

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

---

## **DECISIÓN – 1 de Agosto de 2019**

Las Partes:

***PALOMARES TOURS, S.A.***

Código IATA # 76-5 0023 3

Medellín, Colombia

Representada por su Gerente General, Sr. Hernán Darío Palomares

**El 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**

Este recurso de revisión versa sobre la falta de oportuna notificación por parte del Agente sobre un cambio menor del 20% de las acciones de la agencia a IATA. Cambio que se produjo debido a las muertes de dos de sus antiguos socios, los cuales detentaban el 5% y el 15%, respectivamente de las acciones del capital social de la agencia. Esta falta de oportuna notificación se debió a la errada creencia del Agente respecto a su obligación de dar aviso, aún en los casos en los cuales el cambio societario fuere menor al 30% del que habla la Resolución 818g, en su Capítulo 10, especialmente porque el cambio no llevó consigo ninguna modificación en la administración de la agencia ni en su control societario.

El Agente impugna lo que considera una exagerada multa de Un Mil Quinientos Francos Suizos (CHF 1.500,00) que le ha sido impuesta por IATA por esta inadvertencia de índole netamente administrativa.

La aludida multa se encuentra prevista en el Anexo “D” de la Resolución 818g, que entró en vigor el 1 de Junio de 2019.

## 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

Comienzo por indicar un hecho muy importante, el cual se refiere a la fecha en la cual el aludido cambio menor de propietario ocurrió. En efecto, tal como señalaran las Partes<sup>1</sup>, el cambio ocurrió el **18 de febrero de 2016**.

Tal como lo indiqué en la decisión dictada en fecha 31 de Julio de 2019 en un caso en la Argentina<sup>2</sup>, criterio que en esta ocasión ratifico, al margen de ser totalmente desproporcionado el imponer una multa por semejante cantidad de dinero a consecuencia de una inadvertencia administrativa que en nada afectó a ninguna

---

<sup>1</sup> Con escasos días de diferencia entre la información suministrada por IATA y la suministrada por el Agente.

<sup>2</sup> *Viajes Mara vs. IATA*.

<sup>3</sup> Referida como **PAC1(51) 10 Feb. 15** en la parte titulada “*Effectiveness of Status of Resolutions*”, de la Edición 39 del *Passenger Agency Conference Resolutions Manual*, effective 1 June 2018”, página 274. Es de hacer notar que toda esta Sección del Manual fue omitida en el Manual de Resoluciones de

Aerolínea Miembro de IATA ni puso en riesgo ningunos fondos pertenecientes a tales Aerolíneas, las ‘nuevas’ tarifas establecidas en el Anexo “D” de la Resolución 818g, NO son aplicables en este caso; toda vez que la norma aplicable, en ausencia de disposición expresa que indique lo contrario, es aquella vigente al momento en que la falta fue cometida, a saber, la penalidad vigente en **Febrero de 2016**.

En efecto, el Anexo ‘D’ fue recién incorporado a la Resolución 818g por decisión de la Conferencia de Pasajes (“PACONF”) 39th, cuya entrada en vigor fue el 1 de Junio de 2018. Antes de tal fecha, no existía tal Anexo y, por ende, no existían tales tarifas.

Consecuentemente, corresponde a IATA aplicar la multa administrativa por la demora incurrida por el Agente que existía al momento en que tal falta ocurrió, vale decir, la que existía de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 818g dictada por PACONF, con vigencia a partir del 10 de Febrero de 2015 al 28 de Febrero de 2016<sup>3</sup>. La multa vigente transcurridos los cinco (5) días luego del haber acaecido el cambio no reportado; es decir, la que existía para el **23 de Febrero de 2016**. Así se decide.-

A mayor abundamiento, no está demás observar respecto a la debida proporcionalidad que debieran guardar las multas impuestas por IATA, de suerte de no ser más bien confiscatorias en lugar de simplemente sancionatorias, lo previsto en el artículo 14.1.3 de la Resolución 818g (la aprobada por PACONF 38th), la cual expresamente indicaba que en los casos en los cuales Agentes Acreditados no cumplieren con lo establecido en los Criterios Financieros Locales una <<**tarifa de costo justificado**>> sería impuesta. En este caso resulta

---

<sup>3</sup> Referida como **PAC1(51) 10 Feb. 15** en la parte titulada “*Effectiveness of Status of Resolutions*”, de la Edición 39 del “*Passenger Agency Conference Resolutions Manual, effective 1 June 2018*”, página 274. Es de hacer notar que toda esta Sección del Manual fue omitida en el Manual de Resoluciones de este año (40 Edición, en vigor desde el 1 de Junio de 2019).

difícil encontrar algún tipo de justificación entre la falta cometida y la sanción impuesta. Así se decide.-

#### IV. DECISIÓN

Con fundamento en las razones expuestas precedentemente, y en base a las Resoluciones aplicables declaro:

- La multa de CHF 1,500.00 estipulada en el Anexo “D” de la Resolución 818g (PACONF/40th) no es aplicable a la falta cometida por el Agente, respecto a la tardía notificación del cambio de propietario ocurrido en la sede social del Agente en el mes de Febrero de 2016, **por no encontrarse vigente al momento en que tal falta fue cometida;**
- IATA deberá imponer la multa vigente para el **23 de Febrero de 2016**, a saber la establecida en el Manual de Resoluciones titulado PAC1(51) 10 Feb. 15, concretamente en la Resolución 818g, vigente para ese entonces.

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

Decidido en Vancouver, al 1 día del mes de Agosto de 2019.



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 párrafo 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 (**16 de Agosto 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.