

## PROPOSICIÓN

Elimínese el Artículo 25 del proyecto de ley 403/20 Cámara – 281/20 Senado Por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.

~~**Artículo 25. Responsabilidad frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo.** La agencia de viajes no asumirá responsabilidad **solidaria** por el servicio de transporte aéreo frente al usuario o viajero por **perjuicios** o reclamaciones diferentes de la garantía legal, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte.~~

~~**Parágrafo.** En todo caso, procederá el llamamiento en garantía en virtud de lo establecido en el artículo 64 del Código General del Proceso.~~

## JUSTIFICACIÓN

Resulta lesiva para los consumidores, dado el carácter de las normas de protección al consumidor que contemplan la solidaridad, respecto de las cuales se predica su naturaleza de orden público, así como la inexistencia de las disposiciones que le sean contrarias, conforme lo dispuesto en el artículo 4 del Estatuto del Consumidor: “Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita”.

No se considera conveniente la inclusión de dicho artículo, en tanto que contraviene lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), toda vez que el estatuto reconoce en materia de efectividad de la garantía la responsabilidad solidaria entre el productor y proveedor por garantía ante los consumidores (numeral 1º del art. 6 de la Ley 1480 de 2011), en este mismo sentido el artículo 10 también dispone la responsabilidad solidaria.

En adición, no puede perderse de vista que el consumidor puede escoger el patrimonio más solvente para hacer efectivo sus derechos, por lo que limitar la responsabilidad de las agencias de viajes no promueve la garantía de los derechos de los consumidores ni el respeto a sus intereses económicos.

La Ley 1480 de 2011 establece en sus artículos 6, 7 y 10 que, en asuntos de garantía, tanto productores como proveedores son responsables de la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los bienes o servicios que se adquieren con ocasión de un relación de consumo.

De conformidad con lo anterior, las agencias de viaje que fungen como intermediarios en la prestación de servicios turísticos, están obligadas a responder por las condiciones de los servicios que fueron adquiridos a través de ella, de ahí que, en asuntos de transporte aéreo de pasajeros, exista solidaridad entre las agencias de viaje y los transportadores, en lo que respecta a la prestación del servicio adquirido. Más aún, porque es la agencia de viajes quien se relaciona con el consumidor, es decir, es la cara del extremo productor/proveedor en la relación de consumo.

Así las cosas, resultaría sumamente gravoso y contrario a las normas de protección al consumidor que buscan resarcir la asimetría característica de las relaciones de consumo, atribuirle al consumidor la carga de perseguir a personas con quienes no interactuó, razón por la cual este

puede acudir a la agencia de viajes con la que acordó la prestación de servicios turísticos para que responda, indiferentemente de su calidad de intermediario, por la calidad de los servicios pactados, en este caso, por la prestación del servicio de transporte.

No resulta acertado lo que se busca introducir con el artículo bajo estudio pues, de conformidad con las normas legales vigentes, las agencias de viaje deben responder solidariamente con los transportadores por la adecuada prestación del servicio de transporte aéreo, por lo que el artículo reseñado debe excluirse del proyecto de ley.



**JUAN SAMY MERHEG MARÚN**  
Senador de la República



**JUAN FELIPE LEMOS URIBE**  
Senador de la República