

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

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

---

**DECISIÓN – 17 de Febrero de 2019**

Las Partes:

***Holiday Travel Services***

Código IATA # 84-5 9454 3

Honduras

Representada por su Gerente General Sra. Mónica Aguilar

**La Agente**

vs.

***International Air Transport Association***

Global Distribution Centre

Torre Europa

Paseo de la Castellana, 95

28046 Madrid, España

Representada por la Gerente de Acreditación, Sra. Carmen Alicia Sánchez

**IATA**

---

**I. EL CASO**

La Agente lleva operando en el mercado de Honduras desde hace treinta (30) años.

La Agente ha acudido a esta Oficina solicitando la anulación de la nota de irregularidad ("NoI") que le fue impuesta por IATA, en el mes de Marzo 2018, a consecuencia de un pago tardío del Reporte de Ventas en el BSP generado a raíz de un problema de procesamiento interno en el Banco de la Agente.

La Agente, en aquella oportunidad, fue informada por IATA acerca de la posibilidad de solicitar la aplicación de la Regla del Error Menor (REM), de suerte que la garantía bancaria ("BG") no le fuese exigida. En esa oportunidad, IATA informó correctamente a la Agente que la NoI permanecería registrada en su expediente, a pesar de que fuese exonerada de presentar la BG.

No obstante ello, es claro para esta Comisionada, según lo reflejan las pruebas en el expediente, que la Agente no comprendió del todo el alcance de la REM, ya que en la correspondencia que dirige a IATA no sólo invoca la disposición contenida en el artículo 1.7.4.1 de la Resolución 818g "A", sino que específicamente alude al "error" cometido por su Banco, ya que ella, a su entender, no había cometido

error

alguno.

Esta confusión de conceptos probablemente ocasionó la actual situación, ya que al parecer la Agente no procesó el hecho que la NoI permanecería en su expediente y probablemente no fue informada ni sabía sobre la existencia de esta Oficina en caso que ella quisiera que tal NoI fuere efectivamente ANULADA y removida de su expediente, especialmente considerando las consecuencias que tal registro de previas NoIs genera, a la luz de la Resolución 812 NewGen, recientemente en vigencia en Honduras.

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 a lo largo de este proceso de revisión. Por lo cual 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.

## II. CONSIDERACIONES

Según las pruebas promovidas por la Agente, no contradichas por IATA, los hechos del caso ocurrieron de la siguiente manera:

La Agente realizó una transacción electrónica de pago ante su Banco, como suele pagar sus Reportes de Ventas al BSP, mas sin embargo, tal transacción no fue procesada por el Banco debido a fallas en el sistema interno de éste.

El Banco de la Agente expide, a solicitud de la Agente, no una sino dos comunicaciones (una vía correo electrónico y la otra a través de carta formal), claramente explicando:

- el problema generado en el sistema interno del Banco que arrojó un mensaje equívoco indicando que el banco receptor no había emitido respuesta alguna, lo que causó que el Banco reversare la transferencia electrónica que había sido tempestivamente realizada por la Agente. Lamentablemente el Banco omitió informarle oportunamente a la Agente sobre esta situación, de manera que ésta hubiere podido volver a hacer la transferencia y cumplir con los tiempos establecidos en el Calendario de Pagos al BSP. En lugar de ello, la Agente se percató, por su propia cuenta, de esta situación e inmediatamente enmendó el asunto; sin embargo, cuando lo hace ya los fondos llegan tardíamente a la cuenta de IATA; y,
- adicionalmente, el Banco también claramente indica, y la propia Agente acompaña prueba irrefutable de su estado de cuenta, en el que se refleja

amplia disponibilidad de fondos para cubrir la totalidad del Reporte de Ventas al BSP en cuestión.

Para quien suscribe resulta evidente cuanto sigue:

1. IATA **erró** notablemente al haberle recomendado a la Agente acogerse a la aplicación de la Regla del Error Menor, teniendo a su vista las evidentes y claras pruebas **totalmente exculporias de la responsabilidad de la Agente** en este desafortunado incidente que le causó la NoI en revisión.

Esta Oficina ha insistentemente indicado en casos precedentes (lo cual reitero una vez más en la presente decisión), la ineludible responsabilidad que tiene IATA de cuidadosa y ponderadamente analizar caso por caso las pruebas que le son presentadas por Agentes Acreditados en situaciones como la presente, donde los errores o fallas NO emanan de los Agentes sino son causadas por las instituciones financieras con las cuales ellos lidian a los fines de hacer llegar sus pagos al BSP. IATA parece obrar más bien como un *autómata* y recomendar a los Agentes pedir la aplicación de la REM, cuando lo que procede es pura y simplemente que IATA anule las NoIs que hayan sido impuestas en tales circunstancias; por ende,

2. En el caso que nos ocupa, IATA ha debido **anular** la NoI ante las pruebas que tenía frente a sí.

### **III. Decisión**

En vista de las pruebas que cursan en el expediente y las razones expuestas precedentemente, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1.7.4.1 y 1.7(a) de la Resolución 818g “A”, decido cuanto sigue:

- La NoI que le fue impuesta a este Agente en el mes de Marzo 2018 debe ser extirpada de su expediente, por ser la misma **nula y sin efecto legal alguno**;
- La supuesta aplicación de la Regla del Error Menor **no** ha debido serle ofrecida al Agente. Esta regla, dada la esclarecedora y contundente prueba de autos, era **manifiestamente improcedente e inadecuada**.

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

Decidido en Vancouver, a los 17 días del mes de Febrero de 2019.

Oracheo 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 (**4 de Marzo de 2019**), 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.