la propia Resolución 866 (en su versión Inglesa) define al IATA *Settlement Systems Management* (usually called “**ISS Management**”) como: <<the functional areas of the Industry Distribution and Financial Services (IDFS) that are responsible for management and operation of the IATA Settlement Systems. This definition includes the central and regional ISS Management as well as the local ISS representatives who have overall responsibility for the BSP>>. En otras palabras, incluye al ISS Management dentro del Sistema de Distribución de la Industria, cuyos representantes locales, en este caso pareciera ser el Gerente-país IATA para El Salvador, son responsables de los asuntos relativos al BSP.

representación del “local ISS Management” en nada desmerece la competencia del Comisionado para conocer de la acción propuesta. Tal como se indicó precedentemente, los asuntos relativos al BSP entran efectivamente dentro del ámbito de competencias del Comisionado, siempre que éstos sean ventilados por Agentes o Solicitantes del Programa de Agencias que resulten afectados por actuaciones o decisiones tomadas en el marco de tal programa. Consecuentemente, el Comunicado objeto de impugnación, al no tratarse de un asunto relativo a la acreditación de los Agentes en El Salvador, mal podía haber sido suscrito por el Administrador de Agencias. Por el contrario, el referido acto fue suscrito por la persona que, de acuerdo con el organigrama de IATA, vista la definición que de “ISS Management” hace la Resolución 866, tenía competencia para lidiar con asuntos relativos al BSP, esa persona era el Gerente-país de IATA para El Salvador. Así se decide.-

Afirmada así la competencia del Comisionado para conocer la acción propuesta, quien suscribe pasa de seguida a analizar la admisibilidad o no de la misma.

## **VI. DE LA ADMISIBILIDAD DE LAS SOLICITUDES PROPUESTAS**

Antes de analizar las Solicitudes de Revisión propuestas, estima conveniente quien suscribe precisar que el Comunicado objeto de revisión no es realmente ninguna decisión, notificada por el Gerente-país de IATA para El Salvador, en el sentido que modifica o altera un *status quo* particular. A través de este acto el Gerente-país básicamente les recuerda a los Agentes sobre la aplicación de normas preexistentes, exhortándolos a su cumplimiento so pena de las sanciones aplicables.

A todo evento, pasa quien suscribe a analizar la admisibilidad de las Solicitudes propuestas.

De conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo 1.2.3 de la Resolución 820e, una vez afirmada su propia competencia, el Comisionado determinará si el caso es admisible o no.

Vistos los argumentos y disposiciones citadas por las partes en relación a la obligatoriedad o no que los fondos depositados por los Agentes Acreditados estén disponibles para IATA al cierre del día de pago (en este caso para los días miércoles de cada semana), quien suscribe considera conveniente analizar lo dispuesto en el Parágrafo 14.7.2 del Manual BSP-Procedimientos Locales El Salvador. En mi criterio, la norma contenida en esta disposición esclarece completamente el asunto planteado, toda vez que las partes no parecen tener la misma lectura de las disposiciones citadas por ambas, vale decir, de aquéllas contenidas en el Parágrafo 11.3 del Manual BSP, así como en la Resolución 818g, Anexo “A”, Sección 1, Parágrafo 1.6.2.1 (d).



En efecto, reza textualmente la norma del Parágrafo 14.7.2 del Manual BSP- Procedimientos Locales El Salvador<sup>4</sup> como sigue<sup>5</sup>:

**<<14.7.2 Method of Remittance**

Remittance must be made via certified or cashiers cheque, via electronic transfer or in cash to the IATA account 8-303-00000737-7 of Citibank. **The Agent must ensure that the funds are available on the remittance date**>> (destacado mío).

Quien suscribe considera que la letra de la citada disposición es lo suficientemente clara como para no dejar lugar a duda o interpretación alguna. Por tanto, es obligación del Agente el depositar los fondos provenientes de la venta de boletos aéreos en la cuenta IATA de Citibank, de manera que los mismos estén **disponibles**, entiéndase por tal, líquidos, para IATA el día de pago convenido, vale decir el miércoles de cada semana. Esta disponibilidad implica que IATA pueda acceder a tales fondos a su discreción al cierre del día de pago, de lo contrario la norma estaría siendo violada por los Agentes, quienes habrían incurrido en mora de no estar disponibles tales fondos para el día miércoles de cada semana.

Vista la citada norma, es improcedente el argumento esgrimido por los Agentes, en el sentido que ellos, como deudores, se liberarían del pago a IATA, depositando mediante cheques certificados el mismo día de pago (los miércoles de cada semana), ya que, según ha sido reconocido por ambas partes, dado el procedimiento de compensación que existe en El Salvador frente a cheques de otras plazas, es obvio que los fondos depositados, vía cheques certificados, el mismo día de pago **no están disponibles para el acreedor ese mismo día** como claramente exige la norma en comentarios. Por ende, el deudor, en este caso, no quedaría liberado de su obligación, si para el día de pago los fondos no están disponibles para el acreedor. En consecuencia es una carga del Agente-deudor el buscar la manera de depositar los fondos debidos de forma tal que éstos **estén disponibles, líquidos y accesibles** para IATA el día de pago convenido. Así se decide.-

## VI. DECISIÓN

Con fundamento en las razones de hecho y de Derecho citadas con antelación, esta Comisionada decide:

- Los Comisionados para Agencias de Viajes tienen competencia para tratar asuntos relativos al BSP, tal como se indica en las normas y definiciones contenidas en las Resoluciones 820e y 866, respectivamente; por lo que, quien suscribe afirma su competencia para conocer del presente caso;
- Las Solicitudes de Revisión presentadas por los Agentes-Solicitantes no son admisibles, toda vez que su fundamento es manifiestamente improcedente, de

<sup>4</sup> Agregado como parte integrante de esta decisión, identificado como Anexo "A".

<sup>5</sup> La cita se hace en idioma Inglés, toda vez que no existe una versión en Castellano de esta Resolución.

conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 14, Parágrafo 14.7.2 del Manual BSP-Procedimientos Locales El Salvador. Por tanto, resulta inoficioso abrir un procedimiento de revisión, cuando *in limine litis* quien suscribe considera improcedente el argumento central de la controversia;

- Con fundamento en lo anterior, al no resultar admisible la acción principal, basados en el Principio que la suerte de lo accesorio sigue la suerte de lo principal, la suspensión de efectos solicitada es denegada;

- El Comunicado sobre Remisión de Pagos Semanales, fechado 8 de marzo de 2010, identificado con el número 044-2010, suscrito por el Gerente-país de IATA-El Salvador se mantiene y su contenido debe ser acatado.

De acuerdo con lo dispuesto en la Sección 4 de la Resolución 820e y la Sección 12 de la Resolución 818g en vigor, cualquiera de las partes que vea menoscabados sus derechos por esta decisión, puede acudir al procedimiento de Arbitraje previsto en las citadas normas.

Decisión que se dicta en Sechelt, BC, Canadá, a los 22 días del mes de Abril de 2010.

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
Travel Agency Commissioner Area 1

**NOTA:** Copia digital de esta decisión les será enviada a las partes vía correo electrónico, en esta misma fecha. El original firmado de la decisión les será enviado a cada una de las partes por correo ordinario.