

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISIÓN – 3 de Febrero de 2017**

Las Partes:

**Casablanca Tours**

Código IATA # 75-5 0239 4  
Estado # 42 Piso 3, Oficina 307  
Santiago de Chile  
Chile

Representada por el Gerente General, Sr. Christian Michel Yunis  
**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 (o “el Agente”) acudió a esta Oficina con el objeto de impugnar la Nota de Irregularidad (“NoI”) que le fue impuesta por IATA, a raíz de un supuesto y negado pago tardío incurrido por el Agente en **Julio de 2016**;

La Solicitante indicó que tal NoI jamás le fue comunicada, sino que se ha enterado de la existencia de la misma recientemente y de manera totalmente fortuita. La demora en cuestión (que hace aparecer a la Solicitante como habiendo pagado 1 día tarde) derivaría de un supuesto error o circunstancia interna del Banco, acaecida el día y al momento en que representantes del Agente efectuaban el pago de la remesa debida.

A pesar del transcurso del tiempo acaecido desde la fecha en que la NoI fue expedida, mas no comunicada al Agente (a saber desde Julio 2016) hasta la

---

Teléfono: + 1 (604) 742 9854

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

presente fecha, de conformidad con lo dispuesto en la Regla No. 2.2 de las *Reglas de Práctica y Procedimiento de la Oficina de los Comisionados para Agencias de Viajes*, esta Comisionada preliminarmente entendió que el plazo de 30 días estipulado en la Resolución 820e para impugnar tales NoIs **NO** se aplica en este caso. Dada la ausencia de debida comunicación al Agente, el referido plazo comenzó a correr a partir del momento en que la Agencia tuvo efectivamente conocimiento de la existencia de la NoI, y NO a partir del momento de su expedición. Por tanto, esta solicitud de revisión fue considerada como tempestivamente presentada, toda vez que fue enviada a esta Oficina dentro de los 30 días siguientes al momento (**inicios de Enero de 2017**) en que el Agente tuvo conocimiento de ella.

## II. Decisión

Vistos y analizados los argumentos y pruebas presentados por ambas Partes, a la luz de las Resoluciones aplicables, concluyo cuanto sigue:

**1.-** Respecto al plazo para acudir a esta Oficina e impugnar la NoI impuesta al Agente en fecha 7 de Julio de 2016:

- De acuerdo con lo sostenido y probado por el Agente, no desvirtuado por IATA, en quien recaía la carga de probar en contrario, éste una vez recibida la NoI en Julio de 2016, presentó argumentos e incluso pruebas (hago referencia a la carta emitida por el Banco Santander, institución financiera con la cual el Agente mantiene relaciones comerciales) rebatiendo la aludida NoI;
- No obstante, a pesar de la referida impugnación por parte del Agente, éste jamás recibió comunicación alguna por parte de IATA en relación al asunto en aquella ocasión. Ante esta ausencia de respuesta, el Agente imaginó que había sido resuelta satisfactoriamente, sólo para percatarse meses después (casi 6 meses después), de manera totalmente fortuita, que su asunción era incorrecta toda vez que la NoI seguía registrada en su expediente.
- Considerando que todo Agente tiene el elemental derecho a ser oído y a obtener oportuna y completa respuesta a las impugnaciones que éste haga por parte de IATA, luce para quien suscribe razonable aceptar como válida la creencia del Agente en el sentido de considerar, ante la falta de oportuna respuesta o de acción alguna por parte de IATA, que su queja había sido resuelta favorablemente. Por tanto, luce igualmente razonable para esta Comisionada la aplicación de la Regla No. 2.2 de las *Reglas de Práctica y Procedimiento de la Oficina de los Comisionados para Agencias de Viajes*; toda vez que no es difícil inferir que de haber sabido que la impugnación de la NoI había sido rechazada, el Agente habría procedido a su impugnación ante esta Oficina de haber sido oportunamente informado sobre tal resultado. De acuerdo con las pruebas presentadas, consta que IATA efectivamente responde los argumentos y analiza la prueba

presentada por el Agente en Enero de 2017 e informa al Agente al respecto en ese momento (18 de Enero de 2017, para ser precisos), mas NO en Julio 2016 cuando recibe la impugnación primigenia del Agente. Consecuentemente, el plazo para acudir ante esta Oficina y lograr la revisión de tal NoI comenzó a correr –se reitera lo indicado en el auto de admisión de esta solicitud de revisión- a partir del 18 de Enero de 2017 cuando efectivamente el Agente es informado por IATA sobre el hecho que la NoI seguía en su expediente y que la impugnación que éste realizare en Julio de 2016 había sido resuelta negativamente. Así se decide.-

**2.-** Respecto a la causa que provocó el pago tardío de la remesa correspondiente:

Para esta Comisionada la situación acaecida en este caso encuadra dentro del supuesto denominado <<*fuera mayor*>>, según la descripción del artículo 13.8 de la Resolución 818g, ya que el Agente no tenía manera de prever la cantidad de gente que acudiría ese día y a esa hora en particular a la sucursal bancaria en cuestión y, menos aún de aventurarse a pensar que el Banco, como parte de su manual/política de operación procesaría la transacción como habiendo sido hecha al día siguiente, a pesar del Agente haber sido atendido en horas de atención al público. Es claro para quien suscribe que el cuadro narrado por el Agente, y ratificado por su Banco, escaparon del control e intención del Agente y ciertamente no debe ser atribuido a falta de diligencia alguna de su parte, sino más bien a infortunios de la vida diaria, como puede ser la particularmente alta afluencia de gente en un momento determinado a una determinada sucursal bancaria. Razón por la cual el retraso debe considerarse como <<*excusable*>>, tal como lo contempla la referida norma.

Es claro para quien suscribe que el asunto se debió a un mero incidente administrativo en donde en momento alguno hubo riesgo para las Aerolíneas Miembros del BSP y donde luce manifiestamente desproporcionado el penalizar a un Agente por no haber "adivinado" la eventual situación bancaria. El propósito de la norma no es el de imponer a Agentes Acreditados parámetros de conducta más allá de lo que un <<*buen padre de familia*>> haría (parámetro este que la jurisprudencia Canadiense ha denominado el <<*reasonableness standard*>>, aquél que <<*a reasonable and ordinary person would have taken in the circumstances*>>).

Con fundamento en lo antes expuesto, declaro la nulidad de la NoI que le fue impuesta al Agente el 7 de Julio de 2016, debiendo ser ésta eliminada de su expediente. Así se decide.-

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 4 de Febrero de 2017.

Así mismo, les indico que transcurridos los referidos 15 días continuos (19 de Febrero de 2017), 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 3 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.