

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4th Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

DECISIÓN 2014 - # 5

Las Partes:

Agencia de Viajes Isel S. de R.L.

Código IATA No. 84-5 8836

BO. Los Andes 14 y 15 Av. 9 Calle A

San Pedro Sula

Honduras

Representada por el Sr. Jarvin Rivera

La 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 Accionada

I. El Caso

La Solicitante acudió a esta Oficina con miras a obtener la anulación de la Nota de Irregularidad (“NoI”) que le fue impuesta por la Parte Accionada, supuestamente debido a la falta de pago del Reporte de Ventas del BSP correspondiente al período 4 de Enero de 2014W por el importe de HNL 942.438, 58, cuya fecha de pago era el 5 de Febrero de 2014.¹

Ante la recepción del correo electrónico contentivo de la referida NoI la Solicitante

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854

Fax: + 1 – 604 - 742 9953

e-mail: Area1@tacommissioner.com / website: www.travel-agency-commissioner.aero

¹ Esta Comisionada observa que la referida NoI carece de fecha y el contenido de la misma está incompleto, toda vez que no indica la cantidad de irregularidades que supuestamente este Agente tendría en su haber. En efecto, reza textualmente la referida Nota como sigue: <<Con la actual demora su Agencia acumula la siguiente cantidad de irregularidades: _____>> (espacio dejado en blanco en el texto original).

contactó a IATA y, en su criterio, demostró haber pagado tempestivamente sólo que debido a un problema con el Banco compensador utilizado por la Parte Accionada en Honduras, éste no había reflejado la operación oportunamente realizada por la Solicitante dando lugar a esta confusa situación de no pago.

A pesar del referido intercambio de comunicaciones escritas (vía correo electrónico) con representantes de la Parte Accionada (personal destacado en el “*Centro de Atención al Cliente*”), en donde la Solicitante entendió haber dado por resuelto el incidente, días más tarde, el 10 de Febrero de 2014, la Solicitante es suspendida del BSP y le es exigida la constitución de una Garantía Bancaria (en lo adelante “BG”) por la cantidad de HNL 2.072.000,00, en adición a la BG que la Solicitante tenía válidamente constituida en favor de IATA.

Medida cautelar de suspensión de efectos fue solicitada y ulteriormente conferida por esta Oficia, siendo la Solicitante reconectada al sistema BSP poco tiempo después.

La misma situación narrada con antelación respecto al Banco utilizado por la Parte Accionada de no reflejar el oportuno pago realizado por la Solicitante se presentó una vez más durante el curso de este proceso de revisión. En esta ocasión, una vez que la Solicitante dio parte a esta Oficina copiando a la Parte Accionada, IATA emprendió eficientes acciones que impidieron que el Agente fuere nuevamente desconectado del sistema BSP y su pago fue debidamente acreditado a su cuenta.

II. Resumen de los argumentos de la Solicitante

En palabras de La Solicitante:

- <<el principal problema por la tardanza en la acreditación del pago realizado por Agencia de Viajes Isel en la cuenta que nos proporcionaron por parte de IATA se debe al cambio dentro del sistema de pago electrónico de Honduras>>;
- <<En el link del comunicado del banco central de Honduras http://www.bch.hn/marco_legal_snp2010.php podrá revisar el marco legal en

Honduras y así darse cuenta que simplemente ***el banco utilizado por IATA está desactualizado y eso le impide funcionar automáticamente*** sino que ***toda su operatividad es manual***>>;

- El cambio <<en el sistema financiero hondureño fue respecto a la automatización por medio de un sistema de cómputo que reconozca la cuenta a acreditar con todos sus dígitos en tiempo real, según las mismas instrucciones recibidas de IATA ... Al estar el banco –utilizado por IATA- desfasado en esto, no le queda de otra que realizar el proceso manualmente y esto ocasionó el atraso en la acreditación del dinero enviado por nosotros... contradiciendo las mismas instrucciones proporcionadas>> por IATA.

Más aún el Agente recomendó a la Parte Accionada, en aras de evitar situaciones como la vivida por él a otros Agentes que operan en Honduras <<... el cambio de la institución financiera que actualmente tienen. Existen en Honduras bancos con mayor capacidad instalada, solidez financiera así como instalaciones en todo el territorio del país que podrían ofrecerles mejores servicios con tecnología de punta, capaces de realizar un mejor servicio tal y como lo requiere la IATA>>.

III. Resumen de los argumentos presentados por la Parte Accionada

La Parte Accionada ha argumentado cuanto sigue:

- <<la Oficina Regional de IATA ha revisado con el Banco Compensador de Honduras la situación recurrente de la Agencia de Viajes Isel respecto al pago de los reportes del BSP realizados por la Agencia;
- Hemos recibido constancia a posteriori del Banco Compensador de IATA que los pagos de la Agencia fueron oportunamente realizados. El problema surge cuando el banco emisor de la Agencia realiza la transferencia al Banco Compensador del BSP y esta comunicación electrónica inicial no incluye la cuenta IATA en donde se tiene que depositar los fondos transferidos por la Agencia. La información faltante es recibida del banco emisor uno o dos días después que la transferencia

fue realizada y es ahí en donde el Banco Compensador confirma haber recibido los fondos a tiempo sin saber a qué cuenta tiene que acreditarlos;

- Por la razón anterior, IATA ha removido las irregularidades asociadas a las dos semanas en donde inicialmente el Banco Compensador reportó la falta de pago ya que las transferencias no incluían las referencias necesarias para identificar la cuenta apropiada. Por lo tanto no se le han impuesto irregularidades a 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 consignados 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

A pesar de la Parte Accionada haber *motu proprio* removido las NoI que le fueron impuestas a la Solicitante, ésta ha expresamente pedido a esta Oficina que <<... emita una decisión formal tomando en cuenta toda la información proporcionada por nuestra agencia evaluando también la información referente al cambio realizado por nuestro sistema financiero nacional>>, ya que sostiene no haber tenido responsabilidad alguna en la forma cómo los depósitos fueron realizados ni haber cometido falla alguna en el proceso de pago en general; por el contrario, la Solicitante ha argumentado –y probado– que la falta emanó del Banco Compensador utilizado por la Parte Accionada.

Vistas y analizadas las pruebas presentadas por las Partes, en particular los correos electrónicos intercambiados entre el Banco de la Solicitante y el Banco de la Parte

Accionada donde claramente éste último declara: <<por algún motivo la operación no había sido aplicada, se procedió a aplicar el día de hoy>>², así como la normativa publicada en la página oficial del Banco Central de Honduras ³ sobre el procesamiento de operaciones en Tiempo Real, esta Comisionada concluye que efectivamente no hubo responsabilidad alguna de parte de la Solicitante en este caso. De hecho, ésta no sólo depositó a tiempo los fondos correspondientes a la remesa del BSP en cuestión, sino que no cometió error alguno en la forma como estos fondos fueron depositados. Por el contrario, el retraso en el reflejo de este pago se debió a un error del Banco Compensador utilizado por la Parte Accionada. Así se decide.-

VI. Decisión

Habiendo detenidamente analizado los argumentos y pruebas consignados por las Partes;

Habiendo cuidadosamente examinado las Resoluciones aplicables al caso;

Por medio de la presente se decide cuanto sigue:

- La Solicitante no incumplió en momento alguno sus obligaciones como Agente Acreditado ni cometió error alguno en la forma como depositó los fondos correspondientes al Reporte de Ventas del BSP en el período 4 de Enero de 2014W; por lo cual la Nota de Irregularidad que le fue impuesta fue debidamente anulada por IATA, no debiendo quedar registro alguno de ella en el Expediente de la Agencia de Viajes Isel.

Decidido en la ciudad de Vancouver, a los 23 días del mes de Mayo de 2014

Verónica Pacheco-Sanfuentes
Travel Agency Commissioner Area 1

² Correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2014, suscrito por Jhojani Umanzor, Pagos y Valores/Operaciones Citibank Honduras

³ http://www.bch.hn/marco_legal_snp2010.php

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 4th Avenue
Vancouver, British Columbia V6K 1R5
CANADA

DECISION 2014 - # 5

The Parties:

Agencia de Viajes Isel S. de R.L.

IATA Code 84-5 8836

BO. Los Andes 14 y 15 Av. 9 Calle A

San Pedro Sula

Honduras

Represented by Mr. Jarvin Rivera

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 sought a Travel Agency Commissioner’s review of the Respondent’s Notice of Irregularity (“NoI”), supposedly served against the Applicant due to the lack of payment of the BSP Report corresponding the period of January 4, 2014W for the amount of HNL 942,438.58 on Remittance Date which was February 5, 2014.⁴

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854

Fax: + 1 – 604 - 742 9953

e-mail: Area1@tacommissioner.com / website: www.travel-agency-commissioner.aero

⁴ This Commissioner observes that the above mentioned NoI is not dated and its content is incomplete; it does not indicate the amount of irregularities that this Agent supposedly would have in its records. In fact, the NoI literally states, I quote: <<Considering the current delay, your Agency accumulates the amount of _____ irregularities>> (space left in blank in the original text).

Upon receipt of the email through which the referred NoI was served, the Applicant immediately contacted the Respondent providing proof of payment of the BSP Report in question, and explained that the delay was due to a problem experienced by IATA's Clearing Bank in Honduras, who did not reflect the transaction timely undertaken by the Applicant giving rise to this confusing non-payment situation.

Despite the above mentioned exchange of communications (via emails) between the Respondent's representatives (staff working at the "*Customer Service Centre*") and the Applicant, where the Applicant understood having solved the incident, days later, on February 10, 2014, the Applicant found itself suspended from the BSP and requested to provide a Bank Guarantee ("BG") for the amount of HNL 2,072,000.00, in addition to the existing BG that it had previously submitted to the Respondent.

Interim relief was requested by the Applicant and subsequently granted by this Office, being the Applicant shortly after being reinstated in to the BSP system.

The same narrated situation with the Respondent's Clearing Bank of not reflecting, in a timely manner, the transactions made by the Applicant occurred during the course of this review process. This time, once the Applicant made this Office aware of the situation, copying the Respondent, the Respondent undertook effective actions that impeded the Applicant to be once again unlawfully disconnected from the BSP and its payment was duly credited to its account.

II. The Applicant's arguments in summary

In the Applicant's words:

- <<The main problem with the delay in reporting the payments made by Viajes Isel in to the account provided by IATA is due to the change of the electronic payment system in Honduras>>;
- << The official link of the Central Bank of Honduras http://www.bch.hn/marco_legal_snp2010.php clearly shows the legal frame currently in effect

in this country. By looking at it, it will appear evident that ***IATA's Bank is simply outdated and this impedes it to function automatically***, since all its operations are done manually>>;

- The change <<in the financial system of Honduras was about the automation by introducing a counting system that would recognize the account to be credited with all its digits in real time, according to the exact instructions received by IATA ... being IATA's authorised Bank outdated in this, it has no other alternative than to do the process manually and this caused the delay in crediting the money received from us ... contradicting the instructions received from IATA>>;

Furthermore, the Applicant recommended to the Respondent, in the spirit of sparing other Agents that operate in Honduras the situation lived by the Applicant, <<to change the financial institution currently used by IATA. There are many other Banks in Honduras with bigger installed capacity, financial soundness and branches all over the country that could provide a better service with top notch technology and a high standard in accordance with IATA's requirements>>.

III. The Respondent's arguments in summary

The Respondent's has argued as follows:

- <<IATA's Regional Office has reviewed the Agent's recurrent situation with the Clearing Bank in Honduras concerning the BSP payments done by Viajes Isel;
- We have received *a posteriori* from IATA's Clearing Bank proof that the Agent's payments were actually done on time. The problem arises when the Agent's Bank does the transfer in to the BSP Clearing Bank and this initial electronic communication does not include IATA's account information where the funds transferred by the Agent must be deposited. The missing information is received from the issuing Bank a day or two after the transfer has been made and it is at that moment that IATA's Clearing Bank confirms having received the funds without knowing the account to be credited for;

- For this reason, IATA has removed the Irregularities associated with the two weeks during which the Clearing Bank had initially reported a lack of payment, considering that the transfers did not include the necessary references as to make the proper account identification possible. Therefore, no Irregularities have been served against this 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.

V. Considerations leading to decision

Despite having the Respondent *motu proprio* expunged the NoI from the Applicant's records; the Applicant has expressly requested this Office to <<... render a formal decision taking in consideration all the information that has been provided by our Agency, pondering also the changes that have occurred in our financial national system>>. The Applicant stresses not having had any influence in the way its deposits were processed nor having committed any fault at all over the remitting process in general; on the contrary, the Applicant has argued –and proved- that the fault was made by the Respondent's Clearing Bank.

Having evaluated and analysed the evidence provided by the Parties, in particular the chain of emails exchanged between the Applicant's bank and the Respondent's bank, where this last one clearly states, I quote: <<for some reason the transaction was not

processed, we processed it today>>⁵, as well as the applicable rules posted on the official website of Honduras' Central Bank⁶ about the transactions' Real Time processing system, this Commissioner concludes that certainly no responsibility can be attributed to the Applicant in connection with this late processed payment. In fact, the Applicant not only deposited on time the correct BSP Report's amount, but did not commit any fault in regards to the way those funds were deposited. On the contrary, the delay reflecting that transaction was due to an inaction committed by the Respondent's Clearing Bank.

VI. 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 complied at all times with its obligations as an Accredited Agent, it did not commit any fault when depositing the BSP Report's amount corresponding the period of January 4, 2014W; therefore, the Notice of Irregularity that was served against it was rightfully voided by IATA, expunging any record of it in Agencia de Viajes Isel's file.

Decided in the city of Vancouver, the 23rd day of May 2014

Verónica Pacheco-Sanfuentes
Travel Agency Commissioner Area 1

⁵ Email dated 14 February 2014, signed by Jhojani Umanzor, Payments and Values/Transactions Citibank Honduras

⁶ http://www.bch.hn/marco_legal_snp2010.php

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.