

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4th Avenue
Vancouver, British Columbia V6K 1R5
CANADA

DECISIÓN – 30 de Enero de 2018

Las Partes:

Turismo Miya S.A. de C.V.

Insurgentes Sur No. 1188-306
Colonia del Valle 03200
Ciudad de México, Distrito Federal
MÉXICO

Código IATA # 86-5 1093 3

Representada por su Gerente General Lic. Verónica Millá González
La Agente

vs.

International Air Transport Association

703 Waterford Way, Suite 600

Miami, Florida 33126

Estados Unidos de América

Representada por la Asistente del Director Regional para las Américas,
Gerencia de Agencias, Sra. Diana Larrañaga

IATA

I. EL CASO

La Agente acudió a esta Oficina solicitando: (i) la anulación de la Nota de Irregularidad ("NoI") que le fue impuesta por IATA a raíz de un pago tardío de la remesa correspondiente al mes de Noviembre de 2017; (ii) la temporal re-conexión al BSP; y, (iii) la reconsideración sobre la exigencia de una garantía bancaria ("BG").

La razón que dio origen al pago tardío en la cuenta de IATA fue un error humano en el que incurrió la Agente, quien, sin darse cuenta, no siguió los pasos que debía en la nueva plataforma de su banco para completar la transferencia de fondos a favor de IATA; operación que efectuó el 24 de Noviembre de 2017, es decir **3 días antes** del Día de Pago, de acuerdo con el Calendario del BSP aplicable en México.

Tan pronto la Agente fue informada por IATA sobre la no recepción de tales

Teléfono: + 1 (604) 742 9854

e-mail: Area1@tacommissioner.com/website: www.tacommissioner.com

fondos, la Agente el mismo día efectuó el pago y éste fue igualmente recibido por IATA en esa misma oportunidad (léase el 28 de Noviembre 2017).

Desde esa fecha hasta el 14 de Diciembre, 2017 la Agente no recibió ninguna comunicación de IATA en relación a lo acontecido.

No es sino hasta el 14 de Diciembre que IATA envía una comunicación a la Agente a través de la cual le exige la presentación de una BG dado que habría cometido una irregularidad en los últimos 12 meses. Sin dar más detalle ni explicación.

Respecto a esta comunicación la Agente ha argumentado, desde el inicio de este proceso de revisión, jamás haberla recibido, razón que explicaría el por qué la Agente no reaccionó ante ella, sino cuando se vio suspendida del BSP el 16 de Enero de 2018 por la no presentación de tal garantía.

Esta Comisionada observa que, según se evidencia en la prueba aportada por IATA en su escrito de fecha 18 de Enero de 2018, la comunicación solicitando la BG fue enviada a la dirección de correo electrónico: tmiyamx@yahoo.com.mx. No obstante, las anteriores comunicaciones intercambiadas entre IATA y la Agente fueron realizadas a través del correo electrónico: gerencia@turismomiya.com, correo que ha sido repetidamente usado por la Agente en sus comunicaciones con IATA.

Las pruebas aportadas por ambas Partes también revelan que la Agente disponía de fondos suficientes para hacerle frente –con creces- a sus obligaciones dinerarias para con el BSP. Más aún, es un hecho no controvertido entre las Partes el que la Agente cuenta, adicionalmente, con una línea de crédito suficientemente dotada, ante la institución financiera donde la Agente tiene su cuenta comercial, a la cual tiene acceso en cualquier momento. Todo lo cual revela que en el presente caso claramente no se trató de falta de disponibilidad de fondos por parte de la Agente.

Habiendo dado amplia oportunidad a ambas Partes para la presentación de los argumentos y pruebas que considerasen conducentes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, sin que esta Comisionada estimare necesario la realización de una audiencia oral, de seguida expongo mis consideraciones finales.

II. CONSIDERACIONES

(a) Sobre la primera irregularidad por pago tardío

De la lectura del artículo 1.7(a) contenido en la Resolución 818g “A” deduzco que la situación relativa al pago de la remesa en cuestión puede ser subsumida en el supuesto de hecho de la citada norma, toda vez que la Agente, precisamente en

aras de asegurarse el cabal cumplimiento de sus obligaciones ante el BSP, quiso efectuar (y a su buen entender, efectivamente efectuó) el pago antes de la fecha debida, ya que para esa fecha ella no se encontraría presente. Lamentablemente, según lo revelan los hechos ulteriores, ese pago no fue procesado debido a factores ciertamente extraños a la voluntad de la Agente e ignorados por ella hasta el momento en que es alertada sobre su no procesamiento a través de la comunicación de IATA.

Cabe agregar que en ningún momento ha sido cuestionada la solvencia financiera de la Agente ni su habilidad para hacerle frente a sus obligaciones dinerarias ante el BSP. Muy por el contrario, tal como ha sido indicado *supra*, el presente caso no se trata de un asunto relativo a falta de disponibilidad de fondos.

(b) Sobre la segunda irregularidad por falta de presentación de la BG

Al analizar el tema relativo a la comunicación a través de la cual IATA le exige a la Agente la presentación de una BG y ante su no cumplimiento la Agente es suspendida del BSP, es importante tener en cuenta que la misma no fue hecha utilizando la misma dirección de correo electrónico que había sido utilizada por IATA y por la Agente misma con ocasión al pago no recibido de la remesa del mes de Noviembre. En efecto, llama la atención el hecho que IATA decidiera cambiar de dirección de correo electrónico, en lugar de dirigirse a la Agente utilizando la misma dirección de correo, por demás específicamente destinada a la “gerencia” de la Agencia, la cual ya se sabía que llegaría ciertamente a manos de la Agente. Tal como indiqué *supra* la Agente ha insistentemente afirmado no haber recibido esta comunicación.

Consecuentemente, en vista de esta disparidad de situaciones, en donde una de las Partes indica haber enviado a la otra una comunicación; mientras que la otra Parte afirma no haberla jamás recibido, aplicando la teoría de evaluación de las pruebas y su carga, conocida como el Cálculo de Probabilidades¹, considero que es más probable que improbable el que la Agente no haya efectivamente recibido esta comunicación, ya que las pruebas en el Expediente revelan una conducta más bien pro-activa y diligente de parte de la Agente, quien incluso “pagó” anticipadamente la remesa del BSP; tan pronto fue informada del pago fallido hace inmediatos arreglos para solventar tal situación; apenas se ve suspendida del BSP inmediatamente contacta a IATA y a esta Oficina; ha participado activa y tempestivamente en este proceso de revisión, proveyendo toda la información en tiempo y forma como se le ha pedido, todo lo cual me conduce a creer como poco probable el que esta misma persona haya deliberadamente, y en su propio detrimento, obviado una comunicación de la importancia de una a través de la cual se le exige una BG y se le indica la consecuente sanción que su incumplimiento acarrearía. Por lo antes expuesto, y otorgándole a la Agente el beneficio de la duda, doy por sentado que la Agente efectivamente nunca recibió

¹ También conocida por su nombre en Inglés como “*Balance of Probabilities*”

tal comunicación, por lo cual el no cumplimiento con lo indicado en ella no es atribuible a su falta de diligencia; sino es, por el contrario, excusable. Así se decide.-

III. Decisión

Con fundamento en lo antes expuesto, vistas las normas aplicables y las pruebas aportadas por ambas Partes, decido cuanto sigue:

- Con fundamento en el artículo 1.7(a) contenido en la Resolución 818g “A”, el error cometido por la Agente al realizar el pago de la remesa en cuestión, el día 24 de Noviembre 2017, se considera haber sido afectado por causas extrañas a la voluntad de la Agente; por tanto la Nota de Irregularidad impuesta con ocasión al retraso que tal error generó se anula, debiendo ser ésta removida del Expediente de la Agente;
- En vista de la anulación de esa primera irregularidad resulta nugatoria la exigencia de la garantía bancaria derivada de la misma. A todo evento, en el caso que tal irregularidad no hubiere sido anulada, la exigencia de tal BG se declara igualmente nula toda vez que la comunicación donde su exigencia debió serle informada a la Agente nunca fue recibida por ella;
- El temporal restablecimiento en el BSP de la Agencia a partir del día de hoy debe considerarse como permanente, por ende, el completo acceso a todos y cada uno de los servicios de los cuales la Agente disponía antes de la suspensión deben ser completamente restablecidos a la mayor brevedad.

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

Decidido en Vancouver, a los 30 días del mes de Enero de 2018.

Handwritten signature in blue ink, reading "U. Pacheco Sanfuentes".

Se les indica a ambas Partes que disponen de los siguientes 15 días continuos para ejercer su derecho de solicitar cualquier aclaratoria o la corrección de algún error material o tipográfico que la presente requiera, tal como lo dispone el parágrafo 2.10 de la Resolución 820e. El referido plazo comenzará a correr a partir del día de hoy.

Así mismo, se les indica que transcurridos los referidos 15 días continuos (**14 de Febrero de 2018**), 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.

Finalmente, si luego de haber solicitado y obtenido aclaratoria o corrección de algún error material según indicado supra, alguna Parte aún considera que sus derechos han sido menoscabos por esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 4 de la Resolución 820e y la Sección 12 de la Resolución 818g en vigor, la Parte podrá acudir al procedimiento de Arbitraje previsto en las citadas normas.