

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4th Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

DECISIÓN – 20 de Septiembre de 2018

Las Partes:

Grupo Rayco C.A

Código IATA # 95-5 0314 4

Caracas, Venezuela

Representada por su Gerente General, Sr. Alberto Celis

El Agente

vs.

International Air Transport Association

Global Distribution Centre

Torre Europa

Paseo de la Castellana, 95

28046 Madrid, España

Representada por el Asistente a la Gerencia de Acreditación, Sr. Ronald Guzmán

IATA

I. EL CASO

El Agente impugna la Nota de Irregularidad ("NoI") emitida por parte de IATA, solicita que la misma sea anulada ya que, en su decir, ningún pago es debido al BSP.

II. CRONOLOGÍA DE LOS HECHOS

- 03Sep2018: Reporte de Ventas del período 20180804W es cargado en la cuenta de BSPlink del Agente. El Reporte tenía un monto incorrecto debido al cambio de moneda en el país (de VEF a VES) por este motivo, el saldo reflejado en él resulta favorable al Agente;
- 10Sep2018: El departamento de finanzas de IATA detecta el error de la facturación y solicita al departamento de atención al cliente que se ponga en contacto con el Agente. Ese mismo día el Agente se pone en contacto con IATA, y manifiesta su desacuerdo con la comunicación enviada y solicita documentación adicional al respecto. IATA explica al Agente que este error es debido al cambio de moneda (de VEF a VES) y que el sistema generó un saldo

a favor cuando éste en realidad no existía. El Agente indica su desacuerdo con la explicación proporcionada por IATA;

- 12Sep2018: Debido a que el Agente no realizó el pago solicitado el día 10/09/18, siguiendo los procedimientos de no pagos, IATA abre un caso de Short Payment (pago no recibido). El departamento de atención al cliente contacta al Agente en relación al pago pendiente del período VES 20180804W - VES 195,253.00. Una NoI es aplicada al Agente y se le indica que el período de gracia para realizar el pago es el día 13 de Septiembre del 2018. El Agente comunica a IATA el mismo día su inconformidad con lo sucedido;
- 13Sep2018: IATA informa al Agente que realice el pago correspondiente al período 20180804W antes de que se ponga en contacto con el Comisionado. El Agente es informado que si el pago no es recibido, de acuerdo con el procedimiento establecido, el Agente podría ser suspendido debido al no pago del período indicado. No hubo más respuesta este día por parte del Agente;
- 14Sep2018: Notificación de Suspensión (*Notice of Default*) es enviada al Agente;
- 18Sep2018: Nuevo caso de saldo pendiente (*Short Payment*) es creado para el Agente en relación al período 20180901W con fecha de pago 17Sep2018. Deuda total VES 28,075.00. Pago recibido -4,685.68, por lo cual el saldo pendiente del período indicado es VES 23,389.32;
- 19Sep2018: Comunicación con los requisitos para la reinstalación en el BSP es enviada al Agente;
- IATA intentó en todo momento corregir el error surgido en la facturación del Agente. La suspensión se debió al no recibo del pago solicitado en varias ocasiones al Agente.

III. AUDIENCIA ORAL

Ambas Partes tuvieron la oportunidad de expresar sus argumentos y de promover las pruebas que consideraron pertinentes para la mejor defensa de sus derechos e intereses. Por lo que consideré innecesaria la realización de una audiencia oral (de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3 de la Resolución 820e), sin que ello haya, en modo alguno, menoscabado el derecho a la defensa ni al debido proceso de ninguna de las Partes.

IV. CONSIDERACIONES

A juzgar por las pruebas aportadas por IATA, en conjunción con las del Agente, pareciera claro que el diferencial de montos entre la versión del Agente y la de IATA fue debido al ajuste que IATA hizo a raíz del súbito diferencial cambiario que ocurrió en Venezuela;

Entiendo que hacer negocios -y simplemente vivir- en Venezuela en la actualidad no debe ser nada sencillo, especialmente cuando se trata de cumplir con obligaciones que se cotizan de conformidad con la moneda oficial;

No obstante, no veo dónde IATA habría errado en el re-cálculo que efectuó a los fines de ajustar la obligación a la nueva moneda de curso legal en Venezuela;

Por tanto, salvo que el Agente pudiere demostrar que estoy dejando de lado un elemento esencial o que el Agente posee prueba vital que me haría tener una visión distinta, muy respetuosamente le sugiero al Agente que pague la diferencia que le falta en relación al Reporte de Ventas al BSP en cuestión a la brevedad.

Queda claro que la intención del Agente no fue dejar de honrar sus obligaciones para con IATA ni para con las Aerolíneas del BSP, simplemente el Agente fue, como millones de personas que viven en Venezuela, un afectado más por las medidas financiero-monetarias implementadas por el Gobierno venezolano.

En vista de tales circunstancias, me permito exhortar a IATA para que **restablezca temporalmente al Agente en el BSP**, mientras éste salda la diferencia que resta a favor de IATA, ya que de no haber sido por esta causa, ajena completamente al control y voluntad del Agente *-id est*, la intervención en materia de política monetaria del Estado Venezolano- (Resolución 818g, artículo 13.8) éste habría cumplido perfectamente con sus obligaciones en el BSP.

V. DECISIÓN

(a) Respecto a la cantidad a pagar:

La cantidad a pagar por el Agente es sólo respecto a la diferencia generada por el cambio en la moneda legal en Venezuela y la cantidad reflejada en el Reporte original de Ventas al BSP que reflejaba la antigua moneda de curso legal, ya que considero que **sólo esta diferencia es lo que debe saldar el Agente. NINGUNA OTRA CANTIDAD.**

Resulta claro de las pruebas presentadas por ambas Partes que el Agente nunca tuvo intención de dejar de pagar sus obligaciones completas al BSP, por el contrario, éste estuvo convencido en todo momento de haber pagado en su

totalidad y más bien tener un saldo a su favor por parte de IATA; el Agente no entendió la causa de esta "nueva facturación", razón por la cual insistía en la aplicación de los procedimientos de ACM y ADM. El Agente no entendió que el saldo a pagar se había generado, no por una factura que él hubiere dejado de pagar, sino que se debió a un "*hecho del Príncipe*" (como es llamado en Derecho), es decir, se debió a una intervención unilateral por parte del Estado Venezolano respecto a la moneda nacional.

En vista de esta situación, en aplicación del artículo 13.8 de la Resolución 818g, la demora en la cual incurrió el Agente en el pago de esta "cantidad adicional" al Reporte que éste ya había saldado, debe ser considerada como **excusable**, derivada de un hecho completamente ajeno a su control y voluntad y, por ende,

1. La NoI por falta de pago y la sucesiva Nota de *Default* ("NoD" - suspensión del BSP) deben ser anuladas;
2. El restablecimiento del Agente en el BSP debe ocurrir tan pronto éste pague el diferencial entre la factura originalmente por él pagada y el monto que esta factura arroja una vez hecho el cambio a la nueva moneda de curso legal en Venezuela;
3. Ninguna otra cantidad debe serle exigida al Agente;
4. Al haber sido anulada la NoD, la garantía bancaria que había sido exigida como consecuencia de tal suspensión del BSP, queda sin efecto, pues ésta es un accesorio a la NoD que fue anulada.

(b) Respecto al momento de pago (tiempo para pagar):

El Agente deberá pagar esta diferencia tan pronto le sea posible, por eso indiqué el plazo de 5 días hábiles (a partir del lunes 24 de los corrientes). Les ruego a las Partes hacerme saber si tal plazo es irrazonable y estoy dispuesta a reconsiderarlo.

A todo evento, tan pronto el Agente salde la cantidad en cuestión, **el Agente deberá ser inmediatamente restablecido en el BSP** sin necesidad de cumplir con ningún otro requisito ni saldar ninguna otra cantidad de dinero.

Así se decide.-

Esta decisión tiene efectos de inmediato.

En Vancouver a los 22 días del mes de Septiembre de 2018.

A handwritten signature in blue ink that reads "U Pacheco Sanfuentes". The signature is written in a cursive style, with the first letter 'U' being large and prominent. The name "Pacheco" is followed by "Sanfuentes", which is underlined.

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 (**5 de Octubre 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.