

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 2012 - # 1

LAS PARTES

Tupper Viajes Limitada

Código IATA # 75-5 0090 2
Santa Magdalena # 72, Oficina 303
Providencia, Santiago de Chile
Chile

Representada por el Gerente General, Sr. Joaquín Tupper Fuenzalida

El 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

La Accionada

I. EL CASO

En fecha 4 de Julio de 2011 el Agente Acreditado IATA Tupper Viajes Limitada (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 también “la Accionada”) dictada en fecha 7 de Junio de 2012, a través de la cual se le exige la constitución de una garantía financiera por la cantidad de Ciento Setenta y Un Mil Quinientos Dólares Estadounidenses (US \$ 171.500) 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 4 de Julio de 2012, no contaba con suficiente información que avalase la argumentación del Agente, con miras a la admisión de la solicitud, quien suscribe le requirió información adicional. Ésta fue debidamente proveída, por lo que el 18 de Julio fue admitida la presente solicitud de revisión.

En fecha 20 de Julio, considerando la solicitud inicial del Agente y vista la respuesta preliminar dada por IATA-Chile al respecto, quien suscribe concedió la suspensión de la presentación de la garantía que le había sido inicialmente requerida al Agente por parte de la Accionada, hasta tanto sea resuelto el presente proceso de revisión.

En fecha 1 de Agosto fue recibida la respuesta formal de IATA-Chile, estando dentro de la extensión del término para ello, según le fue previamente acordado.

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, las normas que han sido invocadas por el Solicitante son las contempladas en los Parágrafos 1.1.5 y 1.1.8, respectivamente.

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, 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

El Solicitante requiere se le permita someter a la revisión de IATA unos nuevos Estados Financieros comprendidos entre el período que abarca desde el 1 de Enero 2012 al 31 de Mayo de 2012, ya que la evaluación de los Estados Financieros comprendidos en el período del 1 de Enero de 2011 al 31 de Diciembre de 2011, presentados por el Agente en el curso de la revisión financiera anual que de todos los Agentes hace IATA, fueron declarados insatisfactorios y, por ende, la constitución de una garantía le fue requerida.

El Agente indica que el análisis de los ratios financieros comprendidos en los referidos primeros 5 meses del año 2012 (de Enero a Mayo) da como resultado un puntaje de 25 puntos, vale decir, superior al promedio de 22 puntos exigidos por la norma aplicable, situación que no se logró en los Estados Financieros anuales presentados (los cuales cubrían el período del 1 Enero 2011 al 31 Dic. 2011). La consideración de estos nuevos y parciales Estados Financieros le permitiría al Agente eximirse de la presentación de la garantía financiera requerida por IATA.

IV. RESUMEN ALEGATOS PARTE ACCIONADA

Por su parte IATA argumenta que: (i) el resultado de la evaluación financiera del Agente fue insatisfactorio por no alcanzar los puntos básicos establecidos en el Manual del Agente de Viajes; y (ii) fundamenta su negativa a realizar un nuevo análisis con información parcial (aquella que iría de Enero 2012 a Mayo 2012) en el hecho que los <<balances anuales contienen ajustes y otro tipo de información que un balance de “corte” o parcial no tiene>>, tales como, temporada alta de ventas, sueldos extraordinarios o aguinaldos, entre otros, arrojando a la larga <<un resultado que no es real>>.

V. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

Al analizar los argumentos presentados por ambas Partes, conjuntamente con la evidencia consignada en apoyo de los mismos, resulta claro para esta Comisionada que el tema a debatir se centra, por un lado, en la posibilidad del Agente de someter a la

consideración–evaluación de IATA unos Estados Financieros que abarquen sólo un período específico de 5 meses, los 5 primeros meses de este año 2012; y, por el otro, la consecuente posibilidad de IATA de permitir esta examinación no sólo parcial, sino una vez culminada la evaluación financiera anual del resto de las Agencias en el país.

Al contrastar ambos supuestos de hecho con los Parágrafos 2.2 y 2.2.1 de la Resolución 818g a tenor de los cuales, cito textual y parcialmente las referidas normas:

<<**2.2.** La IATA tiene derecho a realizar exámenes anuales de la posición financiera de los Agentes en cualquier momento, incluido anualmente como mínimo. ...

2.2.1. Cuando la IATA determina que un Agente ha dejado de cumplir los criterios financieros aplicables incluidos en el Manual, la IATA debe informar sin demora al Agente por escrito de las condiciones que considere que debe cumplir en una fecha específica incluida, con carácter no restrictivo, la provisión de una garantía financiera. Esta fecha no será antes de 30 días ni después de 60 días a partir de la fecha de tal notificación por escrito. ...>>

Resulta claro para quien suscribe cuanto sigue:

- (i) La norma citada no permite la evaluación financiera de Agentes por períodos inferiores a un (1) año. En efecto, el Parágrafo 2.2. textualmente habla de <<exámenes anuales>>, vale decir, evaluaciones que cubran el período comprendido por los doce (12) meses calendarios de un año, independientemente que estas examinaciones puedan llevarse a cabo en cualquier momento, fijando la norma como mínimo cada año.

Adicionalmente a lo que en *stricto sensu* señala la norma antes citada, quien suscribe considera igualmente válido el argumento esgrimido por la parte Accionada, por reflejar éste el espíritu, propósito y razón de la norma en comentarios. En efecto, ésta indica que los estados financieros anuales <<tienen ajustes, notas de auditoría y demás elementos de control que los>> estados financieros parciales no tienen, tales como por ejemplo, ventas realizadas en temporadas particularmente altas, sueldos o compensaciones extraordinarias, entre otros, todo lo cual conduce a arrojar un resultado que

no es el real, en el sentido que no refleja la realidad global de, al menos, un (1) año de ejercicio de un Agente, situación que es precisamente la que la norma aplicable busca regular.

Por otro lado, quien suscribe considera que constituiría una ruptura del Principio de Igualdad de las Partes si IATA permitiese la evaluación parcial y a destiempo (toda vez que ésta se llevaría a cabo con posterioridad al plazo que fue fijado para el resto de los Agentes en Chile) de un Agente en particular, en detrimento del resto de Agentes a quienes no sólo se les confirió un plazo específico para enviar sus Estados Financieros, sino que se les exigió que este Balance cubriese un período de doce (12) meses calendarios, concretamente desde el 1 de Enero de 2011 al 31 de Diciembre de 2011, sin excepción. Negando así la posibilidad al resto de los Agentes de presentar Estados Financieros más favorables, al reflejar períodos particularmente ventajosos y descartar períodos no tan ventajosos;

- (ii) Consecuentemente, al haber arrojado resultados insatisfactorios los Estados Financieros anuales (aquéllos que cubren el período desde el 1 de Enero de 2011 al 31 Diciembre 2011) presentados por el Agente, toda vez que el puntaje obtenido fue inferior a aquél exigido por los Criterios Locales de Chile, de acuerdo con el contenido del Parágrafo 2.2.1 de la Resolución 818g, antes citado, la parte Accionada tuvo fundadas razones para solicitarle al Agente la constitución de una garantía financiera en su favor. Así se decide.-

VI. DECISIÓN

Con fundamento en las razones de hecho y de Derecho expuestas en los Capítulos precedentes, teniendo en cuenta la normativa aplicable, quien suscribe declara:

- La decisión objeto de revisión se mantiene;

Por lo tanto:

- El Solicitante deberá presentar la garantía financiera que le fue exigida por IATA en fecha 7 de Junio de 2012, en los términos señalados en esa decisión;
- IATA le indicará al Agente el plazo del cual dispone para la presentación de la referida garantía.

Se les indica a las Partes que, de conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo 2.10 de la Resolución 820e, cualquiera de ellas tiene el derecho a solicitar la interpretación de esta decisión, o la corrección de cualquier error de cálculo, tipográfico, de escritura o cualquier otro error u omisión de naturaleza similar en ella. Se les indica que disponen de los siguientes 15 días continuos, luego de haber recibido la versión digital de esta decisión para proceder al ejercicio de este derecho.

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 16 días del mes de Agosto de 2012.

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 una vez el mencionado lapso para interpretación/corrección de errores/omisiones haya transcurrido.

Sírvanse notar que el plazo para ejercer el mencionado derecho comenzará a correr una vez recibida la versión electrónica de esta decisión (léase el día 17 de Agosto de 2012).