

Bogotá, 22-07-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100499341**

Fecha: 22-07-2022

Señor

**Rafael Enrique Gutierrez Alandete**

[rf.alandete11@gmail.com](mailto:rf.alandete11@gmail.com)

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20215342059042

Respetado señor Gutiérrez:

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 determinación se adoptó teniendo en cuenta que mediante radicado No. 20229100016321, se requirió a la Fast Colombia S.A.S – Viva Air, quien emitió respuesta a través de radicado No. 20225340208872, y del análisis correspondiente se evidenció que, el vuelo amparo bajo la reserva BY712T, no pudo ser abordado por los pasajeros, teniendo en cuenta el incumplimiento presentado por parte de los mismos y relacionado con el termino de presentación, tanto en el counter, como en la sala de embarque.

Ahora bien, resulta oportuno señalar que, dentro de los términos y condiciones aceptados al momento de efectuar la compra, la aerolínea estipuló que los pasajeros "(...) *debían apersonarse al counter (modulo) de Viva dos (2) horas antes si el vuelo era nacional, con el fin de imprimir el pase de abordar y 45 minutos antes de la salida del vuelo en la sala de abordar. (...)*", solicitud que no fue debidamente atendida, lo que denota el incumplimiento de las políticas establecidas en la tarifa adquirida y en consecuencia la aerolínea reembolsó mediante voucher de servicio los valores correspondientes a las tasas aeroportuarias y los impuestos a lugar, cumpliendo así con sus obligaciones.

Lo anterior, soportado a demás en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC-, que facultan a las aerolíneas a fijar y/o disponer del termino de presentación de los pasajeros en el counter para realizar el chequeo pertinente y en las salas de embarque para abordar.

Así las cosas, se encontró debidamente probado que la aerolínea actuó conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, por lo cual, la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea Fast

1

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.

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 <sup>CA</sup>