

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**  
*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*  
110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue  
Vancouver, British Columbia V6K 1R5  
CANADA

---

**DECISION 2014 - # 1**

**In the matter of:**

**Megatours**

IATA Code No. 79-5 65566

Illingworth 115 entre Pichincha y Malecón

Guayaquil, Ecuador

Represented by its General Manager, Mr. José Luis Saab Ripoll and  
its Legal Counsel Mr. Enrique Fócil Baquerizo

**The Applicant**

vs.

**International Air Transport Association (“IATA”)**

703 Waterford Way, Suite 600

Miami, Florida 33126

United States of America

Represented by the Agency Administrator-The Americas, Mr.  
Carlos Bendjouya and its external Legal Counsel Mr. Éric Vallières

**The Respondent**

---

**I. The Case**

On July 29, 2013 the Applicant sought a Travel Agency Commissioner’s review of the Respondent’s Notice of Suspension (“NoS”) from the BSP system (dated and served that same day) allegedly due to <<failure to comply with the Bank Guarantee by a given deadline>>. A Notice of Irregularity (“NoI”) was also served to the Applicant in that same occasion on the same grounds. The Applicant argues that the Respondent did not follow correct procedure and, therefore, its suspension from the BSP was unlawfully undertaken and, consequently, the NoS as well as the NoI served against it should be declared null and void.

---

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854

Fax: + 1 – 604 - 742 9953

e-mail: [Area1@tacommissioner.com](mailto:Area1@tacommissioner.com) / website: travel-agency-commissioner.aero

## II. Background

The reason behind the Bank Guarantee (“BG”) request was the result of the Applicant’s financial statements’ (“FS”) evaluation, which was found unsatisfactory.

It is worth to point out that before its financial assessment the Applicant was never informed about the capital of its company being below the required level pursuant the Local Financial Criteria (“LFC”) for Ecuador, which is set in US \$ 5,000. This was the cause of the Applicant’s financial assessment being found unsatisfactory. As soon as the Applicant was made aware of this situation, it immediately increased the capital of the company up to US\$ 6,000.

At the time of the BG request, made by the Respondent through an undated and unsigned communication sent attached to an email, received by the Applicant on **June 27<sup>1</sup>, 2013**, the Applicant had a *valid* BG that complied with the terms that were required by the Respondent when it was requested in 2012:

- for the amount of US\$ 79,000
- with an expiration date by **December 31, 2013**

It is worth to note two facts about the existing BG that the Applicant had at the time of its suspension from the BSP system:

- the expiration date originally requested by the Respondent to the Applicant (back in November 30, 2012) was until August 31, 2013; however, the Applicant provided its BG valid until **December 31, 2013**, so four (4) months more than it was required to;
- the new requested BG was for a lesser amount than the one in place *–id est*, from US\$ 79,000 to US \$ 76,000- in IATA’s favour;
- As a consequence of the above mentioned facts: at the time of the request, the Respondent was “covered” by a BG effective until Dec. 31, 2013 (meaning for a 6

---

<sup>1</sup> As stated by the Applicant’s witness, Ms. Alvarado, at the oral hearing held in Guayaquil, Ecuador.

months' period) for an amount that exceeded in US\$ 3,000 the sum requested by IATA.

The Respondent had decided to change the period covered by all BG in Ecuador, requiring them to be valid for annual periods, but instead of corresponding a calendar year (from January 1 to December 31), it is henceforth to be from June 1 to May 31 of the following year.

After receiving the email from the Respondent on Thursday June 27, 2013 (with the attached BG request unsigned and undated), on Monday July 1, 2013 the Applicant contacted the approved insurance company in order to get the BG in the terms that were required by the new IATA policy. That same day, the Applicant was informed by the insurer that considering the validity of the existing BG, they would only be able to grant an extension of it during the month of December. Furthermore, the insurance company (email dated 1 July 2013)<sup>2</sup> even pointed out that similar requests had been received from other Agents and that their response to them had been the same one.

The Applicant learnt after, once it was suspended, that the insurance company had decided to change its policy and adapt it to the new IATA requirements, in consideration of the amount of Agents having made the same request and having been contacted by the Respondent itself in connection with this matter.

Faced with the insurance company's position, that same Monday July 1, the Applicant contacted the Respondent, through its Customer Service office in Miami, and sought for clarification concerning this BG request. At first not even the Respondent's representative ("CSR") was able to understand IATA's request considering that: (i) the BG in place had still 6 months of validity, and (ii) it was for a bigger amount –US \$ 3,000 more- than the one requested by IATA in its latter communication. Once further information was obtained by this CSR, the Applicant was explained that it needed to provide <<an extension until May 31, 2014>> (so for additional 5 months) of the financial security already lodged, even though for a lesser amount (US \$ 76,000 instead of US \$ 79,000). To this explanation the Applicant conveyed to the Respondent the

---

<sup>2</sup> Exhibit No. 17

inability of the authorised insurance company to comply with this requirement, reason why the Applicant asked to receive a clarifying letter/email in which the situation would be fully explained (as it had been over the phone) for the Applicant to bring it to its bank/insurer and try to comply with IATA's mandate. This explanatory communication was never received by the Applicant. The sole communication received by the Applicant from the Respondent was the NoS and the NoI referred above.

Interlocutory relief was requested by the Applicant and it was granted by this Office. On July 31, 2013, once the Respondent received the extension of the BG, it re-instated the Applicant in to the BSP system. Again this time, the extension of the BG was done for a bigger period of time that the one requested, since it is to expire in June 30, 2014 instead of May 31, 2014 as demanded and the amount was left intact (US\$ 79,000), meaning that the Applicant opted not to reduce the amount of the BG (to US\$ 76,000), but to keep the same sum that was already lodged in IATA's favour.

### **III. The Applicant's arguments in summary**

#### **A. - Submissions**

In the Applicant's words:

- The BG request made by the Respondent through an ***undated*** and ***unsigned*** notice is **null** and **void** in accordance with the Ecuadorian Law; therefore, no valid sanction (the suspension from the BSP system) could have been inflicted to the Applicant as a consequence of an alleged non-compliance with an invalid request;
- The Applicant did not violate any rule;
- On the contrary, the Applicant complied with the applicable rule stated in Resolution 818g, Paragraph 2.2.1, by submitting the BG before the 60 days that are allowed in the referred provision. The 30 days that the Respondent intended to grant to the Applicant through the null BG request are not enforceable nor can the Applicant be accountable for since no valid consequences can be derived from an invalid notification;

- In accordance with the terms of the agreement signed between the Applicant and the Respondent this case shall be interpreted and governed pursuant the Laws of Ecuador;
- By unlawfully suspending the Applicant from the BSP system when it actually had in place a valid BG with an expiry date on December 31, 2013 and without having been properly notified, the Respondent violated the due process and Constitutional rights of the Applicant [namely Art. 75 y 76 Paragraphs (i), (iii) and (vii), Subparagraphs (a) and (c) of the Ecuadorian Constitution], placing the Applicant in a defencelessness situation.

At an earlier stage of this review process the Applicant had also claimed:

- The letter <<requesting a financial guarantee for USD 76,000 was inexact (to say the less) and confusing:
  - The letter clearly stated that a financial guarantee of USD 76,000.00 was requested, and that this amount was inclusive of any existing financial security. Please note the word “**inclusive**”. It does not say “Additionally”. With that said, the letter was asking for something the Entity already had, and in excess of USD 3,000.00 in coverage up to December 31, 2013;
  - ... The undated and unsigned letter sent by the Entity, never had (although they said in such letter that a model of the body of the requested financial security was attached/included) nor provided any model of the body of the requested financial security extension>>;
- Contrary to the request for a BG, The Applicant did receive the NoI and the NoS letters dated and duly signed from the Respondent on July 29, 2013, attached to an email and on a later date it received the originals sent by courier also;
- The Applicant had no further contact with the Respondent between July 1, 2013 (time when it asked the Respondent for a written email explaining the actual requirement of the BG) and July 29, 2013 when it was suddenly disconnected from the BSP system, without having received any written explanation nor answer to its request.

*Petitum:*

- The NoS should be declared null;

- The NoI should also be declared null, since considering the arbitrary and illegal NoS all the actions and consequences derived from it should also be considered null and void;
- A maximum disciplinary sanction shall be imposed on the Agency Administrator for Area 1 (its dismissal), due to his abuse of power and the lack of responsibility when handling this case;
- As a gesture aimed at appeasing the damage caused by the Respondent, a letter signed by the Agency Administrator for Area 1 shall be addressed to ARLAE (the Ecuadorian Association of Airlines) stating that the Applicant's suspension from the BSP was due to an IATA's administrative error.

*B. – Evidence*

In support of its submissions, the Applicant provided copy of the following documents (copying the Respondent at all times):

- (i) **Exhibit No. 1:** IATA's request to submit the Agent's FS by June 17, 2013 (dated May 15, 2013) and communication from the Applicant to the Respondent (dated June 14, 2013) underlying the uploading problems encountered by the Applicant when trying to fulfil its obligation on time;
- (ii) **Exhibits No. 2 to No. 15:** correspondence exchange between the Applicant and the Respondent in connection with the uploading difficulties above mentioned;
- (iii) **Exhibit No. 16:** Applicant's bank account information and correspondence with its financial institution aimed at proving the existence of funds at the time when the first NoI was recorded (September 6, 2012) on the Applicant's file since its existence as an Accredited Agent;
- (iv) **Exhibit No. 17:** Email exchange between the Applicant and the authorised Insurance company, aimed at demonstrating the insurance company's policy at the time of IATA's request for a BG, revealing the inability of the insurance company to issue/renew an existing and valid BG before its expiry date (more specifically, before December 2013, the month when the existent BG was to expire);

- (v) **Exhibit No. 18:** IATA's communication to the Applicant, dated Nov. 29, 2012, indicating the change of the Respondent's policy regarding the duration of the new BGs in the Ecuadorian market;
- (vi) **Exhibit No. 19:** IATA's letter, unsigned and undated, requesting the BG;
- (vii) **Exhibit No. 20:** Letter from the Insurance company, dated July 1, 2013, confirming the approval and issuance of the new BG –specifically the extension of the existing BG that the Applicant had already in place in IATA's favour-;
- (viii) **Exhibit No. 21:** Proof of the Applicant's increase of its capital, dated August 7, 2013;
- (ix) **Exhibit No. 22:** At this Office's request, the Applicant provided copy of the email address received from the Respondent on June 27, 2013 enclosing the BG request (the Respondent was copied at all times).

#### **IV. The Respondent's arguments in summary**

- On July 26, 2013 the Applicant failed to comply with its obligation to provide a BG, in accordance with the LFC for Ecuador; it did not even ask for an extension of the time frame given in the original request sent by email dated June 27, 2013;
- As a consequence of this non-compliance, IATA had no other option than to apply Resolution 818g, Paragraph 2.2.1 and, thus, serve the Applicant with the NoI and the NoS, both documents dated July 29, 2013;
- However, on July 30, 2013 when Megatours informed IATA that the BG had been issued, IATA immediately reinstated Megatours in to Ecuador's BSP. It is worth to note that IATA acted immediately even though the official BG (in paper) had not been received, it did it out of an act of courtesy towards the Applicant, hence, IATA not only complied with the applicable Resolutions but it applied them <<in a generous manner, obviously benefiting the Applicant>>;

- The two instances of irregularity applied against Megatours should remain in place, even if the BG was provided, as mandated in Resolution 818g, Subparagraph 2.2.2, and, thus, according to Paragraph 2.7 of Resolution 820e, <<... every decision taken by this Commissioner in order to revoke those irregularities would be against Resolution 818g (in addition to be out of the scope of the Commissioner's jurisdiction...)<sup>3</sup>>>;
  
- The Respondent considers that the courses of actions stated in Resolution 820e, Paragraphs 3.1 to 3.1.6, does not give the Commissioner jurisdiction to grant any of the Applicant's requests. In fact, from the Respondent's perspective, <<the Commissioner lacks of any power to go beyond the list of mandates stated in Paragraph 3.1. Therefore, even if Megatours was right (which is not the case), in any event the Commissioner lacks of any other type of jurisdiction to (i) retroactively revoke an executed suspension, (ii) erase from an Agent's file the record of irregularities, (iii) force IATA to issue a letter addressed to an airlines' representatives Association, or (iv) to reprimand IATA>><sup>4</sup>;
  
- As a rebuttal to the Applicant's submissions, the Respondent argued:
  - The alleged lack of clarity of the BG request is irrelevant. In fact, the letter of June 27, 2013 clearly and without ambiguities indicated the obligation of providing a BG before Jul. 26, 2013 for the amount of US \$ 76,000 which would replace the existing BG already lodged, quoting the said letter: <<... USD 76,000. This amount includes any other financial security already in effect>>;
  
  - <<During the hearing Megatours admitted having been informed on Jun. 27, 2013, meaning at least 30 days prior to the due date, that all what it needed to do

---

<sup>3</sup> Page 5 of the Respondent's Final Conclusions' document

<sup>4</sup> This is a free translation made by this Commissioner from the original text submitted in Spanish.

The original text stated, I quote literally: <<... el Comisionado carece de poderes para extenderse más allá de la lista de órdenes enumeradas en el Párrafo 3.1. Por lo tanto, aun cuando Megatours tuviese razón (lo cual es contrario), en todo caso el Comisionado carece de cualquier otra clase de competencia para (i) revocar retroactivamente una suspensión ejecutada, (ii) borrar del expediente de un agente el registro de dos casos de irregularidad, (iii) forzar a IATA a emitir una carta destinada a la Asociación de representantes de líneas aéreas, o (iv) amonestar a IATA>> (page 4 of IATA's Final Conclusions' document).



was to provide a BG with an expiry date no earlier than May 31, 2014. Megatours also seemed to have understood what it needed to do in an email sent to the insurance company dated Jul. 1, 2013<sup>5</sup>:

I request you to guide me in this regard, since the period from January to May 2014 would not be covered>>;

- Megatours suggests that the BG request should have been addressed to the company instead of to Mrs. Mónica Alvarado<sup>6</sup>, once again this argument is erroneous and irrelevant. Furthermore, in accordance with Section 16 of Resolution 824, notices can be sent by any means sufficient to provide proof of despatch. In this case, Mrs. Alvarado admitted at the hearing being the contact person for the company's financial matters' information, and Megatours was informed about the BG need on June 27, 2013 through her;
- According to Megatours, IATA has misinterpreted Resolution 818g (Sub-paragraph 2.2.1) and thus the Agent would have 60 days to provide the requested BG regardless of the time frame conferred by IATA. This argument contradicts the Resolution text, which states that IATA is to choose a time frame for the BG to be submitted, date <<which shall be no earlier than 30 days and no later than 60 days from the date of such written notification>>. It is evident that the time frame determination is IATA's prerogative. In this case, IATA sent the written notification on June 27, 2013 and chose as due date July 26, 2013, so 30 days after the notice, as mandated in the above mentioned provision, therefore having Megatours not submitted the BG within the given time frame, made it incur in a non-compliance situation;
- Finally, concerning Megatours' argument in regards to the validity of the existing BG at the time of the request, being it valid until Dec. 31, 2013 and as such supposedly compliant with the rules, overlooks the fact that as a result of IATA's annual financial assessment of the Agent, it was found unsatisfactory, hence IATA had no alternative other than to demand a BG pursuant the LFC for Latin

---

<sup>5</sup> Exhibit No. 17

<sup>6</sup> The General Accountant of the company (Commissioner's note)

America, which requires the BG to have a validity of <<a minimum of one (1) year for already Accredited Agents...>>. In this case the existing BG did not comply with that minimum one (1) year requirement. In light of this situation the Agent had 3 options: (1) to extend the validity of the existing BG; (2) to cancel the existing BG and acquire a new one for the correct period of time; or, (3) to provide a different type of BG. Therefore, being perfectly aware of what it needed to do, Megatours did not timely provide the requested BG and, consequently, put itself in a non-compliance position.

*Petition:*

- The request for review to be dismissed
- An express declaration regarding IATA's fulfilment of the correct procedures, as stated in the applicable Resolutions.

## **V. Oral Hearing**

The Applicant had requested an oral hearing. After considering the circumstances and date and place agreed by all Parties, this Commissioner decided to hold an oral hearing in Guayaquil, Ecuador. The hearing took place on October 15, 2013, being present:

Representing the Applicant: Mr. José Luis Saab and Mr. Enrique Fócil Baquerizo (Legal Counsel);

Representing the Respondent: Mr. Carlos Bendjouya Fernández and Mr. Éric Vallières (Legal Counsel).

During the hearing the witness Ms. Grecia Mónica Alvarado, acting in her capacity of the Applicant's General Accountant, was examined by the Applicant and crossed examined by the Respondent.

## **V. Considerations leading to conclusion**

Considering the allegations presented by the Respondent in regards to the Travel Agency Commissioner's lack of jurisdiction to conduct this review and to grant any of

the Applicant's requests, I deem it necessary to analyse this argument before any other (A); and, once established this Office's competence, I will deal with the other main argument that has been brought to the attention of this Office (B), which is the validity or not of the BG request that was issued by the Respondent and addressed to the Applicant as well as the Applicant's suspension from the BSP.

*A. - Travel Agency Commissioner's jurisdiction to review this case*

From the Respondent's view the Commissioner lacks jurisdiction to review this case considering that the only courses of action open to the Commissioner are those enumerated in Resolution 820e, Paragraph 3.1.

Indeed the Paragraph quoted by the Respondent enumerates six possible outcomes of a review initiated at this Office. However, the Respondent forgets to quote the preceding initial Paragraph that informs the entire Section 3, titled "Courses Open to the Commissioner", which clearly states, I quote:

<<The Commissioner's power to award relief shall be as set forth in this Resolution 820e as applied to the facts of each particular case. The following is an **indicative summary** of such possible courses>>.

(This Commissioner's highlight)

In other words, some of the potential decisions that could be taken by the Commissioner are certainly those mentioned in the provision quoted by the Responded. Nevertheless, as indicated in Section 3, quoted above, those are **mere examples**. The enumeration presented in Sub-paragraph 3.1.1 to 3.1.6 is not in any way neither mandatory nor exclusive from any other course of action deemed appropriate by the Commissioner pursuant the applicable rules in connection with the facts of each particular case.

Additionally, following the same line of argument, the Respondent claims that this entire review process would be out of the Travel Agency Commissioner's jurisdiction. Again Resolution 820e brings clarity to this issue by indicating in Section 1, Sub-Section 1.1., Paragraph 1.1.10 that <<the Commissioner shall review and rule on cases initiated by:

**1.1.10** an Agent who considers that the Agency Administrator (...) *has not followed correct procedure* as delegated by the Passenger Agency Conference, to that *Agent's direct and serious detriment* in order to determine whether the decision under review was made in accordance with applicable Resolutions and based on credible fact>>

(This Commissioner's highlights)

The objective of this review procedure, as it has been stated by the Applicant, is precisely for the Commissioner to determine, based on the findings of the case (arguments and evidence submitted by both Parties) and the applicable Resolutions, as mandated by Paragraph 2.7 of Resolution 820e, whether or not the Respondent had followed correct procedure in accordance with the applicable Rules when serving the BG request to the Applicant. In fact, from the Applicant's stand point this has not been the case and as a consequence of this alleged inobservance of the correct procedure the Applicant has claimed a severe damage not only to its finances but particularly to its good will and reputation. Therefore, it is clear for this Commissioner, in accordance with the above mentioned provisions, the mandate for her to allow the review (as she did) and to render a decision in this case that will <<be final and binding by the Parties>> (Res. 820e, Paragraph 2.9); hence, the argument of lack of jurisdiction submitted by the Respondent is hereby dismissed.-

*B. - Validity of the BG request – Significance of the undated and unsigned notice received by the Applicant on June 27, 2013 as an attachment to an email from the Respondent*

The Applicant has invoked the application of the Ecuadorian Law to this case <<in spite of any IATA rules>> and has denounced the violation of the Ecuadorian Law:

- (i) In regards to the letter requesting the BG that was received from the Respondent as a document enclosed to an email without being signed nor dated<sup>7</sup>. Derived from this circumstance, the Applicant claims that being the letter, *ergo*, the notification of the obligation entailed within it, null and void no sanction could have legally been applied against him, since it complied

---

<sup>7</sup> Namely Clause 346 of the Ecuadorian Code of Civil Procedure

within the due time prescribed in Res. 818g, Paragraph 2.2.1 by submitting the BG during the 60 days period referred to in that provision; consequently, its suspension from the BSP was a Respondent's wrongdoing.

- (ii) In regards to the defencelessness position<sup>8</sup> that it was placed when disconnected from the BSP system despite having the Respondent a valid BG in its hands and for a bigger amount.

In light of the referred arguments, the following topics will be analysed: (1) whether or not the Ecuadorian Law (referred to herein after as the "Local Law") is applicable to a case for review under the Agency Programme; (2) If applicable, the implications of an alleged undated and unsigned notification under the Local Law vis à vis the IATA applicable Resolutions, particularly Res. 818g Paragraph 2.2.1; and, (3) the circumstances of the Applicant's BSP suspension and its correctness or not considering the applicable legislation to that situation.

*(1) Application of the Local Law to a case derived from the Agency Programme*

The contractual relationship that exists between the Applicant and the Respondent derives from the Passenger Sales Agency Agreement that was duly signed by both Parties. That Agreement takes the form of Resolution 824 which is part of the Travel Agent's Handbook with the rest of legal texts applicable to that contractual relationship as indicated in Clause No. 2 of Res. 824, which implies that the actual Agreement between the Parties is not only reflected in Res. 824 but it encompasses all the set of rules and regulations enumerated in the referred Clause.

In accordance with Section 17 of Res. 824 titled "*Applicable Law*", this Agreement <<shall be interpreted and govern in all respects by the law of the principal place of business of the Agent>>. Furthermore, in accordance with the recently approved Resolution 010<sup>9</sup> <<any Applicable Law>> is at the top of the list of the <<hierarchy of

---

<sup>8</sup> Namely the violation of Clauses 75 and 76, numerals 1, 3 and 7, sub-paragraphs A and C of the Ecuadorian Constitution

<sup>9</sup> Effective January 1, 2014

sources of rights and obligations ... to apply in connection with the Agency Programme>> (Clause 4.1), after this source the Clause enumerates the rest of the applicable legal texts. Therefore, having no doubts about the place of business of the Agent, the Applicable Law will be the Ecuadorian Law.

It is worth to mention that at no moment in time had the Respondent contradicted this fact nor argued against any of the Local Law provisions invoked by the Applicant, hence this Commissioner, not being an Ecuadorian Lawyer, will rely solely on the Applicant's submissions regarding the referred Law and will interpret them to the best of her knowledge and understanding in light of the situation at hand.

*(2) Implications of an alleged undated and unsigned notification*

The Applicant had argued that in accordance with Clause 346 of the Ecuadorian Code of Civil Procedure<sup>10</sup> ("CCP") having the notification of the BG request being unsigned and undated it must be declared null and void and as such no valid consequences can be derived from such a communication. Let's review that statement:

Firstly this Commissioner will analyse the *unsigned* characteristic that has been denounced by the Applicant and then will analyse the *undated* element of it.

- *Unsigned Letter*

The quote made by the Applicant of Clause 346 CCP indicates that the said provision refers to the legitimacy/legal capacity of the acting person in a trial or in a judicial procedure, being this requirement of a substantial nature, reason why is called a "solemnity" or a "formality" of such an importance that its absence immediately entails the nullity of the communication in question.

Not wanting to undermine the importance of that formality, it is necessary to differentiate the situation ruled by that provision from the situation at hand in order to

---

<sup>10</sup> Which was duly quoted by the Applicant in its submissions

determine its application to this case or not. The proceeding at the Travel Agency Commissioner's Office is neither a judicial procedure nor a trial. This is a quasi-judicial proceeding aimed at reviewing the compliance or not by the Parties with procedures set out in a contract that was freely and willingly signed between the Applicant and the Respondent, by which both are bound. Furthermore, the essence of this proceeding is precisely not to be governed by the strict and formal rules that apply to regular judicial procedures, as Paragraph 2.2 of Res. 820e shows by indicating: <<*proceedings before the Commissioner shall be informal, and the Parties shall not be required to adhere to strict rules of evidence*>>.

In addition to the above and looking at the purpose of that "formality", it is clear for this Commissioner that the Applicant knew immediately upon receipt of the letter in question from whom it was coming from, hence no doubts were generated by the lack of formal signature in regards to the legitimacy of the sender. The letter, despite being literally unsigned and allegedly unclear, revealed within it the legal entity acting behind the document, at the point that the Applicant was able to contact right away the Respondent seeking for clarification of its content. Conclusively, even without a formal signature the letter was able to communicate and reveal the sender's identity, for the recipient to be empowered to contact it if needed be. Needless to point out that it would certainly had been more appropriate for the Respondent to have signed the referred letter, as it did sign all the other communications sent to the Applicant, yet this lack of signature, in this particular case, does not entail the nullity of the letter.

Based on the above mentioned reasons, the CCP provision is not applicable to this case; therefore, the nullity request of the BG letter under those grounds is hereby dismissed.

- *Undated Letter*

As of the lack of date in the BG letter and the effects of this fact in light of the referred CPP provision, this Commissioner considers, as it was stated above, that (i) the CPP provision is not applicable to the proceedings substantiated at this Office; and (ii) even though the letter did not have the date on it, which certainly is an oversight of the Respondent and as such shall be avoided in the future, does not entail the nullity of the

letter. The fact of having been sent by email, which by definition<sup>11</sup> has a date and time, provided the Applicant the information that the letter lacked. The letter is presumed to have the same date of the email by which it had been sent. In this case that date was June 27, 2013.

In support of this interpretation of the nullity of the Respondent's decision, it is worth to quote Professor Dromi who affirms when those decisions are affected by "minor vices" and thus <<by making a reasonable interpretation effort it is possible to determine its sense, in spite of its obscurity or imprecision... or when those decisions are incomplete or wrong concerning the place or the date of issuance>>, those "minor vices", such as the ones that have the BG request <<do not affect the validity of the decision, *id est*, the decision is completely valid>><sup>12</sup>.

The Applicant has also claimed that it was not possible for them to count any time period since no date, as a starting day, was given for them to know when the 30 days' period to present the BG ended. Looking at the letter in question, this Commissioner has to dismiss this argument since the due date to provide the requested BG was already given in the letter: reference is made to the fourth paragraph of the referred document where it is stated, I literally quote: <<*The due date to provide the Financial Security for your agency is: 7/26/2013*>><sup>13</sup>.

- *Notification by Email*

Once established that the fact of having sent an unsigned and an undated notice to the Applicant was not the most appropriate action to do by the Respondent, however not entailing the invalidity of the action itself, it is important to review another characteristic of that letter which has also been surfaced by the Applicant: the fact of having sent it by an electronic email, addressed to the Applicant's General Accountant instead of to the Applicant's General Manager or in any case to both of them.

---

<sup>11</sup> The email providers worldwide have set the system that way

<sup>12</sup> DROMI, Roberto; "*Acto Administrativo*"; Buenos Aires, Argentina; 2008; Pages 197 and 198

<sup>13</sup> This is a free translation made by this Commissioner. The original text in Spanish stated as follows: <<La fecha límite para proporcionar la Seguridad Financiera para su agencia es: 7/26/2013>>



- Concerning the communication via email itself, pursuant Resolution 818g, Attachment “A” § 1.9.1, the Respondent complied with the correct procedure by not only sending the letter by courier but also by email to the Applicant, as mandated in the referred provision. Electronic mail constitutes indeed a valid mean of communicating notices from the Respondent to Accredited Agents in accordance with the applicable Resolutions;
- In regards to the fact that the email was not addressed to the General Manager of the company but to the General Accountant only, according to the Respondent’s submissions, in its records it has Ms. Alvarado’s email address as the authorised financial contact person for the Applicant.

Furthermore, at the oral hearing, Ms. Alvarado, acting in her capacity of the Applicant’s General Accountant, was cross-examined by the Respondent and when asked whether or not she was the authorised financial contact person for the Applicant, she stated, I quote: <<I am the authorised person and I have been representing the company in financial matters during 23 years>><sup>14</sup>; therefore, there is no doubt for this Commissioner that Ms. Alvarado was indeed an authorised contact to reach the Applicant in connection with financial matters as this case was. If the Applicant would want to have two or more authorised contact persons, it should address the request to the Respondent and provide it with the appropriate email addresses for the Respondent to update its records and include those new ones in the future.

*(3) Circumstances of the Applicant’s suspension from the BSP/Applicant’s compliance or not with Res. 818g § 2.2.1.*

In this final argument brought to the attention of this Office, two different situations have to be considered: (i) the due time to provide the requested BG; and, (ii) whether or not the Applicant’s suspension from the BSP was in accordance with the Resolutions or not.

---

<sup>14</sup> This is a free translation made by this Commissioner. The Spanish statement was as follows: <<Soy la persona autorizada y he representado a la Agencia por 23 años>>.

- *Due time to provide the BG*

The Applicant has argued that it complied with the terms of § 2.2.1 of Res. 818g by submitting the BG within the 60 days that allows the said provision, by opposition of having complied with the 30 day period given by the Respondent in the questioned BG request, on the grounds that, from its perspective, the said time frame could not be considered enforceable since it was imposed by an invalid letter.

This Commissioner has already established *supra* her views in regards to the validity of the unsigned and undated BG request, however, it deems appropriate to underline that, as of the current stage of the applicable Resolutions, namely the referred § 2.2.1 of Res. 818g, it is the Respondent's prerogative to determine the due date for an Accredited Agent to submit a financial security provided the said term would be <<no earlier than 30 days and no later than 60 days from the date of such written notification>>; therefore, in principle, if a requested financial security is not submitted within the given time frame stated in the Respondent's request, the Accredited Agent would have failed to comply with its obligation, in spite of the maximum length of time indicated in the commented provision.

- *Applicant's suspension from the BSP*

As it has been stated in Section II of this decision<sup>15</sup>, at the time of the Applicant's suspension from the BSP, the Applicant had a BG in the Respondent's hands that complied with the requirements that were demanded back in 2012. The fact of having this BG at the Respondent's disposal lead the Applicant's to believe that there was perhaps "no real rush" to provide IATA with a new BG, since the one in place *was effective to be encashed if needed be at any time*, so technically speaking no Member Airlines' monies were at risk.

It has been substantiated that when the Applicant received the BG request it immediately (i) contacted the Respondent seeking for clarification, considering that its

---

<sup>15</sup> Facts that were not contradicted nor proved against by the Respondent

particular circumstances were not acknowledged nor referred to. In fact, the letter was a template instead of specifically addressing the matter for the Applicant; and, (ii) once explained the steps to follow, the Applicant requested from the Respondent a clarifying written version of the explanation that it had received over the phone in order for it to bring it to the insurance company and get the extension of the BG in the demanded terms. This response was never sent, but instead the Applicant was served with a suspension notice from the BSP system.

In all contractual relationship the communication between the Parties is of essential nature and as such shall be respected and honoured by both Parties.

It is clear for this Commissioner that the Applicant genuinely and in a timely manner sought advice from the Respondent in order to comply with its obligation of providing the BG that was requested from him. The challenged BG letter was certainly unclear. Considering that it is a template, it did not reflect nor explain any of the current circumstances that were present in the Applicant's situation; hence, the Applicant's seek for clarification was absolutely justified and understandable.

The BG request was confusing. In fact, the reference to the amount to be provided of US \$ 76,000 not only ignored the fact that the Applicant had already provided US \$ 79,000 in BG, but states I quote: <<This amount **includes** any other financial security already in place>><sup>16</sup>. The Respondent was asking something that it already had! Being the amount guaranteed bigger than the new one, it was obvious that the lesser amount was included in the bigger amount already in IATA's hands! The letter was poorly drafted; it should have indicated in plain and pure language that the Applicant had to (i) extend the expiry date from Dec. 2013 to May 2014; and (ii) to reduce the amount guaranteed, from US \$ 79,000 to US \$ 76,000. As simple as that! This simple letter would have avoided the ulterior outcome.

---

<sup>16</sup> This is a free translation made by This Commissioner. The original text in Spanish stated, I quote: <<Este monto incluye cualquier Seguridad Financiera ya existente>>.

In an effort to reduce the importance of the BG request's lack of clarity, the Respondent has claimed that <<Megatours ... seemed to have understood what it needed to do in an email sent to the insurance company dated Jul. 1, 2013<sup>17</sup>:

“I request you to guide me in this regard, since the period from January to May 2014 would not be covered”>>

However, it is worth to note that this email was sent before the Applicant had received the response from the insurance company about the impossibility for them to renew a financial tool that was still valid. This response puzzled the Applicant, who was obviously not clear as of how to achieve what has been required from him considering that this insurance provider was the one authorized by the Respondent to confer BG in the Ecuadorian market. This situation placed the Applicant in a confusing position and this is precisely the reason that triggered the call to the Respondent's Customer Service Centre in Miami.

From this Commissioner's perspective, it is undoubtedly that the Applicant was uncertain about how to achieve the Respondent's petition and that the response received from the insurance company in addition to the lack of a written clarifying answer from the Respondent placed the Applicant in a position that was beyond its reasonable control.

The argument claimed by the Respondent concerning the Applicant's failure in requesting an extension of the time frame to submit the BG does not imply a negligent behaviour from the Applicant in this scenario. From this Commissioner's perspective, considering the circumstances of the case and the realistic fact that no Agent would *motu proprio* jeopardise its own business by not using a resource at hand, in accordance with the Balance of Probabilities' Theory, it is more likely to ascertain that the Applicant was unaware of this possibility rather than to affirm that it was negligent by purposely not using it.

---

<sup>17</sup> Exhibit No. 17

In any case, what can be attributed to the Applicant is not having insisted to obtain the pending answer from the Respondent, instead of fully trusting that it was going to be received in due time or at least trusting that no action was going to be undertaken against him while waiting the written clarification from the Respondent, considering that a given time frame was running in parallel against the Applicant.

Looking at the Constitutional provisions<sup>18</sup> quoted by the Applicant and contrasting them with the facts on file, this Commissioner considers that the alleged defenselessness situation did not occur in this case. It is stated in the applicable Resolutions (Res. 818g, paragraph 2.2.1) that in case of non submission of a financial security within the given time frame shall be grounds for the <<withdrawal of all Standard Traffic Documents (STDs)>> of the Accredited Agent who failed to comply; hence, been stated in the Travel Agent's Handbook (which forms part of the Agreement signed between the Parties) the content of this provision is presumed to be known by all Accredited Agents, and as such, no violation of Constitutional right can be invoked from a consequence of a non-compliance clearly stated in an applicable Resolution text. Therefore, the Constitutional right violation is hereby dismissed.-

Nevertheless, this Commissioner is satisfied from the findings of the case about the genuine intentions of the Applicant to fulfil its obligations; it had acted in good faith and was reasonably expecting, as would be any business person who have had a commercial relationship with a legal entity for more than 20 years, a response to its timely and justified request; therefore, its delay in providing the BG is justified, it is an "Excusable Delay", as enshrined in Res. 818g Section 13.9, and could not be attributable to the Applicant's lack of diligence, but rather to circumstances beyond the reasonable control of the Applicant.

Note:

As of the disciplinary sanction requested by the Applicant to be imposed to the Agency Administrator for Area 1 and the letter addressed to the Ecuadorian Association of

---

<sup>18</sup> Namely Art. 75 y 76 Paragraphs (i), (iii) and (vii), Subparagraphs (a) and (c) of the Ecuadorian Constitution

Airlines, those decisions are out of the purview of this Commissioner and as such cannot be granted.

## **VI. Decision**

Having carefully reviewed all the evidence and arguments submitted by the Parties in connection with this case;

Having examined the applicable Law as well as the applicable Resolutions;

It is hereby decided:

- The NoS and the NoI shall be declared null and void and, thus, removed from the Applicant's records considering that the delay in providing the requested Bank Guarantee was an Excusable Delay generated by circumstances beyond the reasonable control of the Applicant as determined in Section 13.9 of Resolution 818g.

Decided in Vancouver, the 26<sup>th</sup> day of January 2014

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
Travel Agency Commissioner Area 1

### **Right to ask for interpretation or correction**

In accordance with Res 820e § 2.10, any Party may ask for an interpretation or correction of any error which it may find relevant to this decision. The timeframe for these types of requests will be 15 days after receipt of the electronic version of this document.

### **Right to seek review by arbitration**

As per Resolution 820e, Section 4 any Party has the right, if it considers aggrieved by this decision, to seek review by Arbitration, in accordance with the provisions of Resolution 824, Section 14, once the above mentioned time frame would have elapsed.

**Note:** The original signed version of this decision will be sent to the Parties by regular mail, once the referred period for interpretation/corrections would have expired.

## Version en Castellano

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

---

### DECISIÓN 2014 - # 1

#### Partes:

**Megatours**

Código IATA No. 79-5 65566

Illingworth 115 entre Pichincha y Malecón

Guayaquil, Ecuador

Representada por su Gerente General, Sr. José Luis Saab Ripoll y por el Abogado Sr. Enrique Fócil Baquerizo

**El Solicitante**

vs.

**International Air Transport Association (“IATA”)**

703 Waterford Way, Suite 600

Miami, Florida 33126

Estados Unidos de América

Representada por el Administrador de Agencias-Las Américas, Sr. Carlos Bendjouya Fernández y el Abogado Sr. Éric Vallières

**La Accionada**

---

#### VI. El Caso

El 29 de Julio de 2013 el Solicitante requirió ante la Comisionada para Agencia de Viajes la revisión de la Nota de Suspensión (“NoS”) del sistema BSP, emitida y notificada ese mismo día por la Parte Accionada, debido a la supuesta <<falta de cumplimiento con la presentación de la Garantía Bancaria en el tiempo acordado>>. Una Nota de Irregularidad (“NoI”) fue también emitida en contra del Solicitante en esa misma oportunidad y por el mismo motivo.

El Solicitante alega que la Parte Accionada no cumplió con el procedimiento

---

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854

Fax: + 1 – 604 - 742 9953

e-mail: [Area1@tacommissioner.com](mailto:Area1@tacommissioner.com) / website: [www.travel-agency-commissioner.aero](http://www.travel-agency-commissioner.aero)

establecido, por lo cual su suspensión del BSP fue ilegalmente emprendida y, consecuentemente, tanto la NoS como la NoI emitida en su contra deben ser declaradas nulas y sin efecto legal alguno.

## VII. Antecedentes

La razón que dio lugar a la solicitud de la Garantía Bancaria (“BG”) fue el resultado de la evaluación de los estados financieros (“FS”) del Solicitante, el cual fue insatisfactorio.

Cabe destacar que antes de esta evaluación financiera del Solicitante, éste jamás fue informado sobre el hecho que el capital de su compañía estaba por debajo de los niveles requeridos por los Criterios Financieros Locales aplicables al Ecuador (“LFC”), los cuales requieren un capital mínimo de US \$ 5,000. Esta fue la causa que originó el resultado insatisfactorio de la evaluación financiera del Solicitante. Tan pronto como el Solicitante fue informado sobre esta situación, éste aumentó el capital de su compañía a US \$ 6,000.

Al momento de recibir la solicitud de la BG (la cual fue enviada por la Parte Accionada a través de una nota, anexa a un correo electrónico, que no estaba ni firmada ni contenía la fecha de emisión, fue recibida por el Solicitante el **27 de Junio de 2013**<sup>19</sup>), el Solicitante contaba con una BG *válida* que cumplía con los términos y condiciones exigidos por la Parte Accionada cuando ésta fue requerida en el año 2012, a saber:

- Por un monto de US\$ 79,000
- Con una fecha de expiración al **31 de Diciembre de 2013**

Es conveniente destacar dos hechos acerca de la existencia de esta BG que el Solicitante tenía al momento de su suspensión del BSP:

---

<sup>19</sup> Ta como lo indicó la testigo presentada por el Solicitante, Sra. Alvarado, en la audiencia oral sostenida en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.



- La fecha de expiración originalmente exigida por la Parte Accionada al Solicitante (el 30 de Nov. de 2012) fue el 31 de Agosto de 2013; sin embargo, el Solicitante consignó una BG válida hasta el **31 de Diciembre de 2013**, es decir, proveyó una BG con cuatro (4) meses más de vigencia de lo que le había sido exigido;
- La nueva BG que le estaba siendo requerida era por un monto inferior a aquél que se encontraba en vigor –*id est*, de US\$ 79,000 a US \$ 76,000- a favor de IATA;
- Como consecuencia de los hechos antes narrados: al tiempo de la solicitud, la Parte Accionada se encontraba “cubierta” por una BG con vigencia hasta el 31 de Dic. de 2013 (vale decir, por un período de 6 meses) y por un monto que excedía en US\$ 3,000 la suma exigida en ese momento por IATA.

La Parte Accionada había decidido cambiar el período de vigencia de todas las BG en el Ecuador, requiriendo que éstas fueren válidas por períodos de un año, pero en lugar de seguir el calendario (del 1 de Enero al 31 de Diciembre), éstas debían durar desde el 1 de Junio hasta el 31 de Mayo del año siguiente.

Luego de recibir el correo electrónico de la Parte Accionada el jueves 27 de Junio de 2013 (con la solicitud anexa de la BG sin firmar y sin fecha), el lunes 1 de Julio de 2013 el Solicitante contactó a la compañía aseguradora autorizada en aras de obtener la BG en los términos que le habían sido exigidos de acuerdo con esta nueva política de la Parte Accionada. Ese mismo día el Solicitante fue informado por la aseguradora que en vista de la validez de la existente BG, la compañía no podía extender un instrumento que se encontraba aún en vigor sino únicamente durante el mes de Diciembre (vale decir, próximo a su vencimiento). Más aún, la aseguradora (a través de correo electrónico fechado 1 de Julio de 2013<sup>20</sup>) incluso le indicó al Solicitante que peticiones similares le habían sido formuladas por otras Agencias y que éstas habían recibido la misma respuesta que la que el Solicitante estaba recibiendo en ese momento.

---

<sup>20</sup> Prueba No. 17

No obstante, el Solicitante descubrió ulteriormente, una vez que había sido suspendido del BSP, que la aludida aseguradora había decidido cambiar su política y adaptarla a los nuevos requerimientos de IATA en consideración a la cantidad de Agentes que le habían formulado la misma petición y luego de haber sido contactada directamente por la propia IATA a este respecto.

Ante la situación planteada por la aseguradora, ese mismo día, lunes 1 de Julio, el Solicitante contactó a la Parte Accionada, a través del Servicio de Atención al Cliente en la oficina de Miami, con miras a obtener una explicación sobre la presentación de la aludida BG. Al principio ni siquiera el propio representante de la Parte Accionada (“CSR”) entendió la solicitud formulada por su empleador, toda vez que: (i) la BG en vigor tenía aún 6 meses de validez; y, (ii) era por un monto inclusive mayor –de hecho por US \$ 3,000 más- que la nueva BG solicitada. Una vez que fue obtenida más información por parte de este CSR, al Solicitante le fue explicado que tenía que proveer <<una extensión hasta el 31 de Mayo de 2014>> (vale decir, por 5 meses adicionales) de la BG ya entregada, aún cuando por un monto inferior (vale decir, en lugar de US \$ 79,000, ésta debía ser por US \$ 76,000). Ante esta explicación, el Solicitante le comunicó a la Parte Accionada la imposibilidad de cumplir con este requisito tal como le había indicado la aseguradora autorizada por IATA, razón por la cual el Solicitante requirió de la Parte Accionada el envío de una comunicación/email por escrito a través del cual se explicase la situación (tal como le había sido explicada telefónicamente), de manera que el Solicitante pudiera presentar esta comunicación al banco/aseguradora y cumplir con lo instruido por IATA. Esta comunicación explicativa jamás fue recibida por el Solicitante. En su defecto, la única comunicación recibida por éste fue la NoS y la NoI antes referidas.

Protección cautelar fue pedida por el Solicitante y conferida por esta Oficina. El 31 de Julio de 2013, una vez que la Parte Accionada recibió la extensión de la BG, la reconexión del Solicitante al sistema BSP tuvo lugar. De nuevo en esta ocasión, la extensión de la BG fue realizada por el Solicitante por un período mayor al solicitado, ya que ésta vencerá el 30 de Junio de 2014 en lugar del 31 de Mayo, 2014, según le había sido exigido; así mismo, el monto garantizado no fue tocado (US \$ 79,000). El

Solicitante optó por no reducir el monto (a US \$ 76,000) sino dejar inalterada la suma garantizada que ya se encontraba en manos de IATA.

## **VIII. Resumen de los argumentos presentados por el Solicitante**

### **A. - Alegatos**

En palabras del Solicitante:

- La petición de la BG formulada por la Parte Accionada, a través de una nota sin firma ni fecha, es **nula y sin efecto alguno** de conformidad con la Ley Ecuatoriana; por tanto, ninguna sanción válida (la suspensión del sistema BSP) pudo haber sido impuesta al Solicitante como consecuencia del alegado incumplimiento de una solicitud inválida;
- El Solicitante no violó ninguna norma;
- Por el contrario, el Solicitante cumplió con la norma establecida en la Resolución 818g, Parágrafo 2.2.1, al consignar la BG antes de los 60 días a los que alude la referida disposición. Los 30 días que pretendió conferir la Parte Accionada a través de la inválida solicitud de BG no son exigibles ni su incumplimiento puede serle imputado al Solicitante, toda vez que ninguna consecuencia válida puede derivarse de una notificación inválida;
- De conformidad con los términos del convenio firmado entre el Solicitante y la Parte Accionada, este caso ha de regirse y ser interpretado de acuerdo con las Leyes de Ecuador;
- Al haber ilegalmente suspendido al Solicitante del sistema BSP cuando éste tenía una BG a favor de IATA en vigor, con fecha de vencimiento el 31 de Diciembre, 2013 y sin haber sido debidamente notificado, la Parte Accionada quebrantó no sólo el debido proceso sino que violó derechos constitucionales del Solicitante [en particular Art. 75 y 76 Parágrafos (i), (iii) y (vii), Sub-párrafos (a) y (c) de la Constitución Ecuatoriana], causando la indefensión del Solicitante.

En la etapa inicial de este procedimiento, el Solicitante había también denunciado:

- La carta <<solicitando la garantía bancaria por USD 76,000 fue inexacta (por decir lo mínimo) y confusa:

- La carta claramente indicaba que la garantía bancaria de USD 76,000 era requerida, y que este monto incluía toda otra garantía financiera existente. Nótese la palabra “**inclusive**”. No indica “adicionalmente”. Con lo cual se evidencia que la Entidad estaba solicitando algo que ya tenía en su favor, e incluso en exceso por USD 3,000 de cobertura hasta el 31 de Diciembre de 2013;
  - ... La carta sin firma y sin fecha enviada por la Entidad nunca incluyó ni proveyó ningún modelo para la obtención de la extensión de la garantía bancaria (a pesar de indicar en la referida comunicación que se anexaba tal modelo);
- Contrariamente a lo ocurrido con la solicitud de la BG, el Solicitante si recibió la NoI y la NoS debidamente fechadas y firmadas de parte de la Parte Accionada el 29 de Julio, 2013, enviadas como documentos anexos a un correo electrónico y posteriormente recibió los originales de ambas comunicaciones a través de correo certificado;
  - El Solicitante no tuvo más contacto con la Parte Accionada entre el 1 de Julio, 2013 (momento en el cual solicitó a la Parte Accionada la comunicación escrita explicativa del requisito relativo a la BG) y el 29 de Julio, 2013, fecha en la cual fue repentinamente desconectado del sistema BSP, sin haber recibido nunca explicación escrita ni respuesta alguna a su solicitud.

*Petitum:*

- La nulidad de la NoS;
- La nulidad de la NoI, toda vez que al ser arbitraria e ilegal la NoS, todas las acciones y consecuencias derivadas de ésta deben también ser consideradas nulas y sin efecto legal alguno;
- La sanción disciplinaria máxima debe serle impuesta al Administrador de Agencias del Área 1 (su destitución), debido al abuso de poder y a la falta de responsabilidad con que manejó este caso;
- Como un gesto de desagravio ante el daño causado por la Parte Accionada, el Solicitante requiere la emisión de una carta dirigida a la Asociación de Líneas Aéreas del Ecuador (ARLAE), firmada por el Administrador de Agencias del Área 1, en la que se indique que la suspensión del Solicitante del BSP fue debido a un error administrativo de IATA.

## *B. – Pruebas*

En apoyo de sus alegatos, el Solicitante consignó copia de los documentos mencionados a continuación (copiando en todo momento a la Parte Accionada):

- (x) **Prueba No. 1:** Solicitud de IATA relativa a la presentación de los FS del Solicitante antes del 17 de Junio, 2013 (comunicación fechada 15 de Mayo, 2013) y comunicación del Solicitante a la Parte Accionada (fechada 14 de Junio, 2013) destacando los problemas de descarga en el portal de IATA encontrados por el Solicitante cuando trataba de cumplir con su obligación a tiempo;
- (xi) **Pruebas No. 2 a la No. 15:** Intercambio de correspondencia entre el Solicitante y la Parte Accionada en relación a los problemas con la descarga de documentos en el portal de internet antes referido;
- (xii) **Prueba No. 16:** Información sobre la cuenta bancaria del Solicitante, prueba destinada a demostrar la existencia de fondos para el momento en que le fue impuesta la primera NoI (6 de Septiembre 2012) desde su existencia como Agente Acreditado;
- (xiii) **Prueba No. 17:** intercambio de correspondencia entre el Solicitante y la compañía aseguradora con el objeto de probar la política de la aseguradora al momento en que le fue requerida la BG al Solicitante, revelando la imposibilidad de la aseguradora de emitir/renovar una BG vigente antes de su vencimiento (específicamente, antes del mes de Diciembre de 2013, mes en el cual vencía la que se encontraba en vigor para ese momento);
- (xiv) **Prueba 18:** comunicación de IATA al Solicitante, fechada 29 de Noviembre de 2012 indicando el cambio de política de la Parte Accionada en relación a la duración de las BG en el mercado Ecuatoriano;
- (xv) **Prueba No. 19:** Carta de IATA, sin fecha y sin firma, solicitando la BG;
- (xvi) **Prueba No. 20:** Carta de la aseguradora, fechada 1 de Julio de 2013, confirmando la aprobación y emisión de la nueva BG –específicamente la extensión de la BG en vigor que el Solicitante tenía en favor de IATA-;

(xvii) **Prueba No. 21:** Prueba del aumento de capital realizado por el Solicitante el 7 de Agosto, 2013;

(xviii) **Prueba No. 22:** A petición de esta Oficina, el Solicitante proveyó copia del correo electrónico recibido de la Parte Accionada el 27 de Junio de 2013, a través del cual le fue anexada la solicitud de la BG (la Parte Accionada fue copiada en todo momento).

### **IX. Resumen de los argumentos presentados por la Parte Accionada**

- El 26 de Julio, 2013 el Solicitante incumplió con su obligación de proveer la BG, de conformidad con el LFC de Ecuador; ni siquiera solicitó una extensión del plazo conferido en la solicitud que le fue enviada a través de correo electrónico fechado 27 de Junio, 2013;
- Como consecuencia de esta falta de cumplimiento, IATA no tuvo otra alternativa que aplicar la Resolución 818g, Parágrafo 2.2.1 y, por tanto, emitir la NoI y la NoS que le fueron enviadas al Solicitante. Ambos documentos fechados el 29 de Julio, 2013;
- No obstante, el 30 de Julio, 2013 cuando Megatours informó a la IATA que la BG había sido emitida, IATA inmediatamente reconectó a Megatours en el BSP de Ecuador. Vale la pena destacar que IATA actuó inmediatamente aun cuando la BG oficial (el papel original) no había sido recibido para esa fecha; IATA lo hizo como un gesto de cortesía hacia el Solicitante, por lo cual, IATA no sólo cumplió con las Resoluciones aplicables sino que <<de hecho las aplicó en forma generosa, obviamente en beneficio de Megatours>>.
- Las dos instancias de irregularidad deben permanecer en contra de Megatours, aun habiendo presentado la BG, tal como lo establece la Resolución 818g, Subpárrafo 2.2.2, y, por consiguiente, de acuerdo con lo dispuesto en el Parágrafo 2.7 de la Resolución 820e, <<... toda decisión tomada por parte del Comisionado para revocar

las mediadas de la doble irregularidad iría contra la Resolución 818g (además de escapar a la competencia del Comisionado...)²¹>>;

- La Parte Accionada considera que los recursos establecidos en la Resolución 820e, Parágrafos 3.1 al 3.1.6, no le confieren competencia alguna al Comisionado para conferir ninguna de las peticiones formuladas por el Solicitante. De hecho, desde la perspectiva de la Parte Accionada, <<el Comisionado carece de poderes para extenderse más allá de la lista de órdenes enumerada en el Párrafo 3.1. Por lo tanto, aun cuando Megatours tuviese razón (lo cual es contrario), en todo caso el Comisionado carece de cualquier otra clase de competencia para (i) revocar retroactivamente una suspensión ejecutada, (ii) borrar del expediente de un agente el registro de dos casos de irregularidad, (iii) forzar a IATA a emitir una carta destinada a la Asociación de representantes de líneas aéreas, o (iv) amonestar a IATA>>²²;
- En carácter de réplica a los argumentos presentados por el Solicitante, la Parte Accionada arguyó:
  - La alegada falta de claridad de la solicitud de BG es irrelevante. De hecho, la carta del 27 de Junio, 2013 claramente y sin ambigüedades indicaba la obligación de proveer la BG antes del 26 de Julio, 2013 por la suma de US \$ 76,000 la cual reemplazaría la existente BG, reza textualmente la referida carta: <<... USD 76,000. Este monto incluye cualquier Seguridad Financiera ya existente>>;
  - <<Durante la audiencia, Megatours admitió además haber sido informada al 27 de Junio, 2013, o sea cuando menos 30 días antes de la fecha límite, de que todo lo que necesitaba hacer era proporcionar una garantía financiera con fecha de vencimiento no anterior al 31 de mayo de 2014. Megatours también demostró haber comprendido lo que necesitaba hacer en su correo electrónico dirigido a la empresa aseguradora Confianza, fechado 01 de Julio de 2013²³:

“Le pido me oriente a este respecto, ya que no tendría cubierto el período de enero a mayo del 2014”>>;

---

²¹ Página 5 del escrito de Conclusiones Finales de la Parte Accionada

²² Página 4 del escrito de Conclusiones Finales de la Parte Accionada.

²³ Prueba No. 17

- Megatours sugiere que la solicitud de BG debió haber sido dirigida a la compañía en lugar de a la atención de la Sra. Mónica Alvarado<sup>24</sup>, una vez más, este argumento es erróneo e irrelevante. Más aún, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 16 de la Resolución 824, <<las notificaciones pueden ser enviadas por cualquier medio que constituya prueba de su despacho. En el caso que nos ocupa, la Sra. Mónica Alvarado admitió durante la audiencia ser la persona contacto para información en materia de asuntos financieros de Megatours y Megatours fue informada el 27 de junio de 2013>> sobre la necesidad de presentar la BG a través de la referida persona;
- En criterio de Megatours, IATA ha malinterpretado la Resolución 818g (Subpárrafo 2.2.1) por lo que, en su decir, el Solicitante dispondría de 60 días para proveer la BG que le fue solicitada, independientemente del plazo conferido por IATA. Este argumento contradice lo establecido en el texto de la Resolución, el cual indica que IATA escogerá el período a acordar, fecha que <<no –será– anterior a 30 días ni posterior a 60 días respecto de la fecha de dicha notificación escrita>>. Es evidente que la determinación de ese período de tiempo es una prerrogativa de IATA. En este caso, al haber IATA enviado la notificación escrita el 27 de Junio, 2013, estableciendo como fecha límite el 26 de Julio, 2013, una vez transcurridos 30 días después de dicha notificación, según lo indicado en la antes mencionada disposición, sin Megatours haber presentado la BG en cuestión, la colocó en una situación de incumplimiento de la norma aplicable;
- Finalmente, en lo que concierne al argumento en virtud del cual por el hecho de haberse encontrado en vigor la BG en favor de IATA para el momento en que la extensión de la misma fue solicitada (válida hasta el 31 de diciembre, 2013), insinuando con ello el cumplimiento de la normativa aplicable por parte de Megatours, desestima el hecho que la evaluación financiera de la Solicitante dio como resultado insatisfactorio, razón por la cual IATA no tuvo otra alternativa que solicitar una BG de manera de hacer cumplir el LFC para Latinoamérica, el

---

<sup>24</sup> La Contadora General de la compañía (nota de esta Comisionada)



cual exige que toda BG tenga una validez de <<... un (1) año como mínimo para los Agentes ya acreditados>>. En este caso la BG en vigor no cumplía con este requisito mínimo de un (1) año. A la luz de esta situación, el Agente <<contaba con tres opciones: (1) prorrogar la validez de la garantía financiera ya existente, (2) anular la garantía financiera existente y adquirir una nueva garantía que corriera con el nuevo plazo, o (3) proporcionar otro tipo de garantía financiera tal como, por ejemplo, una fianza de la cual IATA fuera el tenedor>>. En consecuencia, habiendo estado perfectamente en cuenta de lo que debía hacer, Megatours no consignó la BG oportunamente, colocándose en una situación de incumplimiento.

*Petitum:*

- La declaratoria sin lugar de esta Solicitud de Revisión
- El reconocimiento expreso respecto al cumplimiento de IATA de los procedimientos adecuados en este caso, de conformidad con las Resoluciones aplicables.

## **X. Audiencia Oral**

El Solicitante requirió la celebración de una audiencia oral. Luego de considerar las circunstancias del caso, así como el día y lugar para su celebración, previo acuerdo entre las Partes, esta Comisionada decidió sostener la solicitada audiencia en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Ésta tuvo lugar el día 15 de Octubre, 2013 estando presentes:

En representación del Solicitante: Sr. José Luis Saab y Sr. Enrique Fócil Baquerizo (Abogado);

En representación de la Parte Accionada: Sr. Carlos Bendjouya Fernández y Sr. Éric Vallières (Abogado).

Depuso en la audiencia en calidad de testigo la Sra. Mónica Alvarado, actuando en su carácter de Contadora General del Solicitante. La testigo fue interrogada por la Parte Promovente y re-examinada por la Contra-Parte.

## **VI. Consideraciones tendentes a la conclusión final**

Considerando el alegato formulado por la Parte Accionada respecto a la falta de competencia del Comisionado para Agencias de Viajes para conocer sobre este proceso de revisión y para acordar ninguna de las peticiones formuladas por el Solicitante, estimo necesario analizar este argumento con antelación a cualquier otro (A); y, una vez determinada la competencia de esta Oficina, trataré el otro argumento fundamental que ha sido traído a la atención de esta Oficina (B), el cual versa sobre la validez o no de la solicitud de la BG que fue emitida por la Parte Accionada y dirigida al Solicitante, así como la suspensión de éste del sistema BSP.

A. - *Sobre la competencia del Comisionado para Agencias de Viajes*

Desde la perspectiva de la Parte Accionada, el Comisionado carece de competencia para conocer de esta revisión toda vez que las únicas vías posibles de acción con las que cuenta esta Instancia son aquéllas enumeradas en la Resolución 820e, Parágrafo 3.1.

En efecto, el Parágrafo citado por la Parte Accionada enumera seis posibles resultados o decisiones en un proceso de revisión iniciado ante esta Oficina. Sin embargo, la Parte Accionada olvida citar el Parágrafo inicial que precede el citado por ella, el cual informa toda la Sección 3, titulada “Courses Open to the Commissioner”<sup>25</sup>, el cual claramente establece cuanto sigue –cito textualmente-:

<<El poder del Comisionado para conceder asistencia será aplicado, según se estipula en esta Resolución 820(e), según los hechos de cada caso concreto. El siguiente es un **resumen indicativo** de tales cursos posibles>>

(resaltado de esta Comisionada)

En otras palabras, algunas de las posibles decisiones o conclusiones a las cuales puede arribar el Comisionado se corresponden ciertamente con aquéllas mencionadas por la Parte Accionada. No obstante, tal como lo dispone la referida Sección 3, *supra* citada, esas alternativas o posibilidades son **meros ejemplos**. La enumeración contenida en

---

<sup>25</sup> Me disculpo por citar el texto de la Resolución en Inglés. La razón por la cual he optado por hacerlo es debido a la pobreza del castellano utilizado en la traducción de la versión Inglesa, al punto de ni siquiera reflejar el verdadero sentido –jurídicamente hablando- de la expresión <<courses of action>>. La expresión en referencia –y la norma como tal- alude a las posibles conclusiones, a los posibles resultados a los cuales puede arribar el Comisionado a la hora de decidir un proceso de revisión.

los citados Sub-Párrafos 3.1.1 al 3.1.6 no es en modo alguno taxativa ni excluyente de ninguna otra decisión que el Comisionado estime apropiado tomar, de conformidad con la normativa aplicable y los hechos presentes en cada caso en particular.

A mayor abundamiento, y siguiendo esta misma línea de argumentación, la Parte Accionada aduce que la totalidad de este proceso de revisión escapa a la competencia del Comisionado para Agencias de Viajes. De nuevo la Resolución 820e aporta claridad al tema debatido indicando en la Sección 1, Sub-Sección 1.1., Parágrafo 1.1.10 que, cito textualmente: <<el Comisionado resolverá sobre los casos iniciados por:

**1.1.10 un Agente que considere que el Administrador de Agencias (...) *no ha seguido el procedimiento correcto* como delegado por la Conferencia de Agentes de Pasaje, con un *perjuicio directo y serio para este Agente* para determinar si la decisión que se encuentra bajo revisión fue tomada de acuerdo con las Resoluciones aplicables y está basada en hechos dignos de crédito>>**

(resaltado de esta Comisionada)

El objetivo de este proceso de revisión, tal como ha sido indicado por el Solicitante, es precisamente la determinación por parte de esta Oficina, con fundamento en los argumentos y pruebas aportados por ambas Partes a la luz de las Resoluciones aplicables, según lo dispuesto en el Parágrafo 2.7 de la Resolución 820e, si la Parte Accionada cumplió o no con el procedimiento debido en acatamiento de las normas aplicables al momento de emitir la solicitud de BG en cuestión. En efecto, desde el punto de vista del Solicitante, éste no ha sido precisamente el caso y como consecuencia de esta alegada inobservancia del procedimiento debido, el Solicitante ha denunciado haber sufrido severos daños no sólo financieros sino morales, en cuanto a su reputación y buen nombre como Agente Acreditado. Por consiguiente, resulta indubitable para quien suscribe, de conformidad con las antes citadas disposiciones, el mandato que ella tiene para admitir esta revisión (como de hecho lo hizo) así como para emitir la decisión final del caso, la cual será <<definitiva y vinculante para las Partes, incluidos los Miembros de la IATA>> (Resolución 820e, Parágrafo 2.9); por tanto, el argumento relativo a la falta de competencia formulado por la Parte Accionada se declara sin lugar por ser el mismo improcedente.-

*B. - Validez de la solicitud de la BG – Trascendencia de la falta de fecha y firma en la comunicación enviada por la Parte Accionada al Solicitante el 27 de Junio, 2013 como documento adjunto a un correo electrónico*

El Solicitante ha invocado la aplicación de la Ley Ecuatoriana al presente caso <<pues así lo establece el mismo contrato y el Manual de Agente de Viajes>>, denunciando la violación de la referida Ley en cuanto a los siguientes aspectos:

- (i) En cuanto a la carta que requiere la BG, recibida por el Solicitante como un documento adjunto a un correo electrónico sin fecha y sin firma<sup>26</sup>. Derivado de esta circunstancia, el Solicitante alega que siendo la carta *–ergo*, la notificación de la obligación que ésta comporta- nula, ninguna sanción válida ha podido ser legalmente aplicada en su contra, ya que el Solicitante cumplió, a todo evento, con lo dispuesto en el Parágrafo 2.2.1 de la Resolución 818g presentando la BG dentro del período de los 60 días a los que alude la referida disposición; consecuentemente, su suspensión del sistema BSP no ha debido ser ejecutada por la Parte Accionada.
- (ii) En cuanto a la situación de indefensión<sup>27</sup> en la que fue colocado el Solicitante cuando fue desconectado del BSP, a pesar de tener la Parte Accionada en sus manos una BG válida e incluso por un monto superior al requerido.

A la luz de los mencionados argumentos, los siguientes alegatos serán analizados: (1) la aplicación de la Ley Ecuatoriana (referida en lo adelante como “Ley Local”) al caso bajo revisión de acuerdo con el Programa de Agencias; (2) De ser ésta aplicable, las implicaciones que tendría una notificación sin fecha ni firma, a la luz de la Ley Local vis à vis las Resoluciones de IATA, en especial la Resolución 818, Parágrafo 2.2.1; y, (3) las circunstancias que originaron la suspensión del BSP y su correcta o incorrecta ejecución considerando la legislación aplicable a esa situación.

---

<sup>26</sup> Concretamente la violación del Artículo 346 del Código de Procedimiento Civil del Ecuador

<sup>27</sup> Concretamente la violación de los Artículos 75 y 76, numerales 1, 3 y 7, literales A y C de la Constitución Ecuatoriana

#### *(4) Aplicación de la Ley Local al presente caso derivado del Programa de Agencias*

La relación contractual que existe entre el Solicitante y la Parte Accionada surge del Contrato de Ventas de Pasajes que fue debidamente suscrito por ambas Partes. Ese contrato se encuentra contenido en la Resolución 824, la cual es parte del Manual del Agente de Viajes conjuntamente con el resto de los textos legales aplicables a esa relación contractual, según lo indica la Cláusula 2 de la Resolución 824. Ello implica que el actual Acuerdo entre las Partes no sólo está reflejado en la aludida Resolución, sino que abarca todo el conjunto de reglas y regulaciones enumeradas en la mencionada Cláusula.

De conformidad con lo establecido en la Sección 17 de la Res. 824, titulada “Legislación Aplicable”, este Acuerdo <<se interpretará y regirá en todos sus aspectos por la legislación de la sede social del Agente>>. Más aún, de acuerdo con la recientemente aprobada Resolución 010<sup>28</sup> <<cualquier Legislación Aplicable>> está en la cima de la lista relativa a la <<jerarquía de las fuentes de derechos y obligaciones... para ser aplicada en relación al Programa de Agencia>> (Cláusula 4.1)<sup>29</sup>, a continuación de esta fuente la Cláusula enumera el resto de los textos legales aplicables. Consecuentemente, no habiendo dudas acerca de la sede social del Agente, la Legislación Aplicable en este case será la Ley Ecuatoriana.

Vale la pena destacar que este ha sido un hecho no controvertido por la Parte Accionada, ésta no arguyó en contrario ninguna de las disposiciones de la Ley Local invocadas por el Solicitante; por tanto, quien suscribe no siendo abogada Ecuatoriana, se basará únicamente en los alegatos presentados por el Solicitante relativos a las disposiciones de la Ley Local y las interpretará de acuerdo con su mejor leal saber y entender a la luz de la situación en cuestión.

#### *(5) Implicaciones de la alegada falta de fecha y firma en la notificación*

---

<sup>28</sup> En vigencia a partir del 1 de Enero de 2014

<sup>29</sup> Esta es una traducción libre hecha por esta Comisionada del texto original en Inglés.

El Solicitante ha alegado que, de acuerdo con el Artículo 346 del Código de Procedimiento Civil Ecuatoriano ("CPC"), habiendo sido esta notificación carente de fecha y firma, ésta debe ser declarada nula y sin efecto legal alguno, por tanto, ninguna consecuencia legal pudo haberse derivado de tal comunicación. Analicemos esta premisa:

En primer lugar quien subscribe analizará el hecho de la falta de firma que ha sido denunciada por el Solicitante y luego analizará la falta de fecha de tal comunicación.

- *La comunicación no firmada*

La cita hecha por el Solicitante de la Cláusula 346 del CPC indica que tal disposición se refiere a la legitimidad o capacidad legal de una persona para actuar en juicio o en un procedimiento judicial, siendo éste un requisito esencial llamado "solemnidad" o "formalidad" de tal importancia que su ausencia acarrea la nulidad de la comunicación de que se trate.

Sin ánimo de, en forma alguna, aminorar la importancia de tal formalidad, es necesario diferenciar la situación regulada por la referida disposición de la situación que nos ocupa a los fines de determinar su aplicación o no a este caso. El procedimiento ante la Oficina del Comisionado para Agencia de Viajes no es ni un juicio ni un proceso judicial. Este es un procedimiento cuasi-jurisdiccional cuyo objetivo es la revisión del acatamiento o no de las Partes del procedimiento establecido en el contrato libre y voluntariamente firmado por el Solicitante y por la Parte Accionada, respectivamente, al cual ambos están sujetos. Más aún, la esencia de este procedimiento es precisamente no estar sujeto a las estrictas y formales reglas aplicables al común de los procesos judiciales, tal como lo dispone el Parágrafo 2.2 de la Res. 820e al indicar: <<las actuaciones ante el Comisionado serán informales y a las Partes no se les exigirá que se atengan a normas de prueba estrictas>>.

Adicionalmente a lo expuesto y teniendo en cuenta el propósito de tal "formalidad", resulta claro para esta Comisionada que el Solicitante supo apenas recibió la

comunicación bajo análisis de quien provenía, vale decir, ninguna duda se generó de la falta de firma formal en cuanto a la identidad del emisor. La carta, a pesar de estar literalmente sin firma y ser supuestamente poco clara, reveló la entidad legal que emitió el documento, al punto que el Solicitante pudo contactar inmediatamente a la Parte Accionada en busca de la aclaratoria de su contenido. Consecuentemente, aún con la denunciada falta de firma, la carta fue capaz de comunicar y revelar la identidad del emisor, de suerte que el recipiendario de ésta pudo contactarlo. Va de suyo resaltar que hubiere sido más apropiado el que la Parte Accionada hubiere ciertamente firmado la aludida comunicación, tal como firmó todas las otras comunicaciones enviadas al Solicitante. No obstante, la falta de firma, en este caso en particular, no acarrea la nulidad de la carta en cuestión.

Con fundamento en las razones expuestas precedentemente, la disposición contenida en el CPC no resulta aplicable a este caso, por tanto, la nulidad solicitada de tal comunicación se declara sin lugar.

- *Comunicación sin fecha*

Respecto a la falta de fecha en la comunicación que exigió la presentación de la BG en cuestión y los efectos de este hecho a la luz de la Cláusula del CPC antes citada, esta Comisionada considera, tal como fue expuesto precedentemente, cuanto sigue: (i) la norma del CPC no es aplicable a los procedimientos sustanciados ante esta Oficina; y, (ii) aun cuando la carta no estaba fechada, lo cual ciertamente es una falta de la Parte Accionada y como tal debe ser evitada en el futuro, no acarrea la nulidad de la misma. El hecho de haber sido enviada vía correo electrónico, medio que por definición provee una fecha y hora de emisión<sup>30</sup>, le otorgó al Solicitante la información de la cual la carta adolecía. La carta se presume que data de la misma fecha en la cual el correo electrónico fue enviado. En este caso esa fecha fue el 27 de Junio de 2013.

En apoyo de esta interpretación sobre la nulidad o no de la comunicación emitida por la Parte Accionada, cabe citar lo establecido por el Profesor Dromi, quien al estudiar la teoría de las nulidades de los actos afirma que un vicio será considerado como “muy

---

<sup>30</sup> Los distintos proveedores de servicio de mensajería electrónicos (emails), a nivel mundial, tienen los sistemas establecidos de esa forma.

leve” cuando <<realizando un razonable esfuerzo de interpretación, es posible encontrar su sentido, a pesar de su oscuridad o imprecisión... o cuando están incompletos o equivocados el lugar y la fecha de emisión>>, esos “vicios menores”, tales como de los que adolece la solicitud de BG <<no afectan la validez del acto; es decir, que el acto es plenamente válido>><sup>31</sup>.

El Solicitante ha alegado así mismo que no les fue posible determinar cuándo comenzaría a correr el lapso de 30 días aludido en la referida comunicación, toda vez que no le fue indicada ninguna fecha como comienzo de tal lapso. Al analizar la comunicación en cuestión, esta Comisionada debe desechar el argumento por improcedente, ya que la fecha límite para presentar la BG venía ya indicada en la comunicación en referencia. El Solicitante no tenía que sacar cómputo alguno, léase el cuarto párrafo del aludido documento donde se establece, cito textualmente: <<**La fecha límite para proporcionar la Seguridad Financiera para su agencia es: 7/26/2013**>>.

- *Notificación por correo electrónico*

Una vez establecido que la comunicación sin fecha y sin firma enviada al Solicitante no fue ciertamente la acción más apropiada de la Parte Accionada, no obstante no capaz de comportar su invalidez, es importante analizar otra característica de esta comunicación puesta de relieve por el Solicitante, a saber: el hecho de haber sido recibida vía correo electrónico dirigido a la Contadora General de la compañía en lugar de dirigida al Gerente General o, en todo caso, a ambos.

- En lo que respecta al envío vía correo electrónico, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 818g, Anexo “A” Section 1.9.1, la Parte Accionada cumplió el procedimiento legalmente establecido al haber enviado la comunicación al Solicitante no sólo por correo certificado sino también vía correo electrónico, tal como lo ordena la referida disposición. La utilización del correo electrónico como medio para enviar notas, decisiones y demás comunicaciones de la Parte Accionada

---

<sup>31</sup> DROMI, Roberto; “Acto Administrativo”; Buenos Aires, Argentina; 2008; Páginas 197 y 198



a los Agentes Acreditados es ciertamente un medio válido de comunicación según las Resoluciones en vigor;

- Con respecto al hecho que el correo electrónico no fue dirigido al Gerente General de la compañía sino únicamente a la Contadora General, cabe observar que de acuerdo con lo sostenido por la Parte Accionada, en el expediente del Solicitante aparece el correo electrónico de la Sra. Alvarado como la persona “contacto financiero” autorizado.

Más aún, en la Audiencia Oral, la Sra. Alvarado, obrando en su capacidad de Contadora General del Solicitante, fue interrogada por la Parte Accionada y cuando le fue preguntado si ella era o no la persona contacto financiero autorizado por parte del Solicitante, ella claramente indicó, cito textualmente: <<Soy la persona autorizada y he representado a la Agencia por 23 años>>. Por tanto, es claro para esta Comisionada el carácter de la Sra. Alvarado como persona debidamente autorizada para ser contactada en relación a asuntos financieros, tal como lo era el presente caso. Si el Solicitante desea tener una o más personas autorizadas como “contacto”, debe instruir a la Parte Accionada en tal sentido, enviando las debidas direcciones de correo electrónico de suerte que la Parte Accionada pueda actualizar tales datos en el expediente del Solicitante y aplicarlas en futuras ocasiones.

*(6) Circunstancias que condujeron a la suspensión del Solicitante del BSP/Cumplimiento del Solicitante con la Res. 818g Sección 2.2.1.*

Respecto a este argumento final que ha sido traído a la atención de esta Oficina, es necesario considerar dos situaciones distintas, a saber: (i) el lapso concedido para la presentación de la BG; y, (ii) si la suspensión del Solicitante fue realizada en acatamiento de las normas aplicables o no.

- *Lapso concedido para la presentación de la BG*

El Solicitante ha argumentado que ha cumplido con los términos de la Sección 2.2.1 de la Resolución 818g al presentar la BG dentro de los 60 días a los que alude la referida

norma, por oposición a haber cumplido con el lapso de 30 días que le había sido conferido por la Parte Accionada en la cuestionada solicitud de BG. El Solicitante basa su argumento en el hecho que este último plazo no le era exigible toda vez que había sido impuesto a través de una comunicación inválida.

Quien suscribe ha dejado ya establecida su opinión respecto a la validez de la comunicación sin fecha y sin firma a través de la cual fue solicitada la BG, no obstante, estima conveniente subrayar que de conformidad con los términos de la normativa en vigor, particularmente la contenida en la Sección 2.2.1 de la Resolución 818g, constituye una prerrogativa de la Parte Accionada el determinar el plazo dentro del cual una BG deberá ser presentada por un Agente Acreditado, en el entendido que este término sea <<no anterior a 30 días ni posterior a 60 días de la fecha de dicha notificación escrita>>. Por tanto, en principio, si una garantía financiera no es consignada dentro del lapso conferido por la Parte Accionada, el Agente Acreditado en cuestión habría incumplido su obligación, independientemente del término máximo contemplado en la referida norma.

- *Suspensión del Solicitante del BSP*

Tal como ha quedado establecido en el Capítulo II de esta decisión<sup>32</sup>, en el momento de la suspensión del Solicitante del BSP, la Parte Accionada contaba con una BG a su favor que cumplía con los requisitos exigidos al tiempo de su presentación en el año 2012.

El hecho de haber tenido la Parte Accionada a su disposición esta BG condujo, erradamente, al Solicitante a creer que quizá no había “particular urgencia” en proveer la nueva BG que le estaba siendo exigida, toda vez que aquélla que estaba en poder de la Parte Accionada era válida y podía ser ejecutada en cualquier momento de haber sido necesario, por lo cual técnicamente hablando los fondos propiedad de las Aerolíneas Miembros del BSP no corrían riesgo alguno.

Ha quedado demostrado que cuando el Solicitante recibió la comunicación exigiéndole

---

<sup>32</sup> Hechos que no fueron ni controvertidos ni contrariados por la Parte Accionada.

la constitución de una BG, éste inmediatamente (i) contactó a la Parte Accionada en busca de aclaratoria, considerando las particulares circunstancias de su situación, las cuales no eran en modo alguno mencionadas ni tomadas en cuenta en la comunicación en cuestión. De hecho, la referida comunicación era un modelo (una plantilla), por lo que no trataba la condición del Solicitante en particular; y, (ii) una vez que le fueron explicados los pasos a seguir, el Solicitante pidió a la Parte Accionada el envío de una comunicación a través de la cual se pusiera por escrito lo que le había sido informado telefónicamente, de suerte de poder presentarlo a la compañía aseguradora y obtener la extensión de la BG en los términos que le estaban siendo exigidos. Esta explicación escrita nunca fue recibida, en su lugar, el Solicitante recibió una Nota de Suspensión (“NoS”) del sistema BSP.

En toda relación contractual la comunicación entre las Partes es de naturaleza esencial y como tal debe honrada por ambas Partes.

Es claro para esta Comisionada que el Solicitante genuina y diligentemente buscó tempestiva ayuda de la Parte Accionada en aras de cumplir con lo que le estaba siendo exigido a los fines de proveer la BG requerida. La impugnada comunicación es ciertamente poco clara. Teniendo en cuenta que es un modelo (una plantilla), ésta no reflejó ni explicó ninguna de las circunstancias presentes en el caso en cuestión, por lo que, la búsqueda de aclaratoria por parte del Solicitante se considera completamente justificada y entendible.

La solicitud de BG fue ciertamente confusa. De hecho, la referencia a la cuantía de la misma, vale decir, los US\$ 76,000 no sólo ignora el hecho que el Solicitante ya había consignado una BG por un monto de US\$ 79,000, sino que indica, cito textualmente: <<Este monto incluye cualquier Seguridad Financiera ya existente>>. La Parte Accionada estaba solicitando algo que ya poseía! Al ser el monto garantizado mayor al monto demandado, era obvio que la cantidad inferior estaría incluida en el mayor valor asegurado que se encontraba en manos de IATA! La comunicación en referencia estuvo mal redactada; debió haber indicado en lenguaje puro y simple que el Solicitante debía: (i) extender la fecha de expiración de Diciembre 2013 a Mayo 2014; y, (ii) reducir el

monto garantizado, de US\$ 79,000 a US\$ 76,000. Tan sencillo como eso! Esta simple carta hubiese evitado el desencadenamiento del resultado que le siguió.

En un intento por reducir la importancia de la falta de claridad de la solicitud de la BG en referencia, la Parte Accionada ha argüido que <<Megatours... demostró haber comprendido lo que necesitaba hacer en su correo electrónico dirigido a la empresa aseguradora Confianza, fechado 1 de julio de 2013<sup>33</sup>:

“Le pido me oriente a este respecto, ya que no tendría cubierto el período de Enero a Mayo 2014”>>

Sin embargo, cabe destacar que este correo electrónico fue enviado antes del Solicitante haber recibido respuesta de la aseguradora respecto a la imposibilidad que representaba para ellos el renovar un instrumento financiero que se encontraba plenamente en vigor. Esta respuesta desconcertó al Solicitante quien obviamente no estaba claro sobre cómo lograr lo que le estaba siendo exigido, considerando que la misma aseguradora autorizada por IATA para conferir BG en el mercado Ecuatoriano era la que le estaba indicando esta imposibilidad. Esta situación colocó al Solicitante en una confusa posición y fue precisamente lo que originó la llamada al Centro de Atención al Cliente de la Parte Accionada en la ciudad de Miami.

Desde la perspectiva de quien suscribe, no hay dudas sobre la incertidumbre en la que se encontraba el Solicitante respecto a la forma de cumplir con lo que le era exigido por la Parte Accionada; la respuesta recibida de la compañía aseguradora en adición a la falta de recepción por la Parte Accionada de una explicación escrita sobre los pasos a seguir colocaron al Solicitante en una posición fuera de su razonable control.

El argumento esgrimido por la Parte Accionada respecto a la falta de solicitud de una extensión del plazo para consignar la BG por parte del Solicitante no implica en modo alguno una negligencia de su parte. Teniendo en cuenta las circunstancias particulares de este caso, conjuntamente con el incuestionable hecho que ningún Agente *ex profeso* pondría en peligro su propio negocio al deliberadamente escoger no hacer uso de una

---

<sup>33</sup> Prueba No. 17

herramienta en su favor, aplicando la Teoría del Balance de Probabilidades, para esta Comisionada luce mucho más acertado estimar que el Agente simplemente desconocía esta posibilidad –razón por la cual no la ejerció-, que el afirmar que fue negligente al deliberadamente no hacer uso de ella en perjuicio propio.

En todo caso, lo que podría serle imputado al Solicitante es no haber insistido ante el Servicio de Atención al Cliente de la Parte Accionada la obtención de la respuesta escrita que estaba pendiente, en lugar de: (i) haber confiado en que ésta le sería enviada oportunamente o, (ii) haber creído que ninguna acción en su contra sería tomada mientras esperaba la aclaratoria solicitada, olvidando que tenía en su contra un plazo corriendo en paralelo.

Al analizar las disposiciones Constitucionales citadas por el Solicitante y contrastarlas con los hechos del expediente, quien suscribe considera que no hubo realmente en este caso ninguna situación de indefensión. Está prescrito en las Resoluciones aplicables (Resolución 818g, Parágrafo 2.2.1) que en caso de la no presentación de una garantía financiera dentro del lapso establecido, ello será causal para el <<retiro de todos los Documentos de Tráfico Estándar (STD)>> del Agente Acreditado que incumpla con tal obligación; por lo tanto, al estar contemplado en el Manual del Agente de Viajes (el cual forma parte del Contrato suscrito por ambas Partes) el contenido de esta disposición se presume conocido por todo Agente Acreditado, y como tal, ninguna violación constitucional puede ser invocada como consecuencia del incumplimiento de una norma claramente establecida en las Resoluciones aplicables a este Contrato. Consecuentemente, la violación constitucional denunciada queda así desechada.-

No obstante, quien suscribe considera, con fundamento en lo alegado y probado en autos, que fueron absolutamente genuinas las intenciones del Solicitante tendentes al cumplimiento de sus obligaciones como Agente Acreditado; el Solicitante actuó de buena fe y la espera de la aclaratoria solicitada se considera absolutamente razonable, tal como lo hubiese esperado cualquier persona de negocios que ha mantenido una relación comercial con una entidad jurídica durante más de 20 años; por consiguiente, quien suscriba estima que el retraso en la presentación de la BG fue justificado, de

hecho fue un “Retardo Excusable”, tal como lo dispone la Sección 13.9 de la Resolución 818g, el cual no es atribuible a falta de diligencia alguna por parte del Solicitante, antes bien, fue producto de circunstancias que se encontraban fuera del control razonable del Solicitante. Así se decide.-

Nota:

En cuanto a la sanción disciplinaria a ser impuesta en la persona del Administrador de Agencias del Área 1, requerida por el Solicitante, así como la expedición de una comunicación escrita dirigida a la Asociación Ecuatoriana de Aerolíneas, cabe destacar que esas decisiones se encuentran fuera de ámbito de competencias del Comisionado, por tanto, las mismas no pueden ser acordadas. Así se decide.-

## **VII. Decisión**

Habiendo detenidamente analizado los argumentos y pruebas consignados por las Partes en conexión con este caso;

Habiendo cuidadosamente examinado la Ley aplicable, así como las Resoluciones aplicables al caso;

Por medio de la presente se decide cuanto sigue:

- La Nota de Suspensión y la Nota de Irregularidad que fueron impuestas al Solicitante se declaran nulas y sin efecto legal alguno, por tanto, deberán ser removidas del expediente del Solicitante toda vez que el retraso incurrido por éste al proveer la Garantía Bancaria que le había sido requerida se considera un Retraso Excusable generado por circunstancias fuera del control razonable del Agente, tal como lo determina la Resolución 818g, Sección 13.9

Decidido en la ciudad de Vancouver, a los 26 días del mes de Enero de 2014

Traducción al castellano enviada a las Partes el 18 de Febrero de 2014.

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
Travel Agency Commissioner Area 1

### **Derecho a solicitar Aclaratoria**

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 versión en castellano de la presente decisión para proceder al ejercicio de este derecho.

### **Derecho a acudir al Arbitraje**

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.

**Note:** Copia digital de esta decisión les será enviada a las Partes vía correo electrónico, en esta misma fecha. El original firmado de la misma les será enviado a cada una de las Partes por correo ordinario una vez que el mencionado lapso para interpretación/corrección de errores/omisiones haya expirado.