

Bogotá, 22-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100253381**

Fecha: 22-04-2022

Señor (a)

Natalia Paola Alarcon Nieto

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a su PQR identificada con el radicado No. 20205320171282

Respetado(a) señor(a):

Revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se le informa que, por el mismo tema (vulnerar el derecho a la reclamación, al no contar con los canales de servicio al cliente idóneos para atender las solicitudes presentadas por los usuarios), conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó iniciar una investigación administrativa bajo el número de expediente 202191026000043-E, en contra de Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia por presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo¹.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Amado Díaz- *Daniela Amado*

¹ De acuerdo al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

² Artículo 116 Constitución Política de Colombia

³ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.