

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISION 2015 - # 2**

**Las Partes:**

**Vela Tours S.A.S**

IATA Code 76-5 0301

Carrera 19A # 98-12 Oficina 502

Bogotá, Colombia

Representada por su Gerente General, Sra. Adriana Escobar

**El Agente**

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 Agente solicita la revisión de la decisión dictada por IATA, a través de la cual se da por terminado el Contrato de Venta de Pasajes, a causa del pago tardío de la cuota debida el 30 de Enero de 2015 del Convenio de Pago suscrito entre las Partes el 14 de Enero de 2015.

El Agente explica que el aludido retraso se debió a un desafortunado incidente en el que los fondos requeridos para honrar tal cuota fueron depositados, por error,

---

Telephone: + 1 (604) 742 9854

Fax: + 1 (604) 742 9953

e-mail: Area1@tacommissioner.com

website: travel-agency-commissioner.aero

en una cuenta bancaria distinta a la debida. No obstante, también aduce y prueba, haber inmediatamente enmendado el error y subsanado el incidente al momento que tuvo conocimiento del mismo.

En efecto, el Agente consigna prueba emanada de su banco donde claramente indica la disponibilidad de fondos habida para el momento en que el pago fue hecho, razón por la cual esta Comisionada, en su momento, exhortó muy respetuosamente a la Parte Accionada a la reconsideración de la terminación de este Agente, toda vez que es claro que la falta de pago el día previsto fue debido a causas no imputables a la voluntad ni a la negligencia de éste, sino a razones ajenas y ciertamente fuera de su control. Tal solicitud no fue atendida por la Parte Accionada, situación que dio origen a la presente decisión.

## **II. Audiencia Oral**

Esta Comisionada considera que tiene a su alcance todos los elementos necesarios para dictar la presente decisión sobre la base de la evidencia escrita que ha sido proveída por las Partes sin que sea necesario sostener una audiencia oral, por lo que la misma puede ser dispensada sin perjudicar el proceso de revisión (Resolución 820e, Parágrafo 2.3).

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

De acuerdo con las pruebas que cursan en este expediente, no cabe duda que el Agente desea efectivamente saldar sus acreencias pendientes, prueba de lo cual (además de las ya enviadas a esta Oficina) es el comprobante de pago de más del

50% de la deuda realizada por el Agente el día de ayer (Feb.24, 2015), así como el pago que hará el día de hoy del resto de la acreencia.

El Agente ha explicado las razones por las cuales el dinero depositado en la cuenta de IATA no se pudo realizar el día que correspondía, de la misma manera que explica el porqué de la existencia de la acreencia pendiente con Aerolíneas Miembros del BSP<sup>1</sup>. Es de hacer notar que ninguna de tales razones fueron tomadas en cuenta, en lo absoluto, por IATA. La respuesta de la Parte Accionada se limitó a ofrecer una cronología de los hechos sin ninguna explicación alusiva a las causas de tal situación.

El objetivo final de la Parte Accionada, y, por consiguiente, de las normas que informan el Contrato de Ventas de Pasajes suscrito entre el Agente y IATA, es el de preservar los fondos pertenecientes a las Aerolíneas Miembros del BSP. A mi entender, ese objetivo ha sido cumplido en este caso, ya que a pesar del considerable monto de la acreencia pendiente de pago por parte del Agente (el cual no está demás señalar se produjo con ocasión a un desafortunado incidente en el cual el Agente fue más bien la víctima de la situación y no un Agente irresponsable o riesgoso), éste ha hecho esfuerzos por pagar la deuda, logrando pagar al día de hoy más del 50% de ésta y eventualmente la totalidad antes que concluya el día de hoy.

De acuerdo con el mandato establecido en el Preámbulo de la Resolución 818g, Sección titulada "***Principios Generales de Revisión***", al Agente Acreditado debe permitírsele demostrar <<*en todo momento*>> su cumplimiento con las normas que le son aplicables. En este caso, de acuerdo con las pruebas que han sido aportadas por ambas Partes, considero que no hay duda alguna que este Agente ha demostrado su deseo de cumplir y, de hecho, ha cumplido, aún cuando de manera tardía -por las justificadas razones que ha invocado- con las normas

---

<sup>1</sup> Esta deuda se generó a raíz de un hurto sufrido por el Agente de más de 20 millones de pesos colombianos y una estafa por compras realizadas con tarjetas de crédito por 35 millones de pesos colombianos. Cantidades ambas que fueron debidamente pagadas por el Agente.

en vigor y ha saldado las acreencias que tiene pendiente con las Aerolíneas Miembros del BSP, ya que desea por sobre todo conservar su acreditación IATA;

Por lo antes expuesto, visto que la falta de pago en la oportunidad debida se debió a razones justificadas que escaparon de la voluntad del Agente; visto que en ningún momento fue probada ni argüida la negligencia de éste, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 13.9 de la Resolución 818g, el retraso en el pago debido califica como un <<retraso excusable>> y, por ende:

#### **IV. Decisión**

Habiendo detenidamente analizado los argumentos y pruebas consignados por las Partes; habiendo cuidadosamente examinado las Resoluciones y normas aplicables,

Por medio de la presente se decide cuanto sigue:

- la Nota de Terminación que le fue impuesta en fecha 6 de febrero de 2015 al Agente debe ser anulada, y,
- Una vez que IATA verifique el recibo de la totalidad del pago de la acreencia pendiente, así como el monto exacto de la garantía bancaria actualmente en vigor, a los fines de que ésta cumpla con los parámetros establecidos en los Criterios Financieros Locales aplicables a Colombia, el Agente deberá ser reconectado al sistema BSP a la brevedad posible.

Decidido en Vancouver, a los 25 días del mes de febrero de 2015

*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.

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISION 2015 - # 2**

In the matter of:

**Vela Tours S.A.S**

IATA Code 76-5 0301

Carrera 19A # 98-12 Oficina 502

Bogotá, Colombia

Represented by its General Manager, Mrs. Adriana Escobar

**The Agent**

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 Agent has requested a review of the Respondent’s decision of terminating its Passenger Sales Agency Agreement caused by the late payment of an installment due on January 30<sup>th</sup>, 2015, according to the Repayment Agreement signed between the Parties on January 14<sup>th</sup>, 2015.

The Agent has explained and proved that, due to a human error, the funds that were going to be used to settle the installment were deposited in a different bank. The Agent, however, had amended the mistake as soon as it became aware of it.

---

Telephone: + 1 (604) 742 9854

Fax: + 1 (604) 742 9953

e-mail: Area1@tacommissioner.com

website: travel-agency-commissioner.aero

In fact, the Agent provided written proof issued by its bank, which clearly showed the availability of funds at the time where the payment was made; based on this evidence, submitted during the course of the review procedure, this Commissioner respectfully encouraged the Respondent to reconsider its decision of terminating the Agent since it was clear that the late payment was not due to the Agent's lack of diligence. No response was received.

## **II. Oral Hearing**

Pursuant Paragraph 2.3 of Resolution 820e, this Commissioner has decided to base her decision on the written submissions that have been filed by both Parties, since both of them have presented their arguments and evidence deeply enough as to render unnecessary any oral hearing without jeopardizing their procedural rights. Both Parties have agreed with this.

## **III. Considerations leading to decision**

In light of the evidence on file, there is no doubt about the intentions of the Agent to pay any outstanding debt towards IATA and BSP Member Airlines, proof of which (apart from the ones already submitted) is the receipt of payment of 50% of the pending debt made yesterday by the Agent (Feb. 24, 2015), as well as the payment of the remainder that will be done today (Feb. 25, 2015).

The Agent has explained the reasons why the money could not be deposited in IATA's account the due date; it had also explained the reason of the debt towards BSP Member Airlines<sup>2</sup>. It is worth noting that none of those arguments were even considered by the Respondent. The submissions provided by the Respondent were strictly limited to a narrative of a chronology of events without giving any consideration to the causes that originated this situation for the Agent.

---

<sup>2</sup> This debt was at the origin of a theft suffered by the Agent of more than 20 Millions Pesos (approximately US \$ 8,435.24) and a fraud done with sales through credit cards for the amount of 35 Millions Pesos (approximately US \$ 14,761.60). The Agent duly paid both sums.

It is this Office's understanding that the final goal of the Respondent and, ultimately, of the rules governing the Passenger Sales Agency Agreement signed between the Agent and IATA, is to preserve the funds that belong to BSP Member Airlines. From this Commissioner's perspective, that goal has been fulfilled in this case, since despite the considerable amount of money owed by the Agent (which was the result of an unfortunate incident in which the Agent was more the victim than the causing factor), the Agent has made a tremendous effort in order to settle its debt, having paid to this day more than 50% of it and eventually the total amount of it will also be paid before the end of today (Feb. 25, 2015).

Pursuant the Preamble of Resolution 818g, Section titled "***General Principles for Review***", an Accredited Agent should be allowed to demonstrate <<*at all times*>> its compliance with the applicable norms. In this case, based on the evidence on file submitted by both Parties, this Commissioner deems reasonable the clear demonstrations made by the Agent about its willingness to comply, and actually has proved its compliance -even though late due to the justifiable reasons that it has provided- with the applicable rules and has settled the outstanding monies due to BSP Member Airlines, since it earnestly wishes to preserve its IATA accreditation;

Based on the above, considering that the lack of payment during the given time was due to justifiable reasons which were beyond the Agent's will; considering that at no moment in time was argued nor proved any negligence attributable to the Agent, in accordance with Section 13.9 of Resolution 818g, the delay in the payment qualifies as an <<*Excusable Delay*>> and, therefore,

#### **IV. Decision**

Having thoroughly reviewed all the evidence and arguments submitted by the Parties in connection with this case,

Having analysed the applicable Resolutions,



It is herewith decided as follows:

- The Notice of Termination served to the Agent on February, 6, 2015 must be expunged and removed from the Agent's record; and,
- Once the Respondent would have verified: (i) receipt of the total amount of the outstanding debt; (ii) that the sum currently guaranteed by the Agent complies with the terms demanded by the Local Financial Criteria applicable to Colombia; and, (iii) ensured that the rest of the requirements are met in accordance with the applicable rules, the Agent must be reinstated in to the BSP system without any further delay.

Decided in Vancouver, the 25<sup>th</sup> day of February 2015

*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 the Party 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 above mentioned period for interpretation/corrections would have expired.