

Travel Agency Commissioner – Area 1

**Verónica Pacheco-Sanfuentes**  
110 - 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue  
Vancouver, BC V6K 1R5  
Canada  
Telephone: + 1 - 604 - 742 9854  
email: area1@tacommissioner.com  
www.travel-agency-commissioner.aero

Vancouver, 8 de Noviembre de 2012

Re.: **Decisión 8 de Octubre de 2012. IATA vs. Bolivie Tur Pasajes SRL**  
**Aclaratoria**

Por medio de la presente, y de conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo 2.10 de la Resolución 820e, doy respuesta a las solicitudes de Aclaratoria enviadas a esta Oficina por el Agente Bolivie Tur Pasajes s.r.l. (“el Agente”), fechadas 19 y 22 de Octubre del año en curso y a las preguntas en ella formuladas, así como a la solicitud de Aclaratoria enviada por IATA en fecha 31 de Octubre de 2012. Sírvanse notar que las respuestas serán dadas respetando el mismo orden y formato en que las interrogantes fueron presentadas.

#### **Punto Previo – Alcance de la Aclaratoria**

El objetivo de la Aclaratoria de una decisión es permitir al autor de ésta, a solicitud de Parte(s), esclarecer puntos que hubieren generado dudas, puntos que no hubieren sido comprendidos en su totalidad por la(s) Parte(s) o expuestos con suficiente claridad en la decisión, o también para corregir o enmendar errores de cálculo, errores de mecanografiado o de índole similar. La Aclaratoria, por argumento en contrario, no es una instancia revisora de la decisión ante la misma autora de ésta. El objetivo de este recurso del que disponen las Partes no es el de permitir la reapertura del proceso de revisión con el objeto de obtener una decisión distinta a la ya emitida.

Con este concepto en mente, doy respuesta a los puntos cuya Aclaratoria me ha sido solicitada por cada una de las Partes.

#### **1. Respecto a la suspensión:**

Una vez que la decisión dictada en este caso quede firme, corresponderá a IATA evaluar si levanta la suspensión impuesta al Agente o si declara la terminación del contrato de Agencia suscrito con éste. Frente a esa nueva decisión de IATA el Agente tendrá la posibilidad de solicitar una revisión ante el Comisionado, de conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo 1.1.5 de la Resolución 820e, si así lo considera pertinente.

#### **2. Devoluciones de STDs<sup>1</sup> sin utilizar:**

Las materias competencia del Comisionado para Agencias de Viajes se encuentran enumeradas en la Resolución 820e y la relativa a las devoluciones de STDs no forma parte de ninguna de ellas, por tanto, cualquier disputa en relación a este concepto se encuentra fuera del ámbito de competencias

---

<sup>1</sup> STDs: se refiere a las siglas en Inglés de Documentos de Tráfico Standard (“Standard Traffic Documents”)

del Comisionado. Este tema deberá ser resuelto bilateralmente entre las Partes en conflicto (Agente/Aerolínea) ante la jurisdicción ordinaria, el arbitraje o la mediación.

Adicionalmente cabe destacar que la razón por la cual no hay ningún planteamiento en la decisión respecto a la devolución de los STDs sin utilizar por parte de la Aerolínea Qatar Airways al Agente es porque, tal como en ella se indica (página 20 y siguientes), no le corresponde a IATA la aplicación de las normas señaladas en la Resolución 824r, la destinataria de esas normas, y por ende la llamada a cumplirlas, es la Aerolínea no la Solicitante, por tanto, mal podría esta Oficina ordenar el cumplimiento de una norma a una de las Partes cuando la misma no está dirigida a ella. Más aún, Qatar Airways no formó parte de este proceso de revisión, intervino como testigo, a petición de la Solicitante, pero ello no le confiere el carácter de Parte, procesalmente hablando.

### **3. Daño Emergente:**

En cuanto a:

- (i) la solicitud del pago de <<intereses del monto retenido, más allá de los 60 días, por ser un pago atrasado>>, cabe indicar que no sólo esta petición no fue parte del proceso de revisión, esta petición no fue en ningún momento esgrimida a lo largo de la controversia y, por tanto, mal puede ser válidamente presentada una vez que ha sido dictada la decisión final del caso; sino que, además, de acuerdo con el estado actual de las Resoluciones de IATA, el Comisionado no tendría competencia para condenar al pago de intereses moratorios, como sí la tendría un Juez en la jurisdicción civil ordinaria;
- (ii) en cuanto a la solicitud de recibir el monto correspondiente a la cantidad entregada en custodia a IATA en Dólares Estadounidenses en lugar de en Pesos Argentinos, en vista del cambio de divisas al cual, según alega, se vio el Agente obligado a realizar, cabe indicar que tal petición es improcedente y por tanto no puede ser acordada, toda vez que la totalidad de las operaciones realizadas con ocasión a la emisión de los ADMs fueron realizadas en Pesos Argentinos, a saber: (a) los boletos fueron emitidos en Pesos Argentinos; (b) los ADMs derivados de la emisión de tales boletos fueron igualmente emitidos en Pesos Argentinos; y, finalmente, (c) la cantidad entregada por el Agente, en custodia, a IATA fue también realizada en Pesos Argentinos. Resulta ajeno a este procedimiento las gestiones privadas que el Agente tuvo que realizar o no para obtener la referida moneda de pago. Ésa no es ni fue materia objeto de este proceso de revisión. Adicionalmente cabe indicar que el Comisionado para Agencias de Viajes no tiene competencia para acordar ningún tipo de indemnización derivada de daño emergente probado.

### **4. Protección de los fondos de las Aerolíneas (Res. 818g, Anexo "A", Parágrafo 1.8):**

Merece la pena recordar que en caso de discrepar del criterio de quien suscribe en cuanto a la suspensión decretada por la parte Solicitante, el Agente es libre de acudir a Arbitraje; ya que el derecho a solicitar y a obtener una Aclaratoria de la decisión del Comisionado, no tiene por objeto, tal como se indicó en el Punto Previo de este escrito, el revisar las razones de hecho y de Derecho que la llevaron a tomar la decisión que ha sido emitida. Por tanto, en este punto me limitaré a indicar que, tal como lo verán incorporado en el texto mismo de la decisión en comentarios: (i) la función primigenia de IATA no es sólo la protección de los recursos propiedad de las Líneas Aéreas Miembros del BSP, sino que es una de sus principales funciones, especialmente cuando se trata de la implementación del Programa de Agencias; y, (ii) el origen de estos fondos (ya sean éstos STDs, ADMs, etc.) debe estar necesariamente previsto como tal en las Resoluciones IATA aplicables,

siendo éstas ampliamente conocidas tanto por las Aerolíneas como por la comunidad de Agentes Acreditados IATA.

No obstante, quien suscribe estima importante aclarar que la interpretación hecha de la norma contenida en el citado Parágrafo 1.8 de la Resolución 818g, Anexo “A”, se limitó a determinar si en el presente caso el Solicitante disponía, para el momento que tomó la decisión de suspender al Agente del sistema BSP, de elementos de juicio suficientes (documentados a través de prueba escrita) como para justificar su obrar. Tal como se señala en la decisión objeto de estos comentarios, no sólo se refirió al asunto relativo a la expedición de los aludidos ADMs, sino a una serie de situaciones que condujeron al Administrador de Agencias a dudar acerca de la credibilidad y confiabilidad de pago del Agente. **Situaciones** que, en criterio de esta Comisionada, se encuentran amparadas dentro del ámbito de aplicación del encabezado de la Sección 1.8 antes referida, toda vez que la norma no limita ni condiciona de manera alguna el tipo de situación que debe ser considerada y analizada por el Administrador de Agencias a la hora de hacer la evaluación sobre la capacidad o intención de pago del Agente; lo único que exige la citada norma es que tales situaciones –**cualquiera de ellas**- generen dudas en el Administrador de Agencias acerca de la confiabilidad de pago del Agente bajo examen.

En este sentido, me permito citar la jurisprudencia establecida en el Laudo Arbitral dictado en fecha 20 de Octubre de 2011, por el Árbitro de la ICC<sup>2</sup>, Sr. Barry Leon, con ocasión al caso VMS vs. IATA, donde al analizar el alcance de esta disposición (que también se encuentra en la Resolución 832, bajo la misma Sección 1.8) expresamente indicó cuanto sigue:

<<No obstante el Árbitro considera que ambos, el Administrador de Agencias y la Comisionada para Agencias de Viajes tenían el derecho de tomar una perspectiva amplia acerca de lo que debía considerarse como relevante. **Cualquier información que tienda a sugerir dudas sobre la habilidad del agente de viajes o sobre su intención de pagar es relevante y como tal debe dársele peso** (destacado nuestro). ... El hecho que la información pueda referirse a otras situaciones o a otras Resoluciones, o constituir la violación de cualquier otra norma, no significa que no es relevante a los fines de la evaluación que prevé la Sección 1.8 de la Resolución 832. Este es el caso incluso si: (a) bajo la otra disposición hubiere un procedimiento distinto a seguir a los fines de determinar si hubo o no una violación de la norma aplicable, o una sanción distinta o una solución distinta en caso que se determine la existencia de un quebrantamiento de la norma; o (b) en el caso que la misma conducta encuadre en más de una norma aplicable. Y este es incluso el caso cuando conductas que puedan ser encuadradas en más de un supuesto de hecho normativo –todos los cuales son relevantes a los fines de determinar si la evaluación prevista en la Sección 1.8 de la Resolución 832 (sobre la creencia respecto a la habilidad o intención de pagar) ha sido cumplida- puedan conducir a la suspensión de los privilegios de IATA en cuanto a la emisión de boletos aéreos>> (página 53)

##### **5. Consideración de la emisión de ADMs en contra de un Agente a la luz de la Sección 1.8 Res. 818g Anexo “A”**

---

<sup>2</sup> ICC se refiere a la “International Chamber of Commerce”, Cámara Internacional de Comercio ubicada en Paris, Francia, y sede de la Corte Internacional de Arbitraje

Respeto a la emisión de ADMs propiamente dicha, desde el mismo momento en que éstos pueden ser objeto de rechazo por parte del Agente, existe la posibilidad de que el monto de ese ADM no termine siendo propiedad de la Aerolínea, sino del Agente, situación que corresponderá a ambas partes lidiar. Sin embargo, a los efectos de la norma bajo análisis es responsabilidad del Administrador de Agencias el evaluar todos y cada uno de los elementos que rodean a un Agente en un momento determinado<sup>3</sup> (pudiendo ser éstos ulteriormente descartados si así las circunstancias de hecho lo terminan demostrando) y, en base a la complejidad de esos elementos establecer si el Agente es meritorio de la confianza de IATA o no, ya que la norma sólo exige para su aplicación la existencia de una duda razonable.

No le compete a IATA la determinación final sobre la validez o invalidez de tales instrumentos. Y, tal como se explicó en la decisión, tampoco fue ello materia objeto de este proceso de revisión, y por ende, no fue analizado en la decisión en comentarios, toda vez que la disputa sobre su validez no ha sido presentada ante esta Oficina.

#### **6. Respeto al orden de prelación de las normas aplicables al procedimiento de disputa de los ADMs por parte de IATA (Res. 818g, Anexo "A" Sección 1.7.9 vs. Res. 850m)**

A la hora de interpretar las normas aplicables es importante tener en cuenta no sólo el espíritu, propósito y razón de las mismas, sino también el contexto en donde éstas se encuentran ubicadas, así como las circunstancias concretas que a través de ellas se pretende regular.

Sentado cuanto antecede, de seguida se expondrán las razones que condujeron a la aplicación de las normas de la manera y en el orden de prelación que se adoptó en la decisión en comentarios.

- La norma contenida en el Parágrafo 4.11 de la Res. 850m se encuentra en la parte relativa a los "Principios de Emisión" y como tal alude a la situación que se plantea una vez que un ADM ha sido emitido e incluido en la liquidación del BSP, presumiendo la norma que, hasta ese momento, ambas partes (Aerolínea/Agente) están de acuerdo con tal emisión. Sólo contemplando la posibilidad que ante cualquier disputa sobrevenida, vale decir, una vez que el ADM ha sido incluido en el BSP para su pago, y nuevamente presumiendo que hay acuerdo entre las partes y que este <<litigio>> sea <<sostenido por la línea aérea>>, éste se resolverá directamente entre ellas, pudiendo concluir eventualmente en la emisión de una Nota de Crédito a favor del Agente. Como se observa, la norma **no** regula las situaciones en las cuales no hay acuerdo entre las Partes, **no** regula la forma cómo deben tramitarse las eventuales disputas que surjan con ocasión a la emisión de un ADM cuando éste ha sido tempestivamente disputado, como en el caso bajo estudio.

Por tanto, ante el silencio de esta norma específica ubicada en la parte relativa a los "Principios de Emisión" de ADMs, se insiste, el intérprete debe acudir a la **norma específica en materia de disputas de ADMs**, puesto que es ésta y no otra la situación que se presentó en el caso bajo estudio, contemplado en la Sección 1.7.9 de la Resolución 818g, Anexo "A", que se titula precisamente <<Nota de Debito de Agencia en Litigio>>, con particular énfasis en las normas consagradas en el Parágrafo 1.7.9.6 y siguiente. De hecho, y tal como consta en el Expediente, luego de fenecidos los 60 días de los que disponían las Partes para llegar a un acuerdo respecto a los disputados ADMs, sin que tal acuerdo fuere posible, IATA no podía sino <<retirar>> del BSP los disputados ADMs, de suerte que la desavenencia sobre su emisión quedare para ser resuelta bilateralmente entre Aerolínea/Agente.

---

<sup>3</sup> Siendo un elemento válido de consideración por parte del Administrador de Agencias, como se indicó en la decisión, el hecho que contra ese Agente hubieren sido emitidos no 1 sino 33 ADMs por una supuesta falta en la emisión de los mismos, entre otros factores.

- A mayor abundamiento en este sentido, cabe resaltar lo dispuesto en el encabezamiento de la Sección 1.7.9. de la Res. 818g, Anexo "A", donde expresamente se señala la consideración que debe existir a la hora de analizar ambos textos normativos, debiendo analizarse ambos de manera conjunta, no excluyente.

Finalmente quien suscribe insiste, tal como se señaló en la decisión objeto de esta aclaratoria con mayor detalle, que no existe norma alguna en las Resoluciones de IATA en vigor que autorice a la Parte Solicitante a acreditar en favor de la Aerolínea los fondos que había recibido, en calidad de custodia, de la Parte Accionada sin el expreso consentimiento de ésta. Ni las normas contempladas en la Res. 850m ni aquéllas contenidas en la Res. 818g, Anexo "A", permitían tal obrar. El procedimiento de negociación/disputa debía seguirse entre el Agente y la Aerolínea de manera bilateral y fuera del BSP (Res. 818g, Anexo "A", Parágrafo 1.7.9.7).

### **7. Efectos de la Decisión a la luz del Arbitraje solicitado**

A los fines de determinar los efectos de la decisión en el tiempo quien suscribe estima cuanto sigue:

- considerando el anuncio del recurso de Arbitraje que ambas Partes han formulado;
- considerando que la decisión dictada en este proceso de revisión es una decisión compleja, pues versa sobre cuatro (4) pretensiones distintas y completamente independientes entre sí que fueron, por tanto, decididas de manera independiente una de la otra, aun cuando agrupadas bajo un mismo y único texto;
- considerando que la decisión resuelve a favor de una Parte dos de esas pretensiones y a favor de la otra Parte las otras dos pretensiones;
- considerando que cada Parte ha anunciado recurso de Arbitraje en contra de los puntos que les son respectivamente desfavorables, no quedando ningún punto de la decisión fuera del anuncio de Arbitraje,

No cabe más que concluir, en acatamiento de lo dispuesto en el Parágrafo 2.9 de la Resolución 820e, que la totalidad de los efectos de las cuatro pretensiones decididas en este fallo quedan automáticamente suspendidas hasta la culminación del proceso arbitral.

No habiendo ningún otro elemento a considerar, se confirma la decisión dictada en fecha 8 de Octubre de 2012 y se da la misma por aclarada en los términos antes expuestos.-

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
TAC Area 1