

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

DECISION 2011 - # 4

LAS PARTES

Sociedad Agencia de Viajes Andina del Sud Ltda.

Código IATA # 75-5 9698 6
Avenida El Golf # 99, Piso 2
Las Condes, Santiago
Chile

Representada por el Gerente Administración y Finanzas, Sr. Alejandro Cholaky

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

En fecha 20 de Julio de 2011 el Agente Acreditado IATA Sociedad Agencia de Viajes Andina del Sud Ltda. (denominado en lo adelante el “Agente” o “Solicitante”) acudió ante la Comisionada para Agencia de Viajes (“TAC”) requiriendo la revisión de la decisión dictada por IATA-Chile (denominada indistintamente bajo “Administrador de Agencias”) el 8 de Julio de 2011, a través de la cual se le exige la constitución de una garantía financiera por la cantidad de Un Millón Seiscientos Veintiocho Mil Cuatrocientos Dólares Estadounidenses (US \$1.628.400.00) por el término de un (1) año, a raíz de haber sido encontrados Insatisfactorios los Estados Financieros presentados por el Agente.

Telephone: 1 (604) 742 9854
Fax: 1 (604) 742 9953
E-mail: Area1@tacommissioner.com
Website: travel-agency-commissioner.aero

II. ANTECEDENTES

Visto que la solicitud de revisión enviada el 20 de Julio de 2011, no contaba con suficiente información que avalase la argumentación del Solicitante, con miras a la admisión de la solicitud, quien suscribe le requirió información adicional. Ésta fue debidamente proveída, por lo que el 23 de Julio fue admitida la presente solicitud de revisión.

En fecha 25 de Julio fue recibida la respuesta de IATA-Chile, así como las pruebas que consideró conveniente en apoyo de su posición.

El 26 de Julio el Solicitante envió documentación adicional, como fundamento de sus alegatos.

El 27 de Julio fueron recibidos comentarios del Agente en relación a la respuesta dada por la parte Accionada.

En fecha 3 de Agosto, considerando la solicitud inicial del Agente y en vista de la apertura y curso de este proceso de revisión, IATA-Chile notifica al Agente sobre la suspensión de la solicitud de garantía que había sido requerida inicialmente por la Accionada.

En vista de la complejidad de los puntos debatidos y en aras de poder alcanzar un conocimiento pleno y objetivo de los mismos, la Comisionada consideró conveniente contratar los servicios de un Contador Independiente, una vez habiendo éste suscrito un Convenio de Confidencial que reposa en los archivos de esta Oficina, y, contado con la anuencia de ambas partes. En fecha 22 de Agosto éstas recibieron el Reporte entregado por el aludido Contador para su análisis y comentarios.

Al día siguiente fueron recibidos los comentarios de IATA-Chile y el 26 de Agosto fueron recibidos los del Agente, quien además presentó documentación financiera complementaria. El 29 de Agosto IATA-Chile envía información adicional y, para concluir, el 30 de Agosto se recibieron comentarios finales por parte del Agente.

En el transcurso de este proceso la Comisionada, siguiendo las pautas contempladas en la Regla # 8 de las Reglas de Práctica y Procedimiento del Área Uno, sostuvo conferencias telefónicas con el Solicitante y con la parte Accionada a los fines de aclarar aspectos de los argumentos debatidos y de la documentación presentada.

III. COMPETENCIA DEL COMISIONADO PARA AGENCIAS DE VIAJES

La Resolución 820e determina el ámbito de competencia 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 que ha sido invocada por el Solicitante es la contemplada en el Parágrafo 1.1.10.

Ambas partes han autorizado a esta Comisionada para dictar la presente decisión sobre la base de la evidencia escrita que ha sido proveída por ellas durante el proceso. Por su parte, quien suscribe estima que los argumentos y pruebas presentados por las partes, conjuntamente con la información proveída por el Contador Independiente que fue contratado para el caso, así como lo conversado telefónicamente con ambas partes, aportan suficiente claridad al caso como para no requerir de ninguna audiencia oral, por lo que la misma puede ser dispensada sin perjudicar el proceso de revisión.

III. RESUMEN DE LOS ALEGATOS DEL SOLICITANTE – PRUEBAS APORTADAS

En síntesis, el Solicitante sostiene que sus Estados Financieros fueron encontrados insatisfactorios debido a errores cometidos por el Administrador de Agencias en la forma de calcular los Índices para la evaluación del Balance presentado.

Esos errores se concretaron específicamente en el <<Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar>> y en el Índice de Flujo de Efectivo, lo cual dio como resultado que el Agente no cumpliera con el puntaje mínimo exigido por la Resolución en vigor.

(a) Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar

Para el cálculo de este Índice, IATA-Chile consideró dos partidas que no han debido ser incluidas, toda vez que no corresponden a verdaderas cuentas por cobrar. Tanto la partida “Anticipo de sueldos, Anticipo de honorarios, facturas y documentos en cobranzas judiciales” como la de “Boletas de Garantía, Reemisiones y Devoluciones pendientes de clientes” han debido ser excluidas;

(b) Índice de Flujo de Efectivo

El Solicitante argumenta haber realizado el cálculo de este Índice siguiendo las instrucciones dadas por el Administrador de Agencia en la capacitación para la evaluación financiera del 2010 brindada a los Agentes Acreditados IATA.

Destaca, además, que la fórmula utilizada para calcular este índice ha sido la misma que ha sido utilizada por IATA en años anteriores (2009, 2010), a saber: Utilidad **dividido entre Patrimonio – utilidad**. Por consiguiente ha sido también la utilizada por el Agente, obteniendo siempre un resultado satisfactorio en las evaluaciones anuales realizadas por IATA.

No obstante, reconoce que de acuerdo con el Manual del Agente de Viajes “Criterios Establecidos para la Aprobación de Agentes” se establece la fórmula: Utilidad **dividido entre Pasivo a Largo Plazo**.

Niega haber sido informado del error cometido y detectado por IATA en cuanto a la fórmula indicada en la presentación dada a los Agentes Acreditados con miras a la presentación de sus Estados Financieros.

En apoyo de su solicitud, el Agente aportó las siguientes pruebas: (i) la decisión objeto de revisión; (ii) estados financieros presentados por el Agente y evaluados por IATA en los años 2010 y 2011; (iii) información enviada por IATA-Chile a los Agentes

Acreditados para la presentación de los estados financieros durante los años 2010 y 2011; (iv) Correos electrónicos intercambiados entre IATA-Chile y el Solicitante a través de los cuales se le requiere a este último –y estos son proveídos por el Agente- mayores detalles en cuanto a la determinación de la cuenta “Otros Deudores”, a los fines del cálculo del Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar; y, (v) archivo electrónico contentivo del proceso de evaluación financiera creado por IATA-Chile en el 2010, y suministrada a la comunidad de Agentes Acreditados, donde se evidencia que <<la fórmula de cálculo del índice de Flujo de Efectivo difiere de la forma de cálculo utilizada en el proceso actual. La fórmula del manual es consistente con la hoja de cálculo de índices que anteriormente se acompañaba al proceso y la utilizada por la Agencia>>.

IV. RESUMEN ALEGATOS PARTE ACCIONADA – PRUEBAS APORTADAS

IATA-Chile reconoce que hubo un error en el material utilizado en la capacitación para Agentes Acreditados IATA en cuanto a la fórmula de cálculo del Índice de Flujo de Efectivo. No obstante, indica que el mismo fue detectado, enmendado y oportunamente distribuido por BSP Link a los Agentes en su momento y que ello <<no influyó en el resultado de la evaluación de la agencia>>.

Respecto al cálculo de Índice de Período de Cobro Medio, indica que ambas formas de cálculo, a saber incluyendo o no en las “Cuentas por Cobrar” la partida relativa a “Boletas de garantías, Reemisiones, Devoluciones pendientes de clientes”, realizadas por dos contadores distintos (el auditor IATA las incluye y el Contador Independiente las excluye), se ajustan a la <<normativa en Chile y de la resolución>>. Por lo cual manifiesta que no tienen <<problema en aceptar el cálculo del auditor independiente contratado por el comisionado>>.

También arguye un punto relativo a los ciclos de pagos previstos en la Resolución, sin embargo por no tratarse de un punto controvertido, no será desarrollado en este escrito.

En apoyo de sus argumentos, la parte Accionada acompaña: (i) copia de la evaluación financiera realizada por Círculo Verde Consultores Ltda (auditor externo contratado por IATA); (ii) copia del Manual del Agente de Viajes, Resolución 818g, Sección 3 -Criterio Local- ; y, (iii) copia de correo electrónico enviado a Agentes Acreditados corrigiendo el error, conjuntamente con copia de la nueva impresión de la hoja de la presentación dada a los Agentes con la correcta mención de la fórmula para calcular el índice de flujo de efectivo, a saber: Utilidades después de impuestos dividido por Pasivo a Largo Plazo.

V. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

Al analizar la totalidad de los argumentos de ambas partes, así como la evidencia consignada en apoyo de los mismos y, particularmente teniendo en cuenta lo indicado en el Reporte entregado por el Contador Independiente, esta Comisionada considera, a la luz de las pautas señaladas en la Sección 3 –Criterio Local para Latinoamérica y el

Caribe- de la Resolución 818g del Manual del Agente de Viajes, con vigencia a partir del 1 de Junio 2010¹ , cuanto sigue:

- En cuanto al punto relativo a incluir o no en el cálculo de las **Cuentas por Cobrar Netas** (a los fines de determinar el Índice Medio Cobro) las partidas de: (i) “Anticipo de sueldos, Anticipo de honorarios, facturas y documentos en cobranzas judiciales”; y, (ii) la partida “Boletas de Garantía, Reemisiones y Devoluciones pendientes de clientes” es necesario acudir a la definición expresada en los Criterios Establecidos para la Aprobación de Agentes, de acuerdo a la cual:

<<Este monto no debe incluir cuentas incobrables y deben ser desglosadas para reflejar por separado:

- Cuentas por cobrar comerciales menos las cuentas incobrables,
- Comisiones por cobrar,
- Cuentas por cobrar de compañías relacionadas. Refiérase a la definición de activo circulante,
- Depósitos de proveedores>>

Al no constituir activos con liquidez ni la partida “Anticipo de sueldos, Anticipo de honorarios, facturas y documentos en cobranzas judiciales” ni la de “Boletas de Garantía, Reemisiones y Devoluciones pendientes de clientes” éstas han debido ser excluidas de las Cuentas por Cobrar, y por tanto excluidas del cálculo del Índice Medio de Cobro.

- En cuanto al denunciado error en la fórmula de cálculo del Índice de Flujo de Efectivo, en el material distribuido por la IATA-Chile a los Agentes Acreditados, teniendo en cuenta el reconocimiento y enmienda que *motu proprio* realizó la parte Accionada a este respecto, quien suscribe deja constancia de ello y aplaude tal acción.

En cuanto a la aseveración del Solicitante de no haber sido incluido como destinatario del correo electrónico enviado por IATA-Chile corrigiendo el error, quien suscribe hace notar que, a pesar de esta falla por parte de la Accionada, ya que se han debido incluir todos los Agentes Acreditados a quienes les fue dada la capacitación como destinatarios de ese correo electrónico, al haber sido comunicada esta corrección a través del BSP Link, el Agente tuvo la oportunidad de ser informado sobre la enmienda, toda vez que ése es un medio válido de comunicación entre IATA y sus Agentes Acreditados.

Para futuras ocasiones, es importante hacer notar, sin que esto implique en modo alguno una justificación o disculpa del error cometido, toda vez que éste acarrea ciertamente confusión y malentendidos, la obligación del Agente es cumplir con las pautas indicadas en el **Manual del Agente de Viajes** (publicadas Resoluciones de IATA), concretamente en la parte relativa a los Criterios Establecidos para la Aprobación de Agentes a la hora de elaborar sus Estados Financieros,

¹ el cual estuvo en vigencia hasta el 31 de Mayo de 2011 y es el aplicable al caso bajo estudio.

independientemente del material “de apoyo” que reciba o no del Administrador de Agencias.

En el referido Manual la fórmula para el cálculo del Índice Flujo de Efectivo ha sido, al menos en los últimos 3 años seguidos, la misma, a saber: Utilidades después de impuestos dividido entre Pasivo a Largo Plazo.

Al leer la definición que de Pasivo a Largo Plazo hace la propia norma en comentarios, como: <<todos los préstamos a largo plazo de terceros. No se debe incluir préstamos a accionistas o propietarios>>, quedaba ciertamente excluida la posibilidad de considerar el patrimonio como posible divisor, toda vez que éste abarca, por definición, las posibles deudas entre accionistas.

Sentado cuanto antecede, considerando la opinión favorable expresada por IATA y tomando en consideración lo argumentado por el Solicitante en cuanto a los cambios ocurridos en la organización de su empresa que, de haber sabido que la fórmula de cálculo para el Índice de Flujo de Efectivo era distinta a la asumida por él, hubiere hecho transacciones que permitieran haber reflejado una puntuación mucho mayor y, por ende, haber calificado como satisfactorio en la evaluación de sus Estados Financieros, esta Comisionada decide

VI. DECISIÓN

Con fundamento en las razones de hecho y de Derecho expuestas en los Capítulos precedentes, teniendo en cuenta la normativa aplicable para la fecha, a saber, los Criterios Establecidos para la Aprobación de Agentes, publicada en el Manual del Agente de Viajes, quien suscribe declara:

- La decisión objeto de revisión es modificada y consecuentemente,
 - o El Solicitante deberá presentar, a la brevedad, los Estados Financieros de 2010 enmendados, debidamente otorgados por ante Notario Público, para que éstos sean objeto de evaluación por parte de IATA;
 - o En consideración a la confusión y malentendido que generó el error en la fórmula de cálculo del Índice de Flujo de Efectivo, se exime al Solicitante de pagar la tasa fijada para saldar los gastos administrativos que esta reevaluación ocasiona a IATA.

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, BC, Canadá, a los 2 días del mes de Septiembre de 2011.

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.