

Bogotá, Octubre 18 de 2023
A-142

Dr. CARLOS ALBERTO CUENCA CHAUX
Hon. Presidente de la Comisión Tercera
Dra. ETNA TAMARA ARGOTE CALDERÓN
Hon. Vicepresidente de la Comisión Tercera
CÁMARA DE REPRESENTANTES
Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Ley No. 264 de 2023- *“Por medio del cual se habilita el uso del Llamamiento en Garantía en los procesos de responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo”*

Honorables Representantes:

Es de nuestro interés poner en su conocimiento que la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO-, es una entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promueve los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia. Creada el 20 de octubre de 1949 y conformada por más de 700 Agencias de Viajes Asociadas en todo el territorio nacional con 9 Capítulos de representación.

ANATO por medio de la presente comunicación considera oportuno expresar el apoyo al Proyecto de Ley No. 264 de 2023 *“Por medio del cual se habilita el uso del Llamamiento en Garantía en los procesos de responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo”*, el cual consagra la figura del Llamamiento en Garantía en los procesos de responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo. De la misma forma, queremos exponer las ideas por las que estamos seguros que la aprobación de este Proyecto traerá grandes beneficios a los distintos agentes que intervienen en la relación de consumo como lo son los proveedores, expendedores, intermediarios y los consumidores.

Este Proyecto reconoce la importancia del Llamamiento de Garantía, particularmente en el ejercicio de acciones de protección al consumidor, en el sentido que permitirá la admisión de esta figura con independencia del juez ante el cual se adelanta la acción de protección al consumidor.

La inclusión de esta modificación asegurará que tanto los jueces civiles de circuito como la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de funciones jurisdiccionales se vean abocados a resolver el trámite del Llamamiento en Garantía, a solicitud de parte o de oficio.

Cabe recordar que, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales hasta el primer semestre del año en curso, mantuvo una posición dirigida a no admitir la figura del Llamamiento en Garantía en las acciones de protección al consumidor que se adelantaban ante esta Entidad. Esta posición se encontraba sustentada en un único argumento consistente en que el legislador no le había asignado la competencia para resolver el trámite del Llamamiento en Garantía, sino exclusivamente la acción de protección al consumidor.

Fue hasta una reciente decisión que la Superintendencia cambió su posición y decidió admitir por primera vez el Llamamiento en Garantía en un proceso adelantado ante esta Entidad. No obstante, a pesar de que en la actualidad la Superintendencia ha permitido considerar esta figura en las acciones de protección al consumidor, después de más de 10 años de haber sostenido sistemáticamente que no procedía la figura del Llamamiento, no media garantía alguna que esta interpretación se mantenga.

Por lo anterior, consideramos que el proyecto de ley actual resulta vital para consagrar de manera expresa la procedencia de la figura del Llamamiento en Garantía en las acciones de protección al consumidor con independencia del juez ante el cual se adelante, lo que permitirá brindar seguridad jurídica a los agentes que intervienen en la relación de consumo y evitar cualquier escenario futuro de retroceso respecto a esta figura procesal.

Adicional a esto, los jueces civiles de circuito cuentan con una trayectoria en el conocimiento de esta figura procesal a la cual están acostumbrados en esta jurisdicción ordinaria, lo que precisamente evidencia que la adopción de la misma no representará un impacto negativo en el funcionamiento del aparato judicial sino por el contrario evitará el inicio de procesos judiciales independientes. Para el caso particular de la Superintendencia, tras la admisión reciente de la figura, denota que esta Entidad se encuentra en capacidad de asumir el estudio de la responsabilidad que se deriva de la figura del Llamamiento en Garantía.

En atención al Proyecto de Ley que pretende la incorporación expresa del Llamamiento en Garantía, consideramos que redundará en los siguientes beneficios que paso a enlistar:

- La figura del Llamamiento en Garantía permite que en un mismo momento se discutan las distintas responsabilidades que surgen en el desarrollo de una relación de consumo, genera un ahorro de recursos y logra que en un mismo escenario procesal se esclarezca lo que ocurrió en desarrollo de la relación de consumo.

En las acciones de protección al consumidor en las que el consumidor decide ejercitar esta de manera exclusiva en contra del intermediario, por ejemplo, una Agencia de Viajes, el consumidor no logra percibir y analizar las circunstancias que rodearon la ejecución de la relación de consumo.

Esto hace que, ante una sentencia condenatoria en contra de la Agencia de Viajes, que se da por la aplicación del principio de solidaridad, el consumidor termina el proceso con una percepción negativa de la prestación del servicio de la Agencia de Viajes, en escenarios donde la falla del servicio ocurrió por un comportamiento exclusivo del proveedor del servicio (aerolínea u hotel).

Por este motivo, al permitir la figura del Llamamiento en Garantía, sin romper la obligación de solidaridad que tienen los proveedores y expendedores con el consumidor, se discutirá en un mismo escenario procesal la posibilidad que tendría ese intermediario de recobrar al proveedor de servicios lo pagado al consumidor.

Lo antes expuesto trae dos ventajas al mercado, por un lado, el consumidor conocerá de primera mano las causas que llevaron al incumplimiento del contrato inicial, permitiéndole al consumidor evidenciar que en muchas circunstancias la falla del servicio no se presentó por un hecho o comportamiento del intermediario, sino que se debió a un evento propio del actuar exclusivo del proveedor. Lo descrito permitirá enviar un mensaje claro al mercado, que el intermediario está respondiendo no porque falló en la prestación del servicio sino porque en relaciones de consumo es el legislador el que le ha asignado una responsabilidad solidaria y por ello es que está llamado a responder.

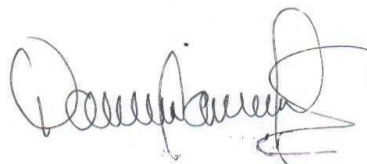
Por otro lado, a la vez que el consumidor conocerá los hechos que dieron cuenta del incumplimiento, esta figura garantizará que los proveedores acudan obligatoriamente al proceso, que se discuta en un mismo escenario procesal no solo la relación del proveedor y del expendedor con el consumidor, sino también la responsabilidad interna entre el proveedor y el expendedor. Recordando que el estudio de esta responsabilidad surge precisamente de los mismos hechos, circunstancias que rodearon la ejecución de la relación de consumo, garantizando un aprovechamiento adecuado de los recursos de la administración de justicia, permitiendo un ahorro de recursos y tiempo no solo para los expendedores e intermediarios, sino también para el aparato jurisdiccional.

- El Llamamiento en Garantía permitirá que todas las partes de la relación de consumo sean vinculadas al proceso judicial. Como se expuso en el punto anterior la figura del Llamamiento en Garantía permite que se estudien las relaciones de responsabilidad que surgen en el desarrollo de una relación de consumo.

Por este motivo, es que la figura que se pretende introducir en el proyecto legislativo concorra en un mismo escenario, el proveedor de los servicios (las aerolíneas), el expendedor de los servicios (como la considerado la Superintendencia, la Agencia de Viajes) y el consumidor, lo que permitirá esclarecer lo ocurrido en la ejecución de la relación de consumo y asignar las responsabilidades correspondientes según el grado de participación en la ejecución del comportamiento a los proveedores y expendedores.

Por las razones expuestas consideramos que el proyecto legislativo trae grandes beneficios al desarrollo de las relaciones de consumo.

Atentamente,



PAULA CORTES CALLE
Presidente Ejecutiva