

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

---

**DECISIÓN 2014 - # 4**

**Las Partes:**

**Viajes Palomares S.A.S**

Código IATA No. 76-9 1863

Carrera 52 No. 50-33 Edificio Suramericana

Medellín, Antioquía

Colombia

Representada por su Gerente General, Sr. Luis Gustavo Palomares

**El Solicitante**

vs.

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

703 Waterford Way, Suite 600

Miami, Florida 33126

Estados Unidos de América

Representada por la *Assistant Director, Agency Management SC*  
Américas, Sra. Diana Larrañaga

**La Parte Accionada**

---

**I. El Caso**

El Solicitante acudió ante esta Oficina el día 22 de Abril de 2014 con miras a obtener la revisión de la decisión dictada por la Parte Accionada el día 9 de Abril de 2014, a través de la cual se le exige la constitución de una garantía bancaria (“BG”) por la suma de Ciento Cuarenta y Dos Mil Dólares Estadounidenses (US \$ 142,000.00), dándole plazo para consignarla hasta el día 9 de Mayo de 2014.

---

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)

Cabe observar que la referida comunicación no le indica a El Solicitante la causa por la cual tal BG le está siendo exigida.

Luego de solicitar información a IATA sobre esta exigencia, El Solicitante es informado sobre el resultado insatisfactorio de la evaluación financiera hecha sobre los Libros Contables correspondientes al ejercicio del año 2013 por parte de los asesores externos de IATA. Este resultado se debió al hecho que el capital de trabajo arrojaba negativo, vale decir inferior al mínimo requerido para Colombia de Treinta Mil Dólares Estadounidenses (US \$ 30,000), de conformidad con lo establecido en los Criterios Financieros Locales para Latinoamérica y el Caribe (“LFC”).

En esa misma fecha, 9 de Abril, El Solicitante envía a la Parte Accionada (concretamente al Departamento de Evaluación de Riesgo) un análisis, *in extenso*, de varios indicadores del Balance y en particular del rubro capital de trabajo en donde se reflejaba que éste excedía con creces el mínimo exigido en los LFC.

Luego de un seguido intercambio de comunicaciones entre El Solicitante y el referido Departamento de la Parte Accionada, a través del cual no se llegó a ninguna conclusión en concreto, ya que entre otras cosas las Notas Aclaratorias al Balance no fueron presentadas por El Solicitante, y la Parte Accionada persistía en su posición inicial sin aportar mayor análisis de las pruebas y explicaciones consignadas por El Solicitante, éste decide acudir ante esta Oficina.

En criterio de El Solicitante, la interpretación seguida por los asesores externos de la Parte Accionada es errónea, ya que en su decir, se disminuye del activo corriente el valor de los anticipos y no se los tiene en cuenta, a su vez, para las deducciones del pasivo corriente <<como debería ser y como se aplica en Colombia>>.

## **II. Resumen de los alegatos de El Solicitante**

En palabras de El Solicitante:

- <<Luego de explicarles en varios E-mails nuestra situación, para nosotros

ampliamente favorable y ante la dificultad de que el analista entrara en razón, procedí a reunirme con el contador de la empresa con el fin de hacer la reclasificación en el Balance General, como lo exige la IATA, generándose los siguientes valores e indicadores financieros que comprueban fehacientemente la verdadera situación financiera de nuestra compañía>>;

<< - Los cambios que le realizamos a nuestros Estados Financieros para ajustarnos a la exigencia de la IATA fueron los siguientes:

1. Se reclasifica el activo corriente pasando las deudas de difícil recaudo y los anticipos al activo no corriente;
2. Se unificó en una sola cuenta del pasivo los rubros de hoteles y anticipos y se reclasificaron en el pasivo no corriente;
3. Se calcularon algunos de los indicadores solicitados donde puede observarse que cumplimos todos los criterios;
4. Para un correcto análisis de los Estados Financieros a diciembre 31, los rubros de difícil recaudo y de anticipo a proveedores que se encuentran en el activo corriente fueron reclasificados y pasaron al activo no corriente;
5. Igualmente la cuenta de anticipo a proveedores del rubro del pasivo corriente fue reclasificada al pasivo no corriente>>;

- <<... la evaluación financiera de nuestro capital de trabajo efectuado por el analista de IATA:

Activo Corriente= 1.014.521.621

Pasivo Corriente= 1.028.376.289

Capital de Trabajo= 13.854.668 Equivalente a US 7.197 **Negativo**, cuando realmente debería ser mínimo de US \$ 30.000 **positivo**, razón por la cual nos exige garantía bancaria por US \$ 142.000.

Y el análisis nuestro es el siguiente:

Activo Corriente= 991.743.094

Pasivo Corriente= 514.477.448

Capital de Trabajo= 477.265.646 Equivalente a US \$ 247.931 **Positivo**, siendo realmente muy superior a los US \$ 30.000 exigidos.

Por las anteriores razones consideramos injusta la exigencia de la garantía bancaria, en nuestros 63 años de existencia, hemos tenido un excelente cumplimiento de pago a todos los proveedores y la evaluación financiera de nuestra empresa ha sido ampliamente satisfactoria, mostrando siempre indicadores financieros positivos>>;

- << Nuestros saldos bancarios mensuales después de cancelar los reportes a las aerolíneas y pagos a proveedores están por encima de los US \$ 200.000, lo cual indica que contamos con un capital de trabajo amplio y suficiente, para cumplir nuestros compromisos>>.

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

La Parte Accionada expresó cuanto sigue:

- <<Habiendo revisado los documentos presentados por Viajes Palomares, hemos visto que los mismos no incluyen Notas Aclaratorias sobre los montos que están bajo "empleados y anticipos". Al no tener Notas Explicativas, esos montos fueron excluidos del activo corriente. Al reducir este valor del activo corriente, ya la Agencia no cumplía con el capital de trabajo mínimo>>;
- <<... el criterio financiero de la Resolución es la presentación de Estados Financieros cuando el Administrador de Agencias así lo solicite, y si la Agencia los presenta pero resultan insatisfactorios, la Agencia no podrá inyectar capital o enmendar sus estados financieros, solamente se le permitirá operar en el BSP si la Agencia presenta una garantía financiera por el plazo de un año>>;
- <<Si la Comisionado dictara una decisión en la cual solicita a la IATA que aceptemos las Notas Aclaratorias con respecto a "empleados y anticipos" y considerando tales notas, revisar de nuevo los Estados Financieros de Viajes Palomares y dictar un nuevo resultado de la revisión financiera. De ser así, IATA realizará la gestión para re-analizar la situación financiera de la Agencia>>.

### **IV. Audiencia Oral**

Ambas Partes han autorizado a esta Comisionada para dictar la presente decisión sobre la base de la evidencia escrita que ha sido proveída por ellas durante el proceso. Por su parte, quien suscribe estima que los argumentos y pruebas presentados por las Partes, aportan suficiente claridad al caso como para no requerir de ninguna audiencia oral, por lo que la misma puede ser dispensada sin perjudicar el proceso de revisión (Resolución 820e, Parágrafo 2.3).

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

Visto que, de acuerdo con las pruebas presentadas por el Solicitante, así como de las declaraciones formuladas por la Parte Accionada, la disparidad de criterios en este caso reflejada, por un lado, en el resultado insatisfactorio de la evaluación que de los Estados Financieros de El Solicitante realizaron los asesores externos de IATA; y, por el otro, la explicación que de tales Balances hace el propio Solicitante, es la causa que da origen a este proceso de revisión;

Considerando que al parecer tal diferencia de resultados radicaría en la consideración y análisis de las *Notas Aclaratorias del Balance*, las cuales explicarían la razón por la cual los montos ubicados bajo la denominación "empleados y anticipos" fueron incluidos en el activo corriente de El Solicitante, conduciendo eventualmente a la obtención de un resultado satisfactorio pues el capital de trabajo de El Solicitante se ajustaría al criterio exigido en los LFC, lo cual haría innecesaria la presentación de ninguna BG por parte de El Solicitante;

Considerando la disposición de IATA de reevaluar la situación financiera de El Solicitante incluyendo estas *Notas Aclaratorias*;

Considerando que no existe impedimento alguno en las Resoluciones aplicables que imposibilite a El Solicitante la inclusión de estas Notas Aclaratorias conjuntamente con sus Estados Financieros; ni a la Parte Accionada de realizar su análisis de manera de tener una completa y veraz visión de la realidad financiera de un Agente Acreditado, se decide cuanto sigue:

## **VI. Decisión**

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

Habiendo cuidadosamente examinado las Resoluciones aplicables al caso;

Por medio de la presente se decide cuanto sigue:

- El Solicitante deberá presentar a la brevedad posible las **Notas Aclaratorias** de los Estados Financieros del año 2013, conjuntamente con éstos, a IATA a los fines de su evaluación;
- Mientras esta evaluación tiene lugar, el requerimiento de presentar la referida garantía bancaria queda suspendido hasta tanto la Parte Accionada dé a conocer a esta Oficina y a El Solicitante el resultado de la evaluación de las **Notas Aclaratorias** al Balance antes referidas.

Decidido en la ciudad de Vancouver, a los 7 días del mes de Mayo 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 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.

**Nota:** 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.

**English version / Original version drafted in Spanish**

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue  
Vancouver, British Columbia V6K 1R5  
CANADA

---

**DECISION 2014 - # 4**

**The Parties:**

**Viajes Palomares S.A.S**

IATA Code No. 76-9 1863  
Carrera 52 No. 50-33 Edificio Suramericana  
Medellín, Antioquía  
Colombia

Represented by its General Manager, Mr. Luis Gustavo Palomares

**The Applicant**

vs.

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

703 Waterford Way, Suite 600  
Miami, Florida 33126  
United States of America

Represented by the Assistant Director, Agency Management SC  
Americas, Ms. Diana Larrañaga

**The Respondent**

---

**I. The Case**

The Applicant contacted this Office on April 22, 2014 aiming at the review of the Respondent’s decision dated April 9, 2014 which requested a Bank Guarantee (“BG”) from the Applicant for the amount of One Hundred Forty Two Thousand Dollars (US\$ 142,000.00). The due date for submitting the referred BG was May 9, 2014.

---

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)

This Commissioner observes that the Respondent's notice requesting the BG did not indicate to the Applicant the cause behind such a request.

After asking the Respondent for information about this sudden request, the Applicant was informed that the result of its financial evaluation of the 2013 financial statements was found unsatisfactory. This result was due to the fact that the Working Capital was negative, meaning inferior than the minimum required for Colombia of Thirty Thousand Dollars (US\$ 30,000.00), in accordance with the Local Financial Criteria for Latin America and the Caribbean ("LFC").

On that same date, April 9, 2014, the Applicant sent to the Respondent (specifically to the Risk Assessment Department) an extensive analysis of various financial indicators within its financial statements, in particular referring to the Working Capital, which reflected that the minimum required by the LFC was fulfilled by far.

After a prolonged communication exchange between the Applicant and the above mentioned Risk Assessment Department, where no concrete conclusion was reached, amongst other reasons because the Clarifying Notes of the financial statements were not submitted by the Applicant, and the Respondent insisted in its initial position without providing any particular analysis nor explanation of its point of view to the Applicant, nor pondering any of the evidence and considerations that the Applicant was trying to convey, the Applicant decided to seek this Office.

From the Applicant's perspective, the interpretation followed by the Respondent's assessors is wrong, since it decreases the value of the advanced payments from the current assets but these advanced payments are not, afterwards, deducted from the current liabilities <<like it should be>> and, actually, as it is the way <<how it is applied in Colombia>>.

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

In the Applicant's words:



- <<After having explained them in several emails our situation, which for us was highly favorable and considering the difficulty in making the analyst come to reason, I met with the company's accountant in order to make a reclassification in the Financial Statements, as IATA was demanding, generating the following figures and financial indicators that appallingly demonstrate the true financial situation of our company>>;

- <<... the changes made in our Financial Statements, in order to accommodate IATA's demands, where the following:

1. The current asset was reclassified placing the difficult to recover debts and the advanced payments in to the non-current asset;
2. The items corresponding hotels and advanced payments were unified in one sole account of the current liabilities and they were reclassified as non-current liabilities;
3. Some of the requested indicators were calculated and as it can be seen, we do comply with all the Criteria;
4. In order to make a thorough analysis of our Financial Statements as of December 2013, the accounts corresponding the difficult to recover debts and the advanced payments to suppliers that were in the current assets were reclassified and were moved as to be part of the non-current asset;
5. Likewise, the account of advanced payments to suppliers was reclassified from the current liabilities in to the non-current liabilities>>;

- <<... the evaluation of our Working Capital made by IATA's analyst was the following:

Current Asset = 1.014.521.621

Current Liabilities = 1.028.376.289

Working Capital = 13.854.668 Equivalent to US \$ 7.197 **Negative**, when in reality it should had been minimum US \$ 30.000 **positive**, reason why a BG was requested from us for the amount of US \$ 142.000.

And our analysis is the following:

Current Asset = 991.743.094

Current Liabilities = 514.477.448

Working Capital = 477.265.646 Equivalent to US \$ 247.931 **Positive**, being considerably higher than the required US \$ 30.000

Based on those reasons we consider unfair the request of a Bank Guarantee. During our more than 63 years trading we have had an impeccable record, honouring our commitments with all our suppliers at all times and showing a largely satisfactory financial evaluation of our Agency always demonstrating positive financial indicators>>;

- <<Our monthly banking balances, after paying Airlines and suppliers, are higher than US \$ 200.000,00, which indicates that we do have a working capital ample and sound enough as to honour our commitments>>.

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

The Respondent has argued the following:

- <<Having checked the documents submitted by Viajes Palomares, we have noticed that they do not include the Clarifying Notes concerning the amounts that are under “employees and advanced payments” account. Not having access to those Notes, these amounts were excluded from the current asset, thus, when reducing this value from the current asset, the Agent appears to be as not complying with the required minimum working capital>>;
- <<... the financial criteria set out in the Resolution text is to submit the Financial Statements whenever required by the Agency Administrator, and if the Agent submits them and they are found unsatisfactory, the Agent will not be allowed to inject capital or to amend the Financial Statements, it will only be allowed to operate in the BSP if it presents a Bank Guarantee valid for one year>>;
- <<If the Commissioner would render a decision through which it will request IATA to accept the Clarifying Notes with respect to “employees and advanced payments” and considering those Notes review again the Financial Statements of Viajes Palomares and undertake a new financial assessment ... if that would be the case, IATA will do a re-evaluation of the financial situation of the Agent>>.

### **IV. Oral Hearing**

Pursuant Paragraph 2.3 of Resolution 820e this Commissioner, acting upon both Parties' agreement on waiving their rights to an oral hearing, has decided to base her decision only on the written submissions that have been filed by both of them, since they

have brought enough clarity to the case as to make unnecessary any oral hearing without damaging the review process.

## **VI. Considerations leading to decision**

Considering the evidence provided by the Applicant, as well as the Respondent's submissions, it seems that the cause at the origin of this review process was the disparity between, on one hand, the unsatisfactory results of the Applicant's financial statements made by the Respondent; and, on the other hand, the explanation of those financial statements provided by the Applicant;

Considering that such a disparity would be explained by the evaluation and analysis of the *Clarifying Notes*, which would indicate the reason why the amounts under the item "employees and advanced payments" were included in the Applicant's current asset account, eventually revealing a satisfactory result since the working capital, under this scenario, would be in accordance with the LFC, which would make unnecessary the submission of any Bank Guarantee from the Applicant's side;

Considering IATA's willingness to re-evaluate the Applicant's financial situation including the *Clarifying Notes*;

Considering that there isn't any impediment in the applicable Resolutions that would not allow the Applicant to include these *Clarifying Notes* to its financial statements; nor any impediment that would not allow the Respondent to make an evaluation of the Agent in order to gain a truthful and thorough vision of the financial reality of an Accredited Agent, it is hereby decided as follows:

## **VII. Decision**

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

Having examined the applicable Resolutions;  
It is hereby decided:

- The Applicant must submit as soon as possible the **Clarifying Notes** to its 2013 Financial Statements, jointly with those statements, in order for IATA to evaluate them;
- In the meantime, while this evaluation is undertaken, the requirement to present a Bank Guarantee is stayed until the Respondent notifies this Office, copying the Applicant, about the results of the **Clarifying Notes'** evaluation.

Decided in the city of Vancouver, the 7<sup>th</sup> day of May 2014

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
Travel Agency Commissioner Area 1

**Right to ask for interpretation or correction**

In accordance with Resolution 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.