

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4th Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

DECISIÓN 2015 - # 6

Las Partes:

Olympia Travel S.R.L

Código IATA 56-5 00275

Avenida 6 de Agosto No. 2216, Local 1

La Paz, Bolivia

Representada por su Gerente General, Sra. Corina Taborga

La Solicitante

vs.

International Air Transport Association (“IATA”)

703 Waterford Way, Suite 600

Miami, Florida 33126

Estados Unidos de América

Representada por el Gerente del Programa de Agencias para las

Américas, Sr. Christophe Oreb

La Parte Accionada

I. El Caso

La Solicitante acudió a esta Oficina en vista del requerimiento que le fue exigido por la Parte Accionada de presentar una garantía bancaria (“BG”), obligación generada a raíz de la comisión de una segunda irregularidad en un período menor a doce (12) meses consecutivos, lo cual imposibilitó la aplicación de la Regla del Error Menor, a pesar de la insistencia de la Solicitante. La nota de irregularidad (“NoI”) le fue impuesta a consecuencia de un supuesto pago tardío generado por un <<error de buena fe>>. Pago que la Solicitante inmediatamente honró, luego de percatarse del error.

Durante este proceso de revisión la Parte Accionada, *motu proprio*, suspendió la exigencia de la BG, hasta tanto concluyera esta revisión.

Telephone: + 1 – 604 - 742 9854

Fax: + 1 – 604 - 742 9953

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

II. Síntesis de los argumentos presentados por la Solicitante

- Se trató de un <<error involuntario porque invertimos las monedas>>; sin embargo,
- <<teníamos los fondos disponibles en la cuenta bancaria de *Olympia Travel*>>;
- <<El pago faltante fue realizado inmediatamente>>;
- <<En 19 años (de acreditación) ... nunca incurrimos en falta de pago, lamentablemente ... en enero de este año incurrimos en otro error menor>>;
- <<En ningún momento fue nuestra intención incumplir con el pago>>.

III. Síntesis de los argumentos presentados por la Parte Accionada

En palabras de la Parte Accionada:

<<La agencia *Olympia Travel* tuvo una irregularidad de pago el 20 de enero 2015, por la cual se le aplicó 2 instancias de irregularidad; el 26 de enero, en vista de la documentación presentada por el Agente, se le aplicó la Regla del Error Menor, y se canceló la petición de garantía relacionada.

El 6 de julio, el Agente tuvo de nuevo una irregularidad de pago, por la cual se le aplicó de nuevo 2 instancias de irregularidad y se procedió a pedir una garantía bancaria; el Agente tiene ahora 4 instancias de irregularidad registradas en los pasados 12 meses...

El criterio financiero local para Latino América (aplicable para Bolivia), estipula que se podrá aplicar la Regla del Error Menor una vez en un período de 12 meses; por consecuente, IATA no aceptó la petición del Agente, y mantenemos el requisito de presentar una garantía>>.

IV. Audiencia Oral

Esta Comisionada considera que tiene a su alcance todos los elementos necesarios para dictar la presente decisión sobre la base de la extensa evidencia escrita que ha sido proveída por ambas 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).

V. Consideraciones tendentes a la conclusión final

Visto que, tal como afirma la Solicitante, el retraso en el pago se debió en esta precisa ocasión a un lamentable error imputable a *Olympia Travel* (inversión de la moneda de pago) y no a su Banco ni a ninguna otra circunstancia (como serían los factores desestabilizadores en Bolivia, según alegó ulteriormente la Solicitante), esta Oficina no encuentra soporte en las normas aplicables para anular la decisión dictada por la Parte Accionada y, consecuentemente, válidamente exonerar a la Solicitante de la presentación de la BG en cuestión.

Nota:

Me permito plantearle a la Solicitante, a título de sugerencia, la opción de llevar este tema a la próxima reunión de Aerolíneas y Agentes Acreditados de Bolivia (APJC), bajo la mediación de IATA, y discutir la posibilidad de incluir una tercera irregularidad en la aplicación de la Regla del Error Menor o de dar a IATA la discreción de levantar la exigencia de la BG no solamente una vez, sino dos veces (como ocurre en Colombia) o incluso tres veces (como en Argentina, Paraguay y Uruguay) en el transcurso de 12 meses.

VI. Decisión

Habiendo detenidamente analizado los argumentos y pruebas aportadas por las Partes; Habiendo cuidadosamente examinado las Resoluciones y normas aplicables, con particular énfasis en los Criterios Financieros Locales aplicables a Bolivia,

Por medio de la presente se decide cuanto sigue:

- La exigencia de la BG a *Olympia Travel* se mantiene;
- La Solicitante deberá presentarla dentro de los 30 días siguientes a la presente decisión;
- No obstante, si cercano al vencimiento del referido plazo, la Solicitante demuestra mediante prueba fehaciente (*id est*, comunicación del Banco donde expresamente se indique la tramitación de la BG en referencia y la demora en su expedición), la imposibilidad de consignar la BG en el término conferido, esta Oficina extenderá el referido plazo a los fines de permitir a la Solicitante cumplir debidamente con su obligación sin ser, en forma alguna, penalizada con la desconexión del sistema BSP.

Decidido en la ciudad de Vancouver, a los 31 días del mes de Julio 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.

ACLARATORIA DE LA DECISIÓN DE FECHA 31 DE JULIO DE 2015

Fundamento:

Días después de dictada la decisión en referencia, la Solicitante requirió a esta Oficina la anulación de la exigencia de presentación de la BG basada en el argumento del tratamiento igualitario, no discriminatorio entre Agentes Acreditados toda vez que, al parecer, a otra Agencia de Viajes en Bolivia, quien había cometido, al igual que la Solicitante, dos (2) Irregularidades en el término de 12 meses, la Parte Accionada le habría condonado la presentación de una BG.

En adición al tratamiento no discriminatorio, la Solicitante también invocó disposiciones del Código Civil Boliviano en materia de resarcimiento del daño y de responsabilidad civil contractual y extracontractual, aduciendo que la Parte Accionada no podría <<... *de acuerdo con las leyes de la República Plurinacional de Bolivia ... sancionar a una empresa dentro del país legalmente constituída cuando hubo errores menores o involuntarios que no querían dañar a terceras partes*>>, consecuentemente, al no haberse causado daño alguno ni a las Aerolíneas Miembros del BSP ni a IATA, toda vez que el pago fue realizado inmediatamente, no procedería la sanción de exigir la BG.

Mientras se dirimió este asunto, el término para la presentación de la BG fue temporalmente suspendido por esta Oficina, hasta tanto quedase resuelta esta incidencia procesal.

Consideraciones para decidir:

Luego de permitir la debida oportunidad de respuesta a la Parte Accionada y de revisar la extensa correspondencia enviada por la Solicitante;

Considerando la confidencialidad de la información proveída por la Parte Accionada y en acatamiento al principio de transparencia en todo proceso de revisión, he aquí mis conclusiones:

Punto Previo:

Como punto previo a mi conclusión, es importante señalar el origen de las normas aplicables en este caso.

Tal como se indicó en la decisión dictada en fecha 31 de Julio de 2015, la exigencia de la referida BG luego de la comisión de una segunda irregularidad en un período de 12 meses consecutivos y del Agente haber sido beneficiario de la regla del Error Menor en la oportunidad en que cometió la primera irregularidad, se encuentra establecida en los *Criterios Financieros Locales* ("LFC") aplicables a Latinoamérica y el Caribe, y, en particular a Bolivia.

Estos LFC son normas creadas, de común acuerdo, entre Agentes Acreditados y Aerolíneas Miembros del BSP reunidas bajo la dirección/mediación de IATA en cada país o grupo de países, formando los llamados Consejos Conjuntos del Programa de Agencia ("APJC"). Tales acuerdos son luego sometidos a la aprobación de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes ("PACONF"), quien, en la vasta mayoría de los casos, los aprueba y son luego publicados como parte integrante de las Resoluciones aplicables, contenidas en el Manual del Agente de Viajes (Res. 818g, Sección 1, y Res. 80of Regla General).

Este preámbulo es importante tenerlo en cuenta, a los fines de delimitar el ámbito de aplicación y precedencia de estas normas por sobre otras normas, en particular sobre la legislación general de un país en concreto de anterior data. En efecto, cuando el APJC de Bolivia se reunió y aprobó las actuales normas de contenido financiero que rigen ese país, lo hizo amparado en el principio de la Autonomía de la Voluntad de las Partes al contratar en materias de Derecho Privado, las cuales son de libre disposición de las

Partes contratantes. Tanto Agentes Acreditados como Aerolíneas obraron libres de toda coerción y en pleno ejercicio de sus derechos y facultades.

Conclusión:

- Según se desprende de la información proveída por IATA, ésta no ha incurrido en trato discriminatorio alguno ente Agentes Acreditados que se encuentran en la misma situación. En efecto, según claramente explica la Parte Accionada, IATA cometió una falta al aplicar dos veces el beneficio de la Regla del Error Menor cuando este Agente no calificaba dentro del supuesto de hecho de la regla por ya tener una irregularidad en el pasado y haber sido beneficiario de tal exoneración en un período inferior a los 12 meses. En consecuencia, la Parte Accionada anulará su propia decisión y le exigirá la constitución de una BG al Agente en cuestión, tal como lo establecen los LFC para Bolivia.

Por tanto, el argumento presentado por *Olympia Travel* sobre el trato discriminatorio entre Agentes se desestima, por no tener cabida en este caso.

- En cuanto a la aplicación de la Ley Boliviana por sobre lo establecido en los LFC, tal argumento también se desestima, por ser el mismo manifiestamente improcedente. He aquí las razones:
 - Las normas de la legislación local invocada por la Solicitante son disposiciones generales, de antigua data (vale decir, bastante anteriores a las normas creadas por la APJC de Bolivia cuando estableció la Regla del Error Menor que nos ocupa), integrantes del Código Civil Boliviano;
 - Por lo demás, y más importante aún, es el hecho que las Partes involucradas en la creación de las normas citadas, independientemente de las disposiciones generales establecidas en el referido Código, decidieron

- libre y espontáneamente, establecer los criterios financieros aplicables a la relación comercial que ellas, de manera autónoma, decidieron emprender;
- En efecto, las Partes decidieron crear sus propias normas, aquéllas que regularían los términos financieros de su relación comercial;
 - *Olympia Travel*, al momento de firmar el Contrato de Ventas de Pasajes, se obligó, de manera libre y espontánea, a cumplir con tales reglas, pues ellas forman parte integrante del contrato por ella suscrito (tal como lo indica el texto mismo del Contrato);
 - Más aún, para el momento en que la Solicitante firma el Contrato de Venta de Pasajes existían ya en su país las normas que ahora invoca para exonerarse de la obligación de presentar la BG en cuestión;
 - El hecho que la Solicitante no supiere o no recordarse cómo opera la Regla del Error Menor no es eximente de responsabilidad.
- Finalmente, en este caso no se trata de haber causado un daño o no a terceros, en los términos del Código Civil. El tema del daño es irrelevante en este caso. La norma contractual establece una obligación, pura y simple, en los supuestos en que una falta en la ejecución del contrato haya sido incurrida por el Agente en el transcurso de 12 meses consecutivos. Y en este caso eso fue precisamente lo que ocurrió y, por ende, la obligación de presentar la BG se mantiene. Así decide.-

En adición a lo anterior, no resulta en vano destacar que *Olympia Travel* no ha sido el único Agente en su país a quien (i) se le ha exigido la constitución de una BG; ni (ii) tampoco el único que la ha efectivamente consignado. Por tanto, quien suscribe le recomienda averiguar la forma cómo esos otros Agentes Acreditados han obrado de manera de cumplir con la referida obligación que, por lo demás, se aplica en el mundo entero.

Con fundamento en lo antes expuesto, tal como se indicó en la decisión del 31 de Julio de 2015, se le confiere a la Solicitante 30 días continuos para la presentación de la BG en

cuestión, vale decir, la misma deberá ser consignada a más tardar el día **9 de Septiembre del año en curso**.

Se le recuerda a la Solicitante, que de no estar de acuerdo con la decisión tomada por esta Comisionada, tiene el derecho de llevarla a Arbitraje, según lo dispuesto en la Sección 4 de la Resolución 820e y la Sección 12 de la Resolución 818g.

Decisión que se aclara y confirma por la presente, a los 10 días del mes de Agosto de 2015

Verónica Pacheco-Sanfuentes
Travel Agency Commissioner Area 1