

## DECLARACIÓN DE FOLATUR

### FOLATUR EXPONE A IATA TEMAS QUE AFECTAN AL SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN INDEPENDIENTE (Agencias de Viajes tradicionales, Online y Tour Operadores).

- El Foro Latinoamericano de Turismo reúne a las principales asociaciones de Agencias de Viajes y tour operadores de once países del continente desde México al extremo sur de América.

#### (A) El problema central es de competencia: exceso de concentración e integración vertical y posible coordinación anticompetitiva a través de la estructura de IATA.

**FOLATUR** está muy preocupada respecto de los sucesivos y consistentes movimientos que observa en la industria de transporte aéreo de América Latina hacia escenarios menos competitivos. Por una parte, se impulsan acuerdos de *Joint Business Agreements (JBA's)* e inversiones en el capital entre miembros al interior de las tres mayores alianzas aéreas internacionales de OneWorld, Star Alliance y Sky Team, con el fin de consolidar posiciones oligopólicas en los mercados que nos conciernen. Por otra, vemos con creciente inquietud cómo la integración vertical de las aerolíneas hacia la distribución de sus tickets puede terminar subsidiando sus canales propios de ventas en desmedro de aquellos independientes como son aquellos asociados bajo **FOLATUR**, mismos distribuidores que permiten que nuevos actores desafíen a los incumbentes y los puedan disciplinar competitivamente, en beneficio de los consumidores.-

La integración vertical es sustantiva: estimaciones de IATA para el año 2016 sitúan en 47% las ventas hechas por las aerolíneas, quedando un 53% a ser distribuido por canales independientes. Para el año 2021, proyectan que las ventas directas de las aerolíneas ascenderán a un 52% del total<sup>1</sup>.-

Se agrega a lo anterior, la alarmante y simultánea ampliación de ámbitos de acción de IATA hacia áreas que van mucho más allá de las usuales de una entidad gremial. Hay que recordar que IATA agrupa exclusivamente sólo a las aerolíneas y que sus sistemas de procesamiento de pagos constituyen, en palabras de ellos, *“the financial backbone of the industry”*: en 2016 IATA *Financial Settlement Systems* procesó la monumental cifra de **US\$ 401.4 billones**<sup>2</sup>. Y resulta que ha sido esta misma asociación gremial de las aerolíneas la que ha estado impulsando la adopción de nuevos protocolos que privilegian los canales directos de distribución de sus miembros asociados en desmedro de la distribución independiente, así como la constitución de garantías y definición de plazos de pago aplicables a este canal no relacionado, todas materias comerciales y financieras que exceden con creces aquellas del mundo gremial.-

---

<sup>1</sup> “The future of airline distribution 2016 – 2021”, de Henry H. Harteveltdt, preparado para IATA.

<sup>2</sup> Fact Sheet de International Air Transport Association (IATA) a junio 2017.

IATA ha ido evolucionando desde un accionar eminentemente técnico a uno comercial y financiero. Si IATA se hubiese o estuviese en vías de transformarse en un vehículo a través del cual miembros asociados podrían estar actuando coordinadamente para obtener ventajas económicas de cualquier índole con quienes les compiten en el transporte aéreo o en los canales de distribución independientes, se estaría frente a un hecho de extrema gravedad que las autoridades de libre competencia de nuestros países, Estados Unidos y la Unión Europea, deberían investigar de manera profunda y, eventualmente, sancionar y corregir si el caso así lo ameritase.-

En resumen, nuestro sector está siendo testigo del persistente intento de concentración en la industria aérea y particularmente en América Latina, de una integración vertical hacia la distribución que podría caer fácilmente en subsidios cruzados y abusos de posición dominante en detrimento de los canales de distribución independientes y de un cuestionable rol por parte de una entidad gremial exclusiva de las líneas aéreas como es IATA, que está ya involucrada en materias comerciales y financieras que exceden los ámbitos normales de este tipo de asociaciones y que podría transformarse en un vehículo de coordinación anticompetitivo.-

### **(B) Reunión de FOLATUR con IATA en MIAMI**

En reunión sostenida en las oficinas de IATA en Miami, el jueves 30 de noviembre último, **FOLATUR** expuso a los representantes de **IATA** los temas que en la actualidad están afectando gravemente desde el punto de vista de libre competencia al mercado de distribución independiente y al de transporte aéreo propiamente tal.-

FOLATUR, representado por su Presidente Guillermo Correa, (Presidente de ACHET, Chile); su vicepresidenta Paula Cortés, (Presidenta de ANATO, Colombia); Secretario Fabricio Di Giambattista, (Presidente de FEAVYT, Argentina); César Romero, Director (Presidente de GMA, México); Yara Duhamel, Presidenta de ABAVYT (Bolivia); Marcos Mercado, Presidente de ABAVYT La Paz (Bolivia) y Mario Birchmeier, Asesor Legal, planteó su preocupación por algunas medidas que está implementando IATA, las cuales implicarían una injerencia en la gestión operacional de las agencias que iría más allá de los campos de acción gremiales de una asociación internacional.-

Por IATA, estuvieron presentes: Peter Cerdá, Regional Vice President - The Americas; Alicia Lines, Regional Director-Financial & Distribution Services The Americas; Leonardo Hanon, Assistant Director Assistant Director ISS Distribution The Americas; Gabriela Peralta, Country Manager Chile; Marco Alvarenga, Head Governance-Financial and Distribution Services; Leslie Lugo, Assistant General Counsel; Diana Larrañaga, Assistant Director-Agency Management, SC Americas, entre otros.-

Algunos de los temas tratados fueron los siguientes:

#### **1.- Actuación de IATA en el Mercado del transporte aéreo:**

El “**Foro Latinoamericano de Turismo - FOLATUR**”, observa con preocupación cómo cada día el actuar de **IATA** (International Air Transport Association, por sus siglas en inglés), ha dejado de ser genuinamente el de una entidad destinada a “promover la fiabilidad, seguridad, confianza y economía en el transporte aéreo, en beneficio de los consumidores de todo el mundo”.-

En sus orígenes, IATA tuvo entre sus asociados mayoritariamente a aerolíneas de bandera de propiedad de los Estados, y con el tiempo se podría estar transformando en un vehículo de coordinación de aerolíneas privadas con fines de lucro, con negativas consecuencias en el ámbito competitivo en el mercado del transporte aéreo y aquel relacionado de la distribución.-

En efecto, en la práctica, IATA es controlada por las grandes líneas aéreas, que por la vía de fusiones, absorciones y acuerdos comerciales con otros competidores, han aumentado significativamente su red de influencia en la industria de los viajes; asumiendo eventualmente IATA en este escenario, un importante rol de coordinación comercial en beneficio de sus asociadas, imponiendo condiciones restrictivas al mercado, especialmente al canal de distribución independiente, constituido por Agencias de Viajes (Tradicionales y OTA's) y Tour Operadores.-

Es así como las líneas aéreas socias de IATA y al amparo de sus propias resoluciones, de forma aparentemente concertada, han ido adoptando medidas que han impuesto en forma unilateral y arbitraria al canal de distribución independiente, eliminando las comisiones que contractualmente están obligadas a pagar a las Agencias de Viajes (Canal de distribución independiente de las líneas aéreas), imponiendo recargos por las reservas efectuadas a través de los **GDS's** (Global Distribution System, por sus siglas en inglés), aplicando y desarrollando programas como el **NDC** (New Distribution Capability, por sus siglas en inglés), **New Gen ISS** (The New Generation of IATA Settlement Systems, por sus siglas en inglés), **PCI DSS Compliance** (Payment Card Industry Compliance, por sus siglas en inglés), todas medidas discriminatorias con el canal de distribución y atentatorias a los intereses de los consumidores. –

Las Agencias de Viajes, desempeñan un rol transcendental en el mercado de distribución del transporte aéreo, permitiendo su desafiabilidad, y la entrega de una oferta integrada y transparente, en directo beneficio de los consumidores. -

Sin la existencia de un canal de distribución independiente, el mercado del transporte aéreo sería del todo imperfecto, dominado por las grandes líneas aéreas y sin posibilidad que ingresaran exitosamente nuevos actores, capaces de desafiar a los dominantes.-

Por lo mismo, se hace imperativo un concepto de “cancha pareja”, entre el canal de distribución directo e indirecto.-

Un reflejo patente de lo anteriormente expuesto, es que en la actualidad la Presidencia de IATA la detenta el CEO de Qatar Airways Sr. Akbar Al Baker; probablemente la línea aérea con los más ambiciosos planes de expansión, por la vía de adquisiciones de participaciones accionarias de otras compañías de la competencia.-

En efecto, Qatar Airways, acaba de adquirir el 9 por ciento de la aerolínea de Hong Kong Cathay Pacific, que se suma al 10 por ciento que tiene del mayor conglomerado aéreo de Latinoamérica, Latam Airlines, al 49 por ciento que también ostenta de Meridiana, y al 20 por ciento que posee de IAG, donde se integran British Airways, Iberia, Vueling, Aer Lingus y la marca Level.-

## **2.- NDC (New Distribution Capability).-**

En el mismo sentido, primero fue Lufthansa, hoy IAG (Iberia y British Airways), en abril de 2018 Air France KLM y mañana es de imaginar será resto de sus asociadas, todas aerolíneas full members de IATA, han notificado a las Agencias de Viajes con discriminarlas con un recargo por emitir boletos a través de los sistemas GDS's y no usar los sistemas propios de esas aerolíneas, basado en el NDC desarrollado por IATA.-

En su oportunidad este Foro, ya emitió una declaración pública haciendo ver sus reparos al NDC.-

Para FOLATUR, esta acción se enmarca dentro del cambio propuesto por IATA la que mandatada por sus asociadas, quiere imponer un nuevo sistema de distribución mundial de tarifas aéreas, bajo la figura del NDC, alternativo al de los GDS's, introduciendo así un nuevo modelo y relación comercial con los proveedores aéreos, las Agencias de Viajes y el consumidor final. Dicho nuevo modelo, sería controlado por las grandes líneas aéreas (en su gran mayoría son empresas privadas con fines de lucro), que a su vez controlan IATA. De esta manera, el principio de transparencia que protege el sistema actual estaría siendo condicionado a los intereses de una de las partes, en este caso, aquellos de las grandes líneas aéreas.-

La acción de las líneas aéreas de imponer el NDC, puede generar graves efectos anticompetitivos, pues busca entorpecer la existencia de un sistema centralizado de información, cotización y venta, operado por un tercero independiente, con el efecto de obstaculizar la transparencia en la oferta y distribución independiente de pasajes aéreos.-

Todos estos cuestionamientos fueron hechos valer por este Foro y sus asociadas ante el DOT (U.S. Department of Transportation), en el proceso de aprobación que inició IATA del protocolo NDC ante el mismo en marzo de 2013 (bajo la denominación de Resolución 787 de IATA). El DOT aprobó esta resolución con fecha 21 de mayo de 2014, bajo determinadas condiciones, las que no han sido respetadas por algunos de los asociados de IATA al imponer el uso del NDC, contraviniendo lo expresamente exigido por el DOT "la aprobación de la Resolución 787 no constituye una aprobación de cualquier acuerdo entre aerolíneas miembros de IATA respecto de cualquier método o modelo de negocios de distribución de transporte aéreo, ni para restringir el uso de cualquier canal disponible para la distribución de transporte aéreo, incluyendo la distribución indirecta hecha por otras aerolíneas".-

El hecho que las Agencias de Viajes se vean obligadas a acceder directamente al portal de cualquier línea aérea, trae importantes riesgos respecto de la confidencialidad de datos privados de los pasajeros, dando además origen a un peligro de discriminación al canal de distribución, así como a una falta de transparencia en la oferta existente para dicho mercado.-

### **3.- PCI DSS Compliance.-**

En relación a la comunicación dada por IATA a las Agencias de Viajes, en la que les informa que a contar de marzo de 2018 las Agencias de Viajes deberán implementar el estándar PCI-DSS para conservar la acreditación de la IATA, este Foro estima que la certificación impuesta unilateralmente por IATA, no puede constituir una condición que tenga la consecuencia prevista en la Resolución 818g, que hace obligatorio el cumplimiento de las DSS (Estándar de Seguridad de Datos) de la PCI (Industria de Tarjetas de Pago), para obtener y retener la acreditación como Agente Acreditado de IATA. Si bien, a partir de nuestros reclamos, la IATA no castigará a las agencias respecto del no cumplimiento con dicha certificación después de marzo 2018, a la espera de la implementación del NewGen Iss, hará llegar una notificación de "Non Compliance". De esta forma, la Agencia que no cumpla con la Certificación PCI –DSS en el tiempo estipulado, podrá seguir operando, pero cuando ya esté operativo el NewGen ISS, las aerolíneas tendrán la capacidad de discriminar si una Agencia puede emitir sólo cash o sólo con Tarjeta de Crédito.-

La imposición de esta condición unilateral, resulta muy gravosa para las Agencias de Viajes, desde el punto de vista operacional, tecnológico y consecuentemente económico, debiéndose posponer su aplicación, mientras no exista certeza en cuanto al procedimiento y los alcances de esta certificación.-

### **4.- Comisión Cero.-**

Respecto de la comunicación dada por algunas aerolíneas asociadas a IATA a las Agencias de Viajes, en donde en forma unilateral han notificado la eliminación de las comisiones pagadas (0%), consideramos este hecho ilegal y arbitrario, al atentar contra lo dispuesto en el propio "Contrato de Agencia de Venta de Pasajes", incluido en la Resolución 824 de IATA, que establece en el párrafo 9 (Remuneración) que:

"Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas, constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista."-

El actuar unilateral de aerolíneas asociadas a IATA, al modificar las condiciones del "Contrato de Agencia de Venta de Pasajes", vulnera el principio básico del derecho que dispone "que todo contrato válidamente celebrado es una ley para las partes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".-

### **5.- Garantías de las líneas aéreas.-**

Amerita una reflexión el hecho que las aerolíneas reciban anticipadamente los ingresos provenientes de ventas "futuras", sin que exista resguardo alguno para el consumidor frente a un eventual cese de operaciones por insolvencia o quiebra que pudiese afectar a una aerolínea.-

Para este Foro, en resguardo de los consumidores, IATA debería realizar una gestión tendiente a asegurar que quienes hayan comprado un pasaje aéreo finalmente logren ser embarcados.-

IATA administra el sistema vigente – cobro centralizado que efectúan las Líneas Aéreas (BSP)-, recaudando y anticipando todos los fondos a estas empresas, sin mediar resguardo alguno que garantice el cumplimiento de las obligaciones contractuales, asumidas por las aerolíneas para con los pasajeros.-

No parece razonable que las Líneas Aéreas usufructúen de un sistema de recaudación que minimiza sus riesgos de incobrables (IATA –BSP), sin otorgar ningún resguardo al canal de distribución, ni al consumidor en caso de quiebra o insolvencia (seguros, retención de fondos, política de anticipo de fondos al transportador en función a una clasificación de riesgo, transporte solidario de pasajeros de la línea aérea que cese sus operaciones, etc.).-

Se da el agravante, que líneas aéreas en dificultades económicas han lanzado grandes ofertas para viajes a un futuro no cercano para paliar déficit de liquidez, incumpliendo posteriormente dichos ofrecimientos, habiéndose generado entonces efectos catastróficos para los pasajeros y el canal de distribución indirecto.-

Como Foro, siempre hemos abogado por exigir a las líneas aéreas garantías, que protejan adecuadamente a los consumidores y a todos los actores de la industria. No parece ecuánime que sólo las Agencias de Viajes tengan esta obligación a favor de las líneas aéreas.-

Este llamado, es también válido para las autoridades aeronáuticas que autorizan la operación de las líneas aéreas.-

## SUSCRIBEN

### ASOCIACIONES DE AGENTES DE VIAJES Y TOUR OPERADORES MIEMBROS DE

#### FOLATUR (FORO LATINOAMERICANO DE TURISMO)



BRASIL



BOLIVIA



CHILE



COLOMBIA



PERÚ



PARAGUAY



ECUADOR



URUGUAY



ARGENTINA



MÉXICO



VENEZUELA

Miami, noviembre 30 de 2017.