

Bogotá, 03-10-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120857291**

Fecha: 03-10-2023

Señor(a):  
**No Registra**

Asunto: Atención al radicado nro 20235340963972.

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo,

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

El pasado 27 de febrero de 2023 la aerolínea Fast Colombia S.A.S., en adelante Viva Air, anunció la suspensión de operaciones en los aeropuertos del territorio nacional, argumentando una situación financiera crítica que le impedía cumplir con sus obligaciones, entre ellas las derivadas del contrato de transporte con los usuarios.

La crisis señalada desató una serie de medidas por parte de varias entidades del estado, orientadas, principalmente, a brindar acompañamiento a los pasajeros con contratos de transporte sin ejecutar. En coordinación con la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, se propendió por generar estrategias de protección a los usuarios para que pudiesen volar con otras aerolíneas sin costo o con una tarifa especial; por su parte, en colaboración con la Superintendencia de Industria y Comercio se generaron canales de recepción de PQRD y mecanismos eficientes para la presentación de demandas que buscaran ordenar reembolsos a los usuarios.

Asimismo, la Superintendencia de Transporte inició procesos administrativos sancionatorios, impuso sanciones por más de 500 millones de pesos, decretó la medida de *Sometimiento a Control*<sup>1</sup> de la sociedad y monitoreó los planes de negocios propuestos para salir de la situación crítica de carácter administrativo, financiero y jurídico en el que se encontraba.

<sup>1</sup> Facultad de la Superintendencia de Transporte para ordenar los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de orden jurídico, contable, económico o administrativo de cualquier sociedad vigilada, cuando así lo determine el Superintendente de Transporte mediante acto administrativo de carácter particular.

Pese a lo anterior, el 21 de junio de 2023, la Superintendencia de Sociedades decretó la apertura del proceso de liquidación judicial, mediante auto 2023-01-528814, teniendo en cuenta que *"no existe forma de configurar un nuevo plan de negocios e iniciar operaciones dando cabal cumplimiento a los requerimientos exigidos por la Aeronáutica Civil"*. En consecuencia, a partir de dicha fecha, la sociedad quedó en estado de liquidación y, por ende, cualquier actividad que pueda desarrollar en cabeza del liquidador será únicamente con la finalidad de conservar sus activos, buscando el mayor aprovechamiento del patrimonio de la sociedad para cancelar los créditos presentados de acuerdo con la prelación legal.

No obstante lo anterior, en el marco de proceso administrativo contra las aerolíneas Avianca S.A., y Viva Air, surtido en la Superintendencia de Industria y Comercio, ésta última aceptó por parte de la aerolínea Avianca, unas medidas (garantías) que permitirán a determinados usuarios ejecutar el contrato de transporte, siempre que cumplan una serie de requisitos que explicamos a continuación.

Por lo anterior, le informamos cuales son estas, con el fin de que, en caso de cumplir con los requisitos para ello, haga uso de ellas, aclarando que únicamente proceden con la aerolínea Avianca:

Tabla 1. Síntesis de las garantías y medidas derivadas del derecho de la competencia

<b>Garantías y Requisitos</b>	<b>Reubicación gratuita y sujeta a disponibilidad</b>	<b>Reubicación con Tarifa especial de protección</b>	<b>Descuento especial con silla confirmada, para fecha futura</b>
<b>Sujetos beneficiarios</b>	Pasajeros afectados, con ticket emitido para volar en Viva entre el 25 de agosto de 2023 y el 30 de septiembre de 2024	Pasajeros afectados, con ticket emitido para volar en Viva entre el 25 de agosto de 2023 y el 30 de septiembre de 2024	Pasajeros afectados, con ticket emitido para volar en Viva, entre el 2 de junio de 2023 y el 30 de septiembre de 2024
<b>Prestación general</b>	Reubicación sin costo adicional	Descuento en la tarifa base* del 35% en XS y S; 60% en M, L y XL.	Descuento en la tarifa base* del 20% en XS y S; 40% en M, L y XL.
<b>Lugar para ejercer oferta</b>	Presentación en aeropuerto	Compra en centro telefónico o en oficina de venta de aeropuerto	Compra en centro telefónico o en oficina de venta de aeropuerto
<b>Condición temporal para volar</b>	Día de la reserva o un día antes. En caso de no disponibilidad, se fijará una fecha futura distinta.	Día de la reserva o un día después. En caso de no disponibilidad, se fijará una fecha futura distinta	Compra en fecha futura, con excepciones**
<b>Servicios adicionales</b>	1 maleta de mano + 1 maleta en bodega de 23 Kg Para ciertos destinos, el pasajero debe contar con	Descuento no aplica para servicios adicionales	Descuento no aplica para servicios adicionales
<b>Restricciones adicionales</b>	tiquete de regreso, el cual no puede depender del plan de protección.	Si origen es internacional con destino Colombia, solo por centro telefónico	Reemplaza medida 2. No se puede ejercer en ciertas fechas

\* La que resulta después de excluir el sobrecargo por combustible e impuestos.

\*\* **Excepciones:** en cualquier mercado (nacional o internacional) del 6 al 16 de oct de 2023, 15 de dic de 2023 al 15 de ene de 2024, 22 al 31 de mar de 2024, 15 de jun al 19 de ago de 2024; al interior de Colombia (nacional), además de las arriba mencionadas, las del 3 al 6 de nov de 2023, 10 al 13 de nov de 2023, 7 al 10 de dic de 2023, 10 al 13 de may de 2024, 31 may al 3 jun de 2024, 7 al 10 de jun de 2024; desde y hacia Barranquilla, todas las fechas mencionadas y del 8 al 14 de feb de 2024 ; para vuelos desde y hacia Buenos Aires y Sao Paulo, todas las fechas anteriormente mencionadas y del 15 ene al 28 feb de 2024.

Con lo anterior, damos por finalizada la denuncia presentada contra la aerolínea Viva Air referenciada en el asunto, aclarando que, en caso de presentarse nuevos hechos frente a las mencionadas garantías con la aerolínea Avianca S.A., podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio a través de sus canales oficiales de atención.

Cordialmente,



**Oscar Fabian Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maria Camila Hernandez 