

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISIÓN – 28 Enero de 2017**

Las Partes:

**LZ Travel Center Inc. (MZ Travel Center)**

Código IATA # 89-5 0030 5  
Centro Comercial y Puerto de Cruceros Colón 2000  
Local 20, Colón  
Panamá

Representada por la Gerente General, Sra. Liliana Albornoz

**La Solicitante**

vs.

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

703 Waterford Way, Suite 600  
Miami, Florida 33126  
Estados Unidos de América

Representada por la Directora asistente, representante del Administrador de Agencias para las Américas, Sra. Diana Larrañaga

**La Parte Accionada**

---

**I. El Caso - Antecedentes**

La Solicitante acudió a esta Oficina requiriendo la temporal prórroga de los plazos establecidos en el Calendario de Pagos al BSP aplicables a Panamá, así como una temporal extensión del plazo que le ha sido originalmente conferida por la Parte Accionada para la presentación de la garantía bancaria ("BG"), de conformidad con lo dispuesto en los Criterios Financieros Locales ("LFC") aplicables a Panamá.

La Solicitante arguye y prueba encontrarse en una situación donde los activos de la empresa han sido secuestrados por orden judicial, a raíz de una supuesta -y negada por la Agente- deuda a favor de la Autoridad de Turismo de ese país. Según consta en las pruebas presentadas, la Solicitante ha hecho uso de su derecho de apelación ante la Sala Político-Administrativa de la Corte Suprema de Panamá en contra de la orden judicial que declara el secuestro de sus activos.

---

Teléfono: + 1 (604) 742 9854

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

En la referida apelación, entre otros argumentos, la Solicitante niega la existencia de la deuda exigida por la referida Autoridad, y solicita la evacuación de una auditoría contable a los fines de evidenciar la inexistencia de tal acreencia.

En vista de la narrada situación, la Solicitante se vio imposibilitada de acceder a sus cuentas bancarias y, consecuentemente, de realizar tempestivamente los pagos de las ventas realizadas a través del BSP, lo cual generó: (i) la declaratoria en moratoria de pagos ("*default*"); y, (ii) la exigencia de una BG para ser reactivada en el sistema una vez saldados los montos adeudados.

Esta Oficina, conjuntamente con la aceptación de la Parte Accionada, accedió a conceder en varias ocasiones la prórroga requerida por la Solicitante. No obstante, en base al largo transcurso de tiempo durante el cual la Solicitante se ha visto impedida de lograr una solución en el frente judicial de su país, y, consecuentemente, sigue impedida de realizar actividad comercial alguna, toda vez que no tiene acceso a sus cuentas bancarias ni a sus activos, se hizo necesaria la intervención de esta Oficina, en aras de la negativa de la Parte Accionada a continuar esta situación de manera indefinida.

## **II. Decisión**

Habiendo detenidamente leído y analizado la posición y argumentos presentados por ambas Partes, resulta claro para esta Oficina que la Agencia ha sido víctima de una situación que escapó de su control y voluntad, lo que la ha llevado a verse enfrascada en un proceso judicial del cual se desconoce su fecha de terminación; así como imposibilitada de hacer frente a las deudas pendientes con las Aerolíneas Miembros del BSP.

Por otro lado, resulta igualmente claro que IATA ha procedido no sólo en apego a la norma (Resolución 818g) y su misión de velar por los fondos propiedad de las Aerolíneas Miembros del BSP, sino con comprensión y tolerancia hacia la Agencia ante la situación en que la que se encuentra, razón por la cual aceptó las sucesivas extensiones conferidas por esta Oficina.

No obstante, la situación de "limbo" en la que se encuentra la Agencia debe concluir.

- Considerando la imprecisión de una posible solución de la disputa a nivel judicial; así como la indeterminación de una posible fecha de pago de las acreencias pendientes, el contrato de venta de pasajes de la Agencia debe ser rescindido y, una vez, que la Agencia haya logrado retomar el control de sus bienes y haya solventado los pagos pendientes a IATA, la Agencia podrá solicitar una nueva acreditación, como bien lo señala la Parte Accionada.

La opción que menciona la Solicitante sobre un posible cambio de propietario, quien inyectaría el capital necesario para volver a operar la Agencia y mantener "viva y activa" la acreditación IATA es una decisión de negocios que no compete a esta Oficina decidir; sino en todo caso a IATA analizar como alternativa y, de requerirlo el Agente, de informar al Agente sobre su viabilidad o no en el caso en cuestión, así como los pasos a seguir -y los tiempos de tramitación- para su implementación.

Entiendo que la Agencia solicita sostener una conferencia telefónica con la Parte Accionada. En caso que deseen mi presencia no tengo inconveniente, de lo contrario, dejo en manos de la Sra. Larrañaga la aceptación o no de esta conferencia y la determinación de la fecha y hora en que la misma tendría lugar.

Se les indica a ambas Partes que disponen de los siguientes 15 días continuos para ejercer su derecho de solicitar cualquier aclaratoria que la presente decisión les merezca, tal como lo dispone el parágrafo 2.10 de la Resolución 820e. El referido plazo comenzará a correr a partir del día **lunes 30 de enero de 2017**.

Así mismo, les indico que transcurridos los referidos 15 días continuos (**14 de febrero de 2016**), salvo el recibo de expresa nota en contrario de parte de ustedes, la presente decisión será publicada en la sección de acceso restringido de la página web de los Comisionados para Agencias de Viajes, cuya dirección aparece escrita al final de mi firma.

En Vancouver, a los 28 días del mes de enero de 2017.

---

### **Acuerdo logrado luego de la Conferencia telefónica sostenida entre las Partes y presidida por esta Comisionada**

Tal como fue acordado el día 31 de Enero de 2017, en el transcurso de la conferencia telefónica sostenida entre las Partes y presidida por mi persona, en el marco de la Resolución 820e, artículos 2.6 y 3.4, se llegó al siguiente Acuerdo:

Una vez considerada y ponderada la situación en la que se encuentra la Agencia, prueba de lo cual cursa en el Expediente (hago referencia al embargo judicial de todos los activos de la empresa por parte de una autoridad judicial de Panamá y la continuación de un proceso litigioso que actualmente se ventila ante la Corte Suprema de ese país, cuya fecha de terminación se desconoce);

- Visto que tal situación escapa del control de la Agencia ya que, según fue *prima facie* demostrado por la Agencia, no sólo ésta no tuvo medio alguno de controlar el acaecimiento de tales hechos, toda vez que éstos parecieran haberse generado por actos no ortodoxos cometidos por funcionarios

públicos de Panamá, tampoco tiene la Agencia medios para controlar el desenlace de la situación, puesto que el asunto se encuentra en manos de la jurisdicción panameña;

- Los hechos igualmente revelan que el acaecimiento de tal situación de embargo judicial no fue debida a falta de diligencia por parte de la Agencia, quien, antes bien, ha tratado infructuosamente de hacerle frente a este congelamiento de sus activos tan pronto se vio afectada por tal medida ejerciendo los derechos y recursos que tiene a su disposición en el ordenamiento jurídico de su país, al tiempo que ha tratado de solventar su situación con IATA y la deuda pendiente con las Aerolíneas Miembros del BSP;
- Visto tal escenario luce inobjetable el hecho que la Agencia se encuentra en lo que la norma contemplada en el artículo 13.8 de la Resolución 818g define como casos de <<*Fuerza Mayor*>>, y consecuentemente el retraso en el pago incurrido por la Agencia es excusable:
  - Más aún, teniendo en cuenta la indefinición de la posible terminación del proceso judicial actualmente en curso, **la suspensión de la Agencia del BSP permanecerá en vigor** hasta tanto el proceso judicial haya concluido y la Agencia, una vez recuperado el acceso a sus activos, haya hecho frente a sus obligaciones pecuniarias respecto a las Aerolíneas Miembros del BSP, y haya debidamente saldado toda acreencia pendiente;
  - Por su parte, la Agencia se compromete, mientras dure esta situación y hasta prescrito de otro modo por quien suscribe, a **enviar mensualmente un Reporte a IATA** informándole sobre el status del proceso judicial, así como copia de las diligencias o escritos que los representantes legales de la Agencia introduzcan ante la referida Corte en aras de mantener activo el proceso e instar a la justicia panameña a una pronta resolución de la controversia pendiente.

No habiendo más que decidir y considerando el Acuerdo logrado entre las Partes, con la presente documentación del referido Acuerdo, doy por terminado este proceso de revisión, salvo que IATA o la Agencia indiquen lo contrario.

Se les indica a ambas Partes que disponen de los siguientes 15 días continuos para ejercer su derecho de solicitar cualquier aclaratoria que la presente les merezca, tal como lo dispone el parágrafo 2.10 de la Resolución 820e. El referido plazo comenzará a correr a partir del día de mañana viernes 3 de Febrero de 2017.

Así mismo, les indico que transcurridos los referidos 15 días continuos (18 de Febrero de 2016), salvo el recibo de expresa nota en contrario de parte de

ustedes, la presente decisión será publicada en la sección de acceso restringido de la página web de los Comisionados para Agencias de Viajes, cuya dirección aparece escrita al final de mi firma.

En Vancouver, a los 2 días del mes de Febrero de 2017

*Verónica Pacheco-Sanfuentes*  
Travel Agency Commissioner  
Área 1

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.