

**VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES**  
**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER, AREA ONE**  
(The Americas and the Caribbean)  
# 110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue,  
Vancouver, British Columbia V6K 1R5  
CANADA

---

**DECISIÓN 2010 - # 3**

**LAS PARTES**

**Agencia Turismo Skorprios Limitada**

Código IATA # 75- 5 0063 3 (HO)

Augusto Leguía Norte 118

Las Condes, Santiago

Chile

Asistida por la Representante legal, Sra. Ana María Kochifas Coñuecar y el

Contador General, Sr. Juan Francisco Venegas

**Agente-Solicitante**

**vs**

**IATA-Chile**

Av. Ricardo Lyon 222, Oficina 701A

(751-0125) Providencia

Santiago de Chile, Chile

Representada por la Gerente-país, Sra. Heather MacDonald y el

Administrador de Agencias para el Área 1, Sr. Carlos Bendjouya Fernández

**IATA-Accionada**

---

**I. EL CASO - ANTECEDENTES**

En fecha 27 de Julio de 2010 la Agencia Acreditada IATA Turismo Skorprios Limitada, asistida conjuntamente por la Representante Legal y por el Contador General, antes identificados, denominada en lo adelante el “Agente-Solicitante”, acudió ante esta Comisionada para Agencia de Viajes (denominada en lo adelante, por causa de brevedad, “TAC”) requiriendo la revisión de la decisión dictada por IATA-Chile el 2 de Julio de 2010, a través de la cual se declararon insatisfactorios los Estados Financieros del año 2009, presentados por el Agente; y, se le exigió la presentación de una garantía bancaria por la cantidad de Diez Mil Dólares Estadounidenses (US \$ 10.000.00) por el término de un (1) año.

En fecha 28 de Julio de 2010 fue admitida la presente Solicitud de Revisión y el 30 de Julio del corriente, a solicitud del Agente y previa conferencia telefónica sostenida con el Administrador de Agencias para el Área Uno, fueron suspendidos los efectos de la decisión

objeto de revisión en cuanto a la presentación de la garantía bancaria, durante el término de diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de la última de las notificaciones a las partes.

## **II. COMPETENCIA DEL COMISIONADO PARA AGENCIA DE VIAJES**

La Resolución 820e determina el ámbito de competencias del TAC, y como tal prevé la posibilidad para Agentes Acreditados IATA y para el Administrador de Agencias, entre otros, de solicitar la revisión de sus respectivos casos por parte del Comisionado en las circunstancias de hecho y de Derecho en ella descritas. En este supuesto en particular, la norma pertinente es el Parágrafo 1.1.5, pues la exigencia de la referida garantía bancaria pareciera ser, a los ojos del Agente, una carga que disminuye su habilidad de conducir los negocios de manera habitual.

Las partes han autorizado a esta Comisionada para dictar la presente decisión sobre la base de la evidencia escrita que ha sido proveída por ambas durante el proceso. A su vez, quien suscribe considera que los argumentos y documentos presentados por las partes han sido lo suficientemente claros como para no requerir de ninguna audiencia oral, por lo que misma puede ser dispensada sin perjudicar este proceso de revisión.

## **III. RESUMEN DE LOS ALEGATOS DEL SOLICITANTE – PRUEBAS APORTADAS**

Las razones que invoca el Agente como fundamento de su pretensión, a la cual anexa copia de la decisión impugnada, son las siguientes:

A. Los Estados Financieros del año 2009 que fueron presentados a IATA (copia de los cuales acompaña), en la oportunidad que le fueron requeridos, no eran los definitivos debido a las circunstancias siguientes:

- (i) La enfermedad epidémica (virus AH1N1) que azotó a Chile en el año 2009 produjo una elevada cancelación de reservaciones, cuyos efectos estaban aún por ser cuantificados en los resultados del negocio cuando se tuvo que hacer entrega del Informe a IATA; y,
- (ii) La catástrofe natural que padeció la zona Sur de Chile, con el terremoto de Febrero del año 2010, originó no sólo que muchas otras reservas fueren canceladas y, al igual que en el caso anterior, sus efectos aún se encontraban por ser cuantificados cuando el Agente tuvo que presentar el Informe a IATA; sino que causó daños en los sistemas de computación del Agente, lo cual generó retrasos adicionales en el proceso de elaboración del Informe.

B. Los ingresos producto de la venta de boletos aéreos son considerablemente menores a aquéllos provenientes del giro principal de negocios del Agente. La actividad principal del Agente es la realización de cruceros a campos de hielo en el Norte y Sur de Chile, por lo que la venta de boletos aéreos es marginal; es realizada a los únicos efectos de prestar un servicio adicional y ofrecer una mayor comodidad para aquellos pasajeros (la

amplia minoría) que prefieren utilizar los servicios del Solicitante para ambas cosas (boletos aéreos y cruceros). De hecho, los ingresos derivados de la venta de boletos aéreos (ventas BSP) equivalen al 6.47% del total de ingresos del Agente.

C. El Solicitante alega que los Estados Financieros por él presentados son debidamente auditados, lo cual hacen de manera voluntaria, pues no están obligados por la legislación Chilena a hacerlo. Proceder que no hace más que confirmar su seriedad y grado de compromiso con su negocio.

Finalmente, solicitan al TAC que sean exonerados de presentar la garantía bancaria antes mencionada; y, que se les permita entregar nuevos Estados Financieros Definitivos y Auditados del año 2009 a más tardar antes del 31 de Agosto del año en curso, de manera que los mismos reflejen la verdadera situación financiera de la empresa.

#### **IV. RESUMEN DE LOS ALEGATOS DE IATA – PRUEBAS APORTADAS**

En descargo de los argumentos esgrimidos por el Solicitante, IATA-Chile sostiene que si bien el Agente cumple con el patrimonio mínimo requerido para Chile por la normativa en vigor, no cumple con el mínimo de veintidós (22) puntos en los ratios financieros que establece la Sección 3 del Manual del Agente de Viajes–2010 (páginas 117 y siguientes); por lo tanto, los estados financieros tuvieron que ser declarados insatisfactorios, en virtud de no cumplir con la normativa de los puntos mínimos requeridos.

Cabe observar que el Agente no rebate esta circunstancia del no cumplimiento de los ratios financieros.

Al haber resultado insatisfactorios los estados financieros, de conformidad con lo establecido en el Manual del Agente de Viajes, IATA debía exigirle al Agente, como de hecho lo hizo, la constitución de una garantía bancaria por el término de un (1) año.

#### **V. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR**

Independiente de la empatía de quien suscribe hacia el Agente, particularmente en lo que concierne a las difíciles situaciones (emergencia nacional de salud y terremoto de considerable magnitud) que afectaron su habitual giro comercial, la normativa en vigor no confiere margen para atender favorablemente las pretensiones solicitadas.

(i) En efecto, en lo respecta a la exoneración de la garantía solicitada, la norma establecida en el Manual del Agente de Viajes-2010 (página 126 *in fine*) es clara al señalar la obligación por parte de IATA de exigir una garantía bancaria en los casos en los cuales los Estados Financieros hayan sido declarados Insatisfactorios. Por lo que, al encontrarse el Solicitante en tal situación, mal podía IATA dejar de aplicar la norma antes mencionada.

A este respecto observa quien suscribe que, al habersele exigido al Solicitante el monto mínimo establecido en el Manual (página 121 *in fine*), IATA-Chile tuvo ciertamente en consideración uno de los argumentos esgrimidos por el Agente, a saber, el bajo volumen de

ventas por boletos aéreos, toda vez que, como él mismo indicara, ése no es el grueso de su actividad comercial.

(ii) Con respecto al segundo petitorio del Agente, a saber que se le permita la presentación de unos nuevos Estados Financieros Definitivos y Auditados del año 2009, a más tardar el 31 de Agosto de 2010, que reflejen las condiciones verdaderas del negocio, quien suscribe observa cuanto sigue:

Los Estados Financieros del Agente, correspondientes al año 2009, fueron presentados a IATA-Chile el 31 de Mayo de 2010, es decir cinco (5) meses después de concluido el año objeto de análisis. El Agente dispuso de cinco (5) meses después de concluido el año 2009 para poder reflejar en cifras la situación financiera de su empresa.

Lamentablemente, la normativa en vigor, Sección 3 del Manual del Agente (página 117), indica que ningún Estado Financiero puede tener más de seis (6) meses de antigüedad, por lo que de autorizar la presentación de un nuevo Balance del 2009, el 31 de Agosto del año 2010 implicaría que dicho Informe tendría una antigüedad de ocho (8) meses, una antigüedad mayor a la permitida por la norma. Por tanto, no resta sino concluir que la petición del Agente es contraria a Derecho.

## **VI. DECISIÓN**

Con fundamento en las razones de hecho y de Derecho expuestas en los Capítulos precedentes, quien suscribe declara:

- la decisión dictada por IATA-Chile el 2 de Julio de 2010 fue ajustada a Derecho, por lo tanto se mantiene. Consecuentemente,

- El Agente deberá presentar la garantía bancaria a favor de IATA, en los términos indicados en la referida decisión.

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 Vancouver, Canadá, a los 14 días del mes de Agosto 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.