

TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1

VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES

110 – 3083 West 4th Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

DECISIÓN – 17 de Abril de 2019

Las Partes:

Hassan International Marketing CA

Código IATA 95-5 0334 3

Venezuela

Representada por su Gerente de Administración, Sra. Belkis Bravo

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

El Agente impugna la nota de terminación ("NoT") de su contrato de venta de pasajes recibida de parte de IATA el 5 de Abril de 2019. La causa por la cual IATA supuestamente habría emitido esta NoT sería por la falta de pago de la Cuota Anual de este Agente.

No obstante, las pruebas presentadas por el Agente indican lo siguiente:

* Es apenas el 2 de Abril de 2019 cuando IATA finalmente se percata y oye la situación una y otra vez narrada por el Agente sobre su imposibilidad de pagar la cuota anual por falta de acceso a divisas, y por no tener una tarjeta de crédito en dólares, es decir, no tener una cuenta en el extranjero; por lo cual tuvo que acudir a vías alternas para dar cumplimiento a esta obligación;

* Es apenas el 2 de Abril de 2019 que IATA le comunica al Agente una forma de pago alterna, de suerte que el Agente pueda saldar su obligación;

* El Agente, a escasos 3 días después, puede finalmente obtener los dólares Estadounidenses necesarios y hacer el depósito que le fue permitido realizar por parte de IATA;

* En consecuencia, cuando IATA emite la NoT el Agente ya había pagado, ya había cumplido con su obligación, pese a las extremas circunstancias en las que se vive en Venezuela.

En vista de tal situación, medida cautelar de temporal restablecimiento en el BSP fue dictada por esta Oficina, hasta tanto este proceso de revisión hubiere llegado a su culminación. Esta cautelar fue debidamente ejecutada por parte de IATA.

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.

II. CONSIDERACIONES

Durante la sustanciación de este proceso, IATA aportó la siguiente información, esclarecedora de los hechos narrados por el Agente:

<<1. 09 Nov. 2019 – Comunicación oficial enviada al Agente solicitando el pago de la cuota Anual 2019;

2. 04 Jan. 2019 – Notificación de Irregularidad enviada al Agente por falta de pago de la cuota Anual 2019;

3. 28 Feb. 2019 – IATA notificó al Agente de la suspensión del Código IATA 95-5 0334 por falta de pago de la cuota Anual 2019. Se le indica al Agente que el plazo límite para realizar el pago de la cuota administrativa es el día 31 Mar. 2019;

4. 05 Apr. 2019 -IATA procesa la terminación del código IATA 95-5 0334 al no haber recibido el pago correspondiente. El mismo día luego que el Agente es notificado sobre la terminación del contrato con IATA como Agente de viajes se pone en contacto con IATA mediante el caso 09623055.

El Agente se puso en contacto con IATA no a través del caso de la cuota anual, pero sí a través de nuevas consultas y casos creados a través del

portal de atención al cliente. El Agente fue informado por nuestro Departamento de Atención al Cliente de los plazos y modo de pago que debía cumplir para poder ser restablecido de la suspensión.

Como hemos recibido la el pago de la cuota anual el día 05 Apr. 2019 y éste no fue identificado en nuestro sistema, estoy escalando el pago al Departamento correspondiente para que validen esta información por lo cual le pido que me de plazo hasta el día lunes para comprobar dicho pago y luego procesar la reinstalación del código IATA>>.

Afectivamente, días después, el Departamento de Finanzas de IATA confirmó haber recibido USD 188.50 por concepto de pago de la cuota anual 2019. Sin embargo, el monto total de la factura es de USD 235.50, por lo cual quedaba pendiente un saldo de USD 47.00, que el Agente no pudo completar debido a a problemas con su entidad financiera y los cortes de electricidad que ocurren constantemente en Venezuela.

III. Decisión

Con fundamento en los hechos demostrados en el Expediente y en atención a las normas aplicables,

En vista que no se trata de ningunos fondos en riesgo, pertenecientes a las Aerolíneas Miembros del BSP, razón por la cual IATA no presentó prueba alguna al respecto;

En vista que no se trata de una situación en donde la solidez financiera del Agente se encuentre en entredicho, por lo que no hay justificada razón por la cual el Agente no pueda recuperar su actividad en el BSP mientras se solventa esta situación;

En vista que se trata más bien de un asunto de índole administrativo derivado de situaciones que escaparon al control y voluntad del Agente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.8 de la Resolución 818g:

- El temporal restablecimiento del Agente en el BSP debe ser tenido como permanente;
- El Agente deberá realizar el pago faltante (US \$ 47.00) a la brevedad que le sea posible, considerando la tardanza que probablemente afectará este pago vista la declaratoria oficial del Gobierno de Venezuela de decretar feriado nacional toda la semana a partir de hoy, situación que escapan del control y voluntad del Agente y no pueden ser atribuidos a falta de diligencia alguna;

- Declaro la nulidad de la Nota de Irregularidad ("NoI") que le fue impuesta al Agente, por lo cual ningún cargo administrativo debe serle cobrado al Agente por causa de la aludida NoI.

Así se decide.-

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

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

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 (**2 de mayo 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.