

Bogotá, 13-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100170281**

Fecha: 13-03-2023

Señor (a)

**Natalia Andrea Hernandez Gomez**

Correo: [nataher\\_2008@hotmail.com](mailto:nataher_2008@hotmail.com)

Asunto: Atencion a su radicado No. 20235340263712

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo,

En atención a la radicación que se referencia, es importante comunicarle lo siguiente:

1. Acusamos de recibo su solicitud, lamentando la situación en la que se ve envuelto con ocasión a la suspensión súbita de operaciones de la aerolínea Viva Air.
2. La Superintendencia de Transporte, dentro del marco de sus competencias, se encuentra realizando las actuaciones administrativas correspondientes respecto de hechos que podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector transporte.

Es así como, por ejemplo, a partir de referidas actuaciones se inició investigación administrativa a dicha sociedad a través de la Resolución 637 del 1 de marzo de 2023, por el presunto incumplimiento al libre acceso al servicio de transporte. Asimismo, se impuso medida administrativa ordenando el desarrollo de un Plan de Atención a Usuarios frente a la situación presentada y remitir periódicamente a la Entidad un informe sobre las PQRD radicadas, igualmente, implementar las medidas compensatorias y en materia de reembolso que haya lugar.

3. Teniendo en cuenta que no contamos con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, no podremos pronunciarnos respecto del reconocimiento de un derecho particular como, por ejemplo, la solicitud de reembolso, o los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de vuelo o cambio de itinerario, cualquiera que estos sean.
4. Por lo anterior, lo invitamos a acudir al ejercicio de la acción de protección al consumidor, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Los requisitos y demás

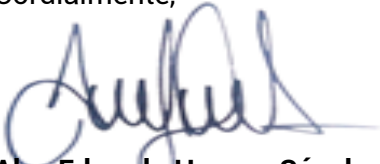
información se encuentran contenida en el siguiente enlace:  
<https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda (SIC O JUEZ), deberá agotar la reclamación directa ante la empresa de transporte aéreo por escrito, por teléfono o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda.

5. Un modelo de demanda lo encontrará disponible en el enlace: [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo\\_demanda.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf), advirtiendo que su uso no es obligatorio ni garantiza el resultado satisfactorio.

Finalmente, le informamos que con esta comunicación, procedimos a remitir su queja a la aerolínea Viva, con lo cual podría obtener respuesta frente a su situación particular o tenerse por agotado el requisito de procedibilidad de reclamación directa en caso de que así también lo considere el juez de instancia y, por supuesto, siempre que sea su intención iniciar la acción de protección al consumidor con la radicación de la demanda correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la República.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Copia PQR en seis (6) Folios.

Proyectó: Daniela Amado Díaz - *Daniela Amado*

Copia: Fast Colombia SAS - [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com)