

Bogotá, 18-07-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100482001**

Fecha: 18-07-2022

Señor

Joan Stefany Saavedra Cardenal

stefany_132@hormail.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20215341950712

Respetado señor Saavedra:

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la aerolínea Fast Colombia S.A.S – Viva Air, y de la cual le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que en el desarrollo de las averiguaciones preliminares se encontró debidamente probado que la tarifa adquirida por el pasajero, es promocional y no reembolsable, por lo cual y atendiendo los términos y condiciones de la misma, el tema de la calamidad es valorada únicamente de acuerdo a las políticas establecidas, en consecuencia la decisión estará sometida a la evaluación documental que realice la aerolínea, sin que dicha decisión vulnera la normatividad establecida.

Ahora bien, este Despacho encontró que la aerolínea acreditó la calamidad presentada y como solución efectuó el reembolso total a través de un voucher de servicio, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020¹; en este punto resulta oportuno precisar que los términos y condiciones de dicho documento son determinados exclusivamente por la aerolínea, sin que los mismos vulneren la normatividad establecida y vigente para la fecha de los hechos, por lo cual el término de vigencia es un factor determinado en este caso por Fast Colombia.

Por tal motivo, la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea Fast Colombia, por cuanto no se evidencian conductas que vayan en contra de los derechos de los usuarios del transporte aéreo; en consecuencia, se ordena el archivo de la queja.

¹ "ARTÍCULO 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea." 1

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{AG}