

Bogotá, 04-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100212911**

Fecha: 04-04-2022

Señor (a)

**Erika Johanna Avila Diaz**

Correo: [dayuer-05@hotmail.com](mailto:dayuer-05@hotmail.com)

Asunto: Comunicación archivo quejas con Radicados No. 20215341260342 y 20215341261602

Respetado (a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por la usuaria, a través de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, 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, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20219100572951, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20215341464122 y a partir del análisis fáctico de la información aportada, se evidencia que el pasajero se comunicó con la aerolínea indicando que no podría viajar porque le atemorizaba la situación en Santa Marta producto de la pandemia por el virus COVID-19.

La aerolínea validó en el sistema y los vuelos registrados en la reserva NF8ZNH no presentaron afectaciones externas o contingencias operacionales, por lo tanto, le indicaron al pasajero que podría realizar cambios asumiendo costos (penalidad + diferencia tarifaria). El reembolso solo sería por concepto de tasas aeroportuarias, ya que, no interpuso derecho de retracto en tiempos.

Reservation	Comments				
<p>#271134162715</p> <p><b>NF8ZNH</b></p> <p>Book Closed            Paum Complete            Calle</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Total</th> <th>Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>139.360 COP</td> <td>0 COP</td> </tr> </tbody> </table> <p>Owning Carrier: VH            Pron: <i>City + F3</i></p> <p>Flight Information</p>	Total	Amount	139.360 COP	0 COP	<p>Comments Summary</p> <p>Filter: All</p> <p>Manifest            pax se comunica indicado que no va a volar ya que es una persona mayor y por la situación en sentir le da miedo volar, se le informa que el cambio se hace bajo las condiciones normales y esta solicita vo, se le informa que el vo sería solo por tasas y el tiempo para que le llegue sería de 10 a 15 días hábiles...            Agent: FKCAL133 Date: 16/03/2021 19:30</p> <p>Manifest            se genera fee por valor de voucher a reembolsar 33.300 COP se sube a soporte para que elimine vuelos y balancees            Agent: FSOP62 Date: 20/03/2021 10:47</p> <p>Manifest            Se eliminan vuelos a solicitud            Agent: FGSO35 Date: 20/03/2021 10:53</p> <p>Manifest            Se crea voucher desistimiento solo tasas            Radicado: 307530973            vouchers generados: 1</p>
Total	Amount				
139.360 COP	0 COP				

El reembolso se realizó bajo la modalidad de voucher por concepto de tasas aeroportuarias, lo que corresponde al monto de \$33.300. Este fue generado el veinte (20) de marzo de 2021 y contaba con plazo para ser redimido hasta el veinte (20) de marzo de 2022, es decir, doce (12) meses para ser utilizado y adquirir cualquiera de los servicios prestados por Viva. Actualmente, ya se encuentra redimido, fue aplicado a la reserva bajo número de código E3263L

@Supertransporte



### Devolución de tasas

Teniendo en cuenta los numerales 3.10.1.8.1. y 3.10.1.8.2. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos Colombianos), el pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio de este, siempre y cuando el contrato de transporte tenga origen en Colombia.

Teniendo en cuenta que todas nuestras tarifas son promocionales no reembolsables, en el momento que no realices tu viaje, solo serán reembolsables las tasas aeroportuarias e impuestos de acuerdo con el destino. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables. El pasaje y los servicios adicionales adquiridos no son reembolsables.

En caso de que en una reserva se encuentre más de un pasajero, la misma se dividirá y se hará el reembolso al pasajero que lo solicita.

Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**«Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

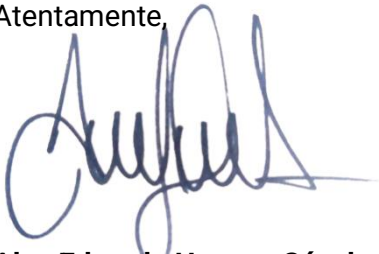
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad,

*los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.» (Subrayado fuera del texto original).*

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte