

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1
VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES
110 – 3083 West 4th Avenue
Vancouver, British Columbia V6K 1R5
CANADA

DECISIÓN – 7 de Marzo de 2019

Las Partes:

Candelaria Tours

Código IATA # 56-7 6002 3

Bolivia

Representada por su Administradora, Sra. Roxana Yucra

La Agente

vs.

International Air Transport Association

Global Distribution Centre

Torre Europa

Paseo de la Castellana, 95

28046 Madrid, España

Representada por la Asistente a Gerencia de Acreditación, Srta. Michaela
Badanova

IATA

I. EL CASO

La Agente solicitó la revisión del procedimiento seguido por IATA respecto a un ADM, que ella objetó (antes de haberle sido notificado a través del *BSPlink*, ya que lo hizo directamente con la Aerolínea Lufthansa), y del cual ella creyó no haber sido debidamente notificada a través del *BSPlink*.

Protección cautelar fue solicitada por la Agente y acordada por esta Oficina mientras duró la sustanciación de este 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

Srta. Badanova,

Le agradezco mucho sus correos, así como el haberse tomado la tarea adicional de verificar los hechos que le pedí.

Sra. Yucra,

Aprecio sobremanera su honestidad al haber verificado y compartido con esta Oficina y con IATA, antes de recibir el correo de la Srta. Badanova, que efectivamente su Agencia sí recibió la nota advirtiéndoles sobre la existencia de ese ADM, pero dada la época del año en que fue recibido (un día antes de Navidad), lamentablemente, no le fue dado el curso y la atención debida.

En vista de las excepcionales características de este caso, en donde:

(i) la Agente claramente objetó el cargo que la Aerolínea le hizo, tal como consta en comunicación que le fue enviada a la Aerolínea directamente por la Agente en fecha 27 de Junio de 2018, al momento en que acaecieron los hechos;

(ii) la Agente envió a la Aerolínea copia de la información oficial pertinente del pasajero (pasaporte), tal como prescribe la norma establecida en la Resolución 890;

(iii) visto que la Aerolínea no se comunicó en ningún momento con la Agente respecto a la información por ella enviada, ni respecto al correo electrónico donde la Agente objetó el cargo que la Aerolínea le formuló;

(iv) visto que transcurrieron más de seis (6) meses de absoluto silencio de parte de la Aerolínea respecto al tema del cargo en cuestión, permitiendo que, entendible y razonablemente, la Agente asumiera que el asunto había quedado resuelto, sin mayores consecuencias, hasta que la Aerolínea decide, el día antes de Navidad emitir el ADM y comunicarlo al Agente;

(v) visto que la Aerolínea estaba plenamente al tanto de la objeción expresada por la Agente respecto al cargo que ésta le había formulado y, a pesar de ello optó, durante más de 6 meses, por ignorar tal objeción del Agente;

IV. Decisión

Con fundamento en las razones expuestas precedentemente,

Considero que hay fundadas razones para sostener que la Agente en ningún momento aceptó tal cargo, a pesar de que, por las razones antes referidas, no lo haya formalmente disputado a través del BSPlink en la forma prescrita por la norma durante los días posteriores al 23 de Diciembre de 2018; consecuentemente,

- tal **ADM debe ser removido del BSP** y debe ser dejado para la **bilateral resolución** entre la Aerolínea en cuestión y la Agencia, tal como lo establecen los artículos 1.7.9.6 y 1.7.9.7, de la Resolución 818g Anexo "A", aplicados por analogía al caso que nos ocupa.

Así se decide.-

Esta decisión deberá surtir efectos de inmediato.

Decidido en Vancouver, a los 7 días del mes de Marzo 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 (**22 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.