

**PROYECTO DE LEY No. 281 SENADO, 403 CAMARA DE 2020 “POR LA CUAL SE MODIFICA LE LEY GENERAL DE TURISMO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**

**PROPOSICIÓN**

Modifíquese el artículo 25 el cual quedara así:

**Artículo 25. Responsabilidad frente al usuario o viajero por los servicios turísticos.** La agencia de viajes no asumirá responsabilidad solidaria frente al usuario o viajero por perjuicios o reclamaciones diferentes a las que legal o contractualmente le correspondan, originadas en la prestación de los servicios turísticos contratados a través de ellas, tales como transporte aéreo, transporte terrestre, hospedaje, entre otros, salvo la responsabilidad que pueda aplicar a las agencias de viajes que sean prestadoras directas de los servicios turísticos o cuando se trate de transporte aéreo fletados, de acuerdo con lo especificado en el contrato firmado entre la agencia de viajes y el usuario o viajero.

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



**CARLOS ABRAHAM JIMENEZ LOPEZ**  
Senador de la República

COMO VIENE EN LA PONENCIA DE 2º DEBATE	PROPOSICION
<p><b>Artículo 25. Responsabilidad frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo.</b> 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.</p> <p><b>Parágrafo.</b> En todo caso, procederá el llamamiento en garantía en virtud de lo establecido en el artículo 64 del Código General del Proceso.</p>	<p><b>Artículo 25. Responsabilidad frente al usuario o viajero por los servicios turísticos.</b> La agencia de viajes no asumirá responsabilidad solidaria <b>frente al usuario o viajero</b> por perjuicios o reclamaciones diferentes a las que legal o <b>contractualmente le correspondan, originadas en la prestación de los servicios turísticos contratados a través de ellas, tales como transporte aéreo, transporte terrestre, hospedaje, entre otros, salvo la responsabilidad que pueda aplicar a las agencias de viajes que sean prestadoras directas de los servicios turísticos o cuando se trate de transporte aéreo fletados, de acuerdo con lo especificado en el contrato firmado entre la agencia de viajes y el usuario o viajero.</b></p> <p><b>Parágrafo.</b> En todo caso, procederá el llamamiento en garantía en virtud de lo establecido en el artículo 64 del Código General del Proceso.</p>

## JUSTIFICACION

H. Representantes a la Cámara y Senadores de la República la presente proposición tiene como justificación clara y específica el evidente hecho de que las agencias de viajes no pueden quedar enmarcadas como si solo vendieran tiquetes aéreos cuando la realidad es que además de los mismos ofrecen otra importante cantidad de productos y servicios. Este proyecto en su artículo 25 las enmarca únicamente como vendedoras de tiquetes aéreos razón que motiva la suscripción de esta proposición.

La posición que en muchos casos tiene la SIC, las agencias de viaje tienen una “responsabilidad solidaria” frente a los daños y perjuicios que se deriven de la prestación de los servicios turísticos, cómo lo son transporte aéreo, terrestre, hospedaje, etc. La responsabilidad solidaria implica que el afectado puede reclamar, a su elección, del obligado principal (en este caso del prestador de servicios) y/o de quienes a pesar de no haber participado directamente en la configuración del daño, tengan la calidad de obligados solidarios. Es algo similar a la figura de deudor y codeudor, donde este último tiene una “responsabilidad solidaria” por las obligaciones adquiridas por el primero.

Que se trate de un servicio turístico que se ejecute en Colombia o en el exterior no es no relevante; lo relevante es que las **agencias de viajes desarrollan actividades de intermediación DE TODA LA CADENA DE SERVICIOS TURISTICOS** y, por ende, sólo deben responder por incumplimientos o perjuicios que se deriven de dicha gestión, por ejemplo, que no se haga adecuadamente una reserva solicitada por un cliente, que no se ejecute o preste un servicio previamente contratado por qué no coordinó lo pertinente, etc. Sin embargo, las agencias de viajes no deberían responder por daños o perjuicios derivados de la prestación o ejecución específica del servicio turístico. Lo anterior, es más o menos claro en el servicio de transporte aéreo (ya existen normas

que así lo establecen), más no en otros servicios donde los pasajeros también pueden presentar reclamaciones; por ejemplo, las agencias no deberían responder por servicios NO tomados y pagados ante Cancelaciones de viajes, la pérdida de bienes en un hotel ni por daños físicos generados por un accidente de tránsito, ni por una intoxicación que se sufra con la alimentación de un hotel, entre otros muchísimos ejemplos que nos dejan expuestos a multas y reclamos .

Por lo anteriormente expuesto es necesario que esta ley deje expreso que la responsabilidad de la agencia deba limitarse a la adecuada gestión de intermediación conforme se haya obligado en el contrato que se firme entre el cliente y la agencia de viajes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**CARLOS ABRAHAM JIMENEZ LOPEZ**  
Senador de la República