

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

DECISIÓN – 22 de Junio de 2019

Las Partes:

Calafate, Mayor de Turismo C.A.

Código IATA # 95-5 0421 6

Venezuela

Representada por su Gerente General Sra. Detriana Barrios

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 la Gerencia de Acreditación, Sra. Enza Armiento

IATA

I. EL CASO

La Agente acude a esta Oficina a los fines de impugnar la Nota de Irregularidad ("NoI") y su consecuente suspensión del BSP de la cual fue objeto, ya que sostiene: (i) haber pagado la totalidad de la cantidad debida; y, (ii) haber consignado en tiempo y forma la garantía bancaria ("BG") que le fue requerida por parte de IATA.

La Agente alegó una imposibilidad material que tuvo para realizar el primer pago (antes de recibir la NoI) del Reporte de Ventas al BSP a tiempo debido a las fallas en el servicio de energía eléctrica acaecidas en Venezuela en esos días.

Medida cautelar fue solicitada por la Agente, la cual, en vista de la existencia de una BG suficiente para cubrir las ventas en riesgo, fue otorgada por esta Oficina y ejecutada por IATA.

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

Luego de la presentación de varias pruebas, así como del pertinente intercambio de argumentos por ambas Partes, he aquí mis consideraciones:

Creo que en vista de la explicación dada por la Agente, pareciera conveniente que el *Departamento de Acreditación* tenga una conversación seria con el *de Atención al Cliente*, toda vez que, según lo visto en este caso y en varios de reciente data, hay una falla importante en cuanto a la oportuna y completa información que el referido Departamento de IATA provee a los Agentes Acreditados. Por lo cual dejo en sus competentes manos Sra. Armiento el manejo de esta situación interna.

En vista de la demostración de fondos suficientes en la cuenta de la Agencia para la fecha de pago del Reporte de Ventas al BSP, salvo que la Sra. Armiento me indique algo que escapa de mi vista, **declaro nula la Nota de Irregularidad** que le fue impuesta a la Agencia, toda vez que:

- es claro que el retraso en la transferencia de fondos desde la cuenta de la Agencia a la de IATA se debió a causales ajenas y externas a la voluntad y control de la Agencia; las mismas fueron atribuibles a la situación de caos en el suministro de energía eléctrica que padeció Venezuela en las fechas en cuestión (y que parcialmente sigue sucediendo en ese país). Por ende, entra dentro de las categorías contempladas en el artículo 13.8 de la Resolución 818g y, por consiguiente, es excusable.

IV. DECISIÓN

Con fundamento en las razones expuestas precedentemente, declaro:

- La nulidad de la **NoI, por tanto deberá ser extirpada del expediente de la Agente.**

Así se decide.-

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

Decidido en Vancouver, a los 22 días del mes de Junio de 2019.



U Pacheco 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 (**9 de Julio 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.