

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISIÓN – 30 de Octubre de 2018**

Las Partes:

***Travel Tours***

Código IATA # 56-7 9460 3

Bolivia

Representada por su Gerente General, Sra. María Aidé Sandoval De Jordán

**La 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**

La Agente impugna la exigencia de IATA en cuanto a la presentación de una garantía bancaria ("BG"), ya que indica que la situación que la generó no justifica tal medida y menos aún que haya sido abruptamente desconectada del BSP.

En efecto, alega la Agente el acaecimiento de una omisión por parte del cajero de su Banco, quien a la hora de procesar los pagos que realizaba la Agente, se olvidó de cambiar un billete de US \$ 100.00 que estaba ligeramente dañado por el equivalente en moneda boliviana de la cuenta de la Agente, tal como expresamente lo había indicado la Agente. Arrojando como consecuencia, el anuncio de IATA respecto al pago incompleto, de US\$ 9.972,00 a US\$ 9.872,00. Pago éste que fue subsanado a la brevedad por la Agente.

Sin que mediara notificación escrita alguna por parte de IATA, inmediatamente de sucedido el hecho, IATA notifica a los 5 días después a la Agente sobre el hecho y la desconecta del BSP.

Medida cautelar fue solicitada por la Agente y acordada por esta Comisionada, por lo cual la Agente fue temporalmente restablecida en el BSP durante el presente proceso de revisión.

## II. 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.

## III. CONSIDERACIONES Y DECISIÓN

Sra. Sandoval, le agradezco el envío de las pruebas relativas a la situación ocurrida con su Banco, así como haberle respondido la pregunta al Sr. Guzmán.

Sr. Guzmán, en vista de la respuesta dada por la Agente, y con base en las pruebas aportadas por ambas Partes, en especial me refiero a la carta emitida por la propia entidad bancaria de la Agente, es claro que el error original que derivó en la situación que nos ocupa fue causado por el funcionario del Banco, por tanto, estimo que tal inadvertencia no es atribuible a la Agente y que su subsiguiente falta de atención, si bien sí es atribuible a la Agente, es excusable dadas las circunstancias del caso. Luce evidente para mí que (1) ningún gerente de su propio negocio va a arriesgar la existencia misma del negocio por US\$ 100,00, teniéndolos plenamente disponibles; y, (2) de haber recibido tempestivamente el correo que IATA le hizo llegar tan pronto se percató del faltante, no tiene sentido que la Agente haya expresa y conscientemente decidido ignorarlo, sometiéndose a las nefastas consecuencias que implica para todo Agente ser suspendido del BSP. Sostener lo contrario es un total absurdo.

Queda igualmente claro que IATA cumplió el procedimiento a seguir, simplemente por razones que escapan al conocimiento de las Partes y de esta Oficina, el correo nunca llegó a su destinatario.

En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.7(a) de la Resolución 818g Anexo "A", concluyo cuanto sigue:

- la Nota de Irregularidad que le fue impuesta al Agente **debe ser anulada** y removida de su Expediente;
- el restablecimiento temporal de la Agente deberá tornarse en definitivo a partir de la presente fecha.

Así se decide.-

Esta Decisión deberá surtir efectos de inmediato.-

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

A handwritten signature in blue ink that reads "U Pacheco Sanfuentes". The signature is written in a cursive style and 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 (**15 de Noviembre 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.