

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 7607 DE 12/07/02021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S. con NIT. 900313349-3

Expediente: 2021910260000054-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte¹.

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte²: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte³, establecidas en la Ley 105 de 1993⁴ excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales⁵.

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996⁶ indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

² Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

³ «**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»

⁴ «Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»

⁵ Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

⁶ «Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

- «(...)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
- 3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
- 4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

- «1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
- 2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
- 3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁷, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

«Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. *La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*

(...)»

Que, de igual forma, el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las

⁷ «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸ y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020. Actualmente, la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según se dispuso en la Resolución No. 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.

Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres

⁸ Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

(3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20205320362752

El usuario German Enrique Labio, el 16 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320362752, en el que expuso: *“Mi nombre es German Enrique Labio CC 1114893179, por medio del presente quiero colocar ante ustedes como ente regulador, presentar mi inconformidad. Toda vez que cuento con tiquetes comprados para viajar desde la ciudad de Cali a Barranquilla y Viceversa, programadas para el día 13 de Junio de 2020 ida, y regreso el día 16 de Junio del mismo año, código de reserva NCWYMN. Como es de conocimiento de todos, en nuestro país, actualmente estamos en periodo de aislamiento preventivo debido a la pandemia COVID 19, razón por la cual muchas de nuestras actividades comunes y rutinarias fueron pospuestas, modificadas o incluso canceladas debido a la cuarentena. Por lo anterior y como lo expreso en líneas anteriores, tengo programación de vuelo para el mes de Junio con la aerolínea VIVA AIR, sin embargo por lo últimos acontecimientos y con el fin de no exponer mi salud y la de mi familia, consulté a la aerolínea el estado actual de mi vuelo y la re programación del mismo, en donde se me fue informado que mi vuelo está actualmente activo, pero que para la re programación debería de realizar la cancelación adicional de \$120.000 por trayecto mas la diferencia del valor del vuelo para la fecha a re programar. Por tal motivo, presento ante ustedes esta inconformidad, pues considero que el cobro por re programación por parte de la aerolínea VIVA AIR no debería de realizarse, pues como lo indiqué anteriormente, los tickets fueron comprados desde el mes de Febrero, por lo cual pido por favor la exoneración del cobro de los \$120.000 por trayecto o de alguna penalidad por la re programación adicional por favor informar si la reprogramación la puedo realizar para el año próximo 2021.”* (sic), adicionalmente, anexó en su inconformidad, la conversación realizada mediante chat con una de las asesoras de la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S. (en adelante también se denominará como: Viva, transportador, aerolínea, empresa aérea, compañía, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100341101 de 03 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 15 de enero de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

El 29 de enero de 2021, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20215340215282 de 05 de febrero de 2021.

1.2. Radicado 20205320718612

La usuaria Mary Alexandra García Torres, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320718612 del 3 de septiembre de 2020, en la que expuso: *“Por medio de la presente me permito denunciar la violación del derecho a la información artículo 23 y la creación de cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho artículo 43 por parte de la empresa Viva Air - FAST COLOMBIA SAS - NIT 900313349-3. A continuación describo el caso: Compré 4 tiquetes con Viva Air Colombia el día 29112019 con la reserva G4VNUV para la ruta Bogotá-San AndresBogotá para el mes de mayo, debido a la pandemia el mismo fue modificado para el 4 de noviembre 2020 BogotáSan Andres y el 8 de noviembre de 2020 San Andrés-Bogotá. El día 25082020 llamo al call center de Viva Air donde me atendió el asesor Felipe García a las 2:33 pm quién me indica que el vuelo fue cancelado el día 22062020 hace más de 2 meses sobre lo que no recibí notificación y la respuesta de la empresa es que el 01082020 crearon una política donde establecen que o debo recibir un voucher donde descuentan alrededor de 60.000 por pasajero o reprogramar el vuelo pero para esto debo pagar 200.000. Solicité atender este caso por medio de la red social twitter donde indican exactamente lo mismo. La empresa no informa a los pasajeros sobre la cancelación de los vuelos y sobre los mismos vuelos cancelados crean cláusulas o políticas que obligan a los pasajeros a asumir costos adicionales en caso de necesitar reagendamiento. Adjunto conversación sostenida con la empresa, por medio de redes sociales pueden evidenciar que esto le ha sucedido a muchos pasajeros y Viva Air no otorga respuesta alguna.”* (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100489121 de 30 de septiembre de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 06 de octubre de 2020.

El 27 de octubre de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321065012 de 28 de octubre de 2020.

1.3. Radicado 20205320278742

El usuario Julian Bustamante Ruiz, el 05 de abril de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320278742, en el que expuso: *“Realicé la compra de unos tiquetes el día 23 de Febrero de 2020 para dos pasajeros en la ruta (Medellín - Santa Marta) ida y vuela a través de la página web de Viva Air. Los vuelos ida y vuelta estaban programados para los días 5 y 12 de Abril de 2020 respectivamente y quedaron confirmados con el número de reserva LB7LPD. Debido a la situación actual por la cuarentena obligatoria los vuelos fueron cancelados por la aerolínea, el día 24 de Marzo para el trayecto Medellín - Santa Marta y el 27 de Marzo para el trayecto Santa Marta - Medellín, posteriormente me fue notificada la cancelación via correo electrónico. Debido a la cancelación por fuerza mayor que realizó la aerolínea, creé un radicado en la página web de VivaAir para solicitar el reembolso al que tengo derecho según el numeral 3.10.2.13.1 del reglamento aeronáutico de Colombia. El radicado con número 2000044683 fue respondido el día 28 de Marzo y me informaban que los tiquetes no son reembolsables. Luego de recibir la respuesta llamé al call center de la aerolínea para informar que no estaba de acuerdo con la respuesta del radicado teniendo en cuenta el reglamento aeronáutico Colombiano. Nuevamente me negaron el reembolso aduciendo que era política de la compañía. Adicionalmente en la página web de la aerolínea tienen la información donde está*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

publicado que tengo derecho al reembolso en el siguiente enlace, información que también les hice saber. <https://www.vivaair.com/co/es/informacion/demoras-cancelaciones-y-sobrerreservas/compensacionesno-atribuibles-excepto-estados-unidos> Agradezco a la Superintendencia de Transporte me ayuden a resolver mi solicitud ya que siento que han sido vulnerados mis derechos como usuario por la negación por parte de la Aerolínea al reembolso y me están obligando a aceptar so pena de perder el dinero opciones que no me interesan y que son totalmente bajo sus términos y conveniencias. Adjunto la factura y respuesta del radicado por parte de VivaAir. También tengo una llamada grabada al call center donde me informan que no tengo derecho al reembolso y que para ellos no aplica el reglamento de la Aerocivil y específicamente el numeral 3.10.2.13.1.” (Sic)

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100347551 de 07 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 14 de julio de 2020.

El 25 de julio de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320575592 del 27 de julio de 2020.

1.4. Radicado 20205320262542

El usuario Bairon Alirio Granada Parra, el 05 de abril de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320262542, en el que expuso: *“Compré un tiquet con reserva sbftvt en el trayecto cali-cartagena para el 20/03/20 el cual el vuelo fue cancelado por la aerolínea por todo el tema del covid-19. les solicite la devolución del dinero con el radicado 2000041403 y me indican que puedo reprogramarlo pero ya decidí no viajar pero no me solucionan nada, llame a la línea de atención al cliente de viva y me dicen que solo me devuelven el 10% de la reserva y que tengo que esperar 30 días hábiles, me parece mucho tiempo para este trámite y que no me devuelvan el 100% ya que el tema de la canecalcion fue la aerolínea. solicito muy amablemente que me ayuden con este tema” (Sic).*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100364931 de 16 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 03 de agosto de 2020

El 15 de agosto de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320655312 de 20 de agosto de 2020.

1.5. Radicado 20205320261682

El usuario Diego Alejandro Orduz Silva, el 25 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320261682, en el que expuso: *“Atentamente solicito su colaboración debido a que compré unos vuelos ida y vuelta Bogotá - Lima - Bogotá por viva air Por temas del COVID19, se cancelaron los vuelos que estaban del 9 al 15 de abril de 2020. Código de reserva: IF6B3R. La aerolínea me contesta a través del Chat que no es posible solicitar el reembolso, debido a que es una aerolínea de bajo costo. La alternativa que me ofrecen es cambiar las fechas de los vuelos o cambiar los destinos, pero no me es posible reagendar un nuevo viaje. La única solución que me serviría es el reembolso. Tengo 2 solicitudes en trámite, pero sin respuesta: Radicado #1: 2000040516 Radicado #2: 2000045310 Agradezco su colaboración.” (Sic)*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100357051 de 12 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 22 de julio de 2020

El 05 de agosto de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320618922 de 11 de agosto de 2020.

1.6. Radicado 20205320422522

La usuaria Isabel Aristizábal Martínez, el 06 de junio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320422522, en la que expuso: "(...) El día 07 de marzo de 2020, compré 5 pasajes ida y vuelta por la página web de VIVA AIR con destino CALI – MEDELLÍN (para la ida) y MEDELLÍN – CALI (para el regreso), saliendo el día 20 de marzo de 2020 a las 7:43 a.m., y regresando el 23 de marzo del mismo año a las 6:00 a.m. 2. Dentro de los pasajeros se encontraban: 2 adultos mayores de 60 años, 1 adulto con discapacidad cognitiva y 2 adultos en condiciones saludables (siendo yo una de las últimas). 3. Teniendo en cuenta las noticias que se suscitaron en los siguientes días relacionadas con el COVID 2019, los pasajeros citados, quienes conformamos un grupo familiar, decidimos hacer uso del DERECHO DE RETRACTO consagrado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, con el fin de ser precavidos y seguir las instrucciones que de manera verbal para ese momento el Alcalde de Medellín ya le brindaba a sus ciudadanos acerca de evitar en lo posible la movilidad, salvo que fuera estrictamente necesaria. (...) Es así como el derecho de retracto lo ejercí en nombre de los 5 pasajeros por vía telefónica el día 10 de marzo de 2020, en donde me quedó claro que el reembolso del dinero se haría sobre el valor total de la compra menos los rubros correspondientes al IVA. Lo cual entendí y acepté. (...) Una vez realizo la llamada y expongo toda la situación a la operadora que me atiende por teléfono, la señorita no me da una opción clara, me habla que tengo tiempo hasta el 30 de noviembre de 2020 para redimir una opción de voucher, por el valor de los tiquetes sin contar el IVA y que solo puedo hacerlo por una vez, a lo cual le respondo que esa medida no me satisface por lo que 3 de los 5 pasajeros no van a poder viajar a esa fecha, o por lo menos no es lo conveniente, teniendo en cuenta las advertencias del Ministerio de Salud para personas con antecedentes, preexistencias y mayores de 60 años. Seguidamente le indico que si no podemos proceder con la prestación del servicio con una parte de los recursos y la otra con el reembolso, prefiero el reembolso completo, a lo que ella titubea y dice que no es posible dar devoluciones, da unas explicaciones que para mí no son claras, extrañamente dice que eliminaron el "área de reembolso" (Espero que sea un error involuntario) y tras este intercambio de ideas, siendo honesta, se genera un pequeño altercado entre ambas, porque yo molesta, le exijo me señale cual es a posición jurídica de la compañía para que esa sea la respuesta, y lo que resuelve la operaria es decirme que la solicitud escaló a una posición "de área de peticiones, quejas y reclamos", y que espere ya que "estoy llamando al área de ventas". Finalizo la llamada. (...) (Sic)

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100331651 de 29 de junio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 07 de julio de 2020

El 17 de julio de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320552792 de 17 de julio de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

1.7. Radicado 20205320926462

El usuario Omar Camilo Muñoz Morales, el 07 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320926462, en el que expuso: *"El día 9 de marzo de 2020 realice la compra de un tiquete de viaje ida y vuelta por un valor de \$220.939,00 para los días 3 y 5 de abril de 2020 entre las ciudades de Medellín y Bogotá. El día 13 de marzo de 2020 solicite la devolución de dinero dentro de los cinco días hábiles estipulados en su momento en la página de vivaair para solicitar dicha devolución, me asignaron el radicado N°2000029160. El día 17 de abril de 2020 me envían un voucher el cual debo redimir al 30 de noviembre de 2020. Por esta razón nuevamente el 20 de abril de 2020 insisto en la devolución de mi dinero mediante llamada telefónica alrededor de las 10:30 a.m. en el primer intento me colgaron y en el segundo intento de llamada me afirman que no hay devolución. Nuevamente el 9 de mayo de 2020 solicito la devolución de mi dinero mediante la página de Vivaair alrededor de la 1:20 p.m. y para la cual me responden mediante correo electrónico en respuesta al radicado N°2000055163 a la 1:32 p.m me informan: "(...) En el momento no realizamos la solicitud de reembolsos en efectivo o medios de pago iniciales, por lo que la compañía pone a su disposición el Voucher (...)". De acuerdo a la solicitud de reembolsos en la página de vivaair (<https://www.vivaair.com/co/es/informacion/reembolsos>) a la fecha de hoy 7 de octubre de 2020 manifiestan: "Debido a la pandemia por Covid-19, y según el Artículo 17 del Decreto 482 de 2020, las aerolíneas en Colombia estamos facultadas para atender las solicitudes de reembolso por afectación operacional, retracto o desistimiento en servicios. Lo anterior significa que dichas solicitudes serán atendidas a través de la entrega de un Voucher por el valor correspondiente según el caso.". El Decreto 482 de 2020 tiene fecha del 26 de marzo de 2020, mi solicitud de reembolso la realice el 13 de marzo de 2020." (Sic)*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100544831 de 23 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 27 de octubre de 2020

El 14 de noviembre de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321217412 de 19 de noviembre de 2020.

1.8. Radicado 20205320521242

La usuaria Erika Deyanira Rodríguez Vargas, el 09 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320521242, en el que expuso: "(...)"

Su "política" son arbitrarias y engañosas, porque conducen a que los clientes que adquirimos los tiquetes de la temporada vacacional **JUNIO** bajo la reserva **CFC5HR Y Z8RDKM**, **todos pagados por la suscrita con mi tarjeta de crédito**, perdamos dinero pagado por estas reservas, ya que la temporada vacacional de junio adquirida y que ya se les pago, **no corresponde a la temporada del segundo semestre NO VACACIONAL** hasta noviembre 30/2020, y a la que ustedes amablemente nos cosntrñen a mí y a mi familia reprogramar los vuelos por ustedes cancelados..

Las "políticas" de reprogramacion de vuelos cancelados por Vivaair, deben **respetarle** al cliente en el periodo habilitado de reprogracion (sea cambio directo o con voucher), **la temporada que fue la adquirida por el cliente**, y sin costo alguno (como pretende cargar con los voucher)... Son TRES tiquetes en las DOS reservas mencionadas **CFC5HR Y Z8RDKM** (anexos).

Por tanto peticiono se habilite en la reprogramacion de los vuelos cancelados por ustedes, **LA MISMA TEMPORADA (JUNIO)** Y en las mismas fechas adquiridas para el 2021 o la devolución del 100% dinero pagado por los 3 tiquetes en dos reservas.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Solicito con copia a la aerocivil y laSIC, su intervencion para que Vivaair no incurra en este cambiao de la temporada adquirida, y NO constriña al cliente a volar en periodos fijados establecidos por VivaAir. Repito, Viva Air debe respetar la misma temporada vacacional JUNIO ya pagada, y habilitarla para el 2021. Asi mismo, remito Copia a la Procuraduria General de la NAcion, para que se tomen las medidas pertinentes a traves de su delagatura de asuntos civiles, y administrativos y a la superintendencia de industria y comercio (defensa al consumidor).

Considero un fraude y un robo al cliente que se le cambie la temporada vacacional adquirida JUNIO por un periodo inutil limitado a Noviembre 30. Los hoteles no incurrn en este engaño, y cambiaron las reservas sin arbitrariedad alguna, para la mismas fechas de JUNIO en 2021, y sin pretender para colmo un cargo administrativo, como si lo pretende Viva Air con los Voucher a cambio de los vuelos cancelados por ellos. Ademias del perjuicio causado al cliente con el cambiao de la temporada en gracia de la "Politica" de Vivair, se causan otros perjuicios materiales e inmateriales, en razon de los gastos y programacion ya incurridos por el cliente su familia y demás amigos, que lamentablemente escogimos volar con Viva Air, para la celebración del evento pretendido realizar en la temporada adquirida JUNIO del 2020.

Reitero, la solución peticionada es que se le respete al cliente la temporada adquirida JUNIO, y por tanto se extienda el periodo de reprogramacion, para que cubra la misma temporada equivalente adquirida con los vuelos cancelados por VivaAir, esto es, hasta Junio 30/2021, y sin pretender cargo adicional alguno con los Vucher.

De no lograr que se cambie la fecha para el mismo periodo vacacional en el 2021, solicito la devolución del 100% del dinero pagado por los 3 tiquetes adquiridos.

Imágenes de radicado 20205320521242

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100530041 de 19 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 23 de octubre de 2020

El 03 de noviembre de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321117612 de 05 de noviembre de 2020.

1.9. Radicado 20195605731732

El usuario Adam Dali-Ali, el 20 de agosto de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20195605731732, en el que expuso: *"El problema es el siguiente ... Compré un boleto de avión con Viva Air, para ir de Medellín Colombia a Lima Perú en la siguiente fecha: 7 de agosto de 2019. Cuando fui al aeropuerto para registrarme, la mujer que trabajaba con Viva Air que se encarga del proceso de registro me dijo que no podía tomar el vuelo, ya que no tenía ningún boleto de regreso por avión o autobús desde Perú a otro país, lo que demuestra que dejaré el país. Al decirme eso, decidí comprar directamente un boleto de autobús vea adjunto una copia de mi boleto de autobús comprado con TicketsBolivia.com desde Puno Perú a La Paz Bolivia, lo cual es una prueba real de que dejé el País después de visitarlo. Pensé que habría sido suficiente para tomar el vuelo. Cuando la mujer vio esta prueba, me dijo que fuera a la puerta de embarque para tomar el avión. Pero entonces comenzaron los problemas. La gente allí me dijo que esperara porque tenían otro problema que solucionar no tenía mucho tiempo antes del despegue del avión, por lo que no eran profesionales en absoluto. Esperé y esperé antes de que pudieran ver mi boleto de avión, abordando pase, etc.. Cuando les mostré mi tarjeta de embarque con Viva Air, me dijeron que querían nuevamente ver alguna prueba de que abandonaría el país ... Así que nuevamente, les mostré la prueba del boleto de autobús que compré de Perú a Bolivia La Paz, se suponía que era una prueba suficiente para que me dejaran entrar y tomar el avión. Desafortunadamente, no querían dejarme tomar el avión porque consideraban que era una prueba insuficiente vea el boleto de autobús adjunto, tal vez querían que tuviera un boleto impreso o algo más, pero ni siquiera querían hablar conmigo para solucionar este inconveniente problema. El caso es que en esta prueba teníamos toda la información, mi*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

nombre y número de pasaporte, la salida Perú y la llegada Bolivia, etc.” (Sic)

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100056861 de 04 de febrero de 2020, recibido por la aerolínea en la dirección física “vía el porvenir 500 metros después del Tablazo sector Llano Grande Rionegro Antioquia” el 14 de febrero de 2020

El 12 de febrero de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320140302 de 13 de febrero de 2020.

El 19 de febrero de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando nueva respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205320169892 de 21 de febrero de 2020

1.10. Radicado 20195605662742

La usuaria Karina Beatriz Suarez Martínez, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20195605662742, en la que expuso: *“Buenas tardes, quisiera hacer una denuncia a la aerolínea VivaAir, quien no permitió mi abordaje a mi vuelo con numero de reserva H8G5SJ el día 15 de julio con escala en Medellín hacia Miami con regreso el día 16 de septiembre, alegando la aerolínea que mi visa americana vence en diciembre teniendo menos de 6 meses de vigencia según sus normativas, pero revise sus normativas y esta señala explícitamente que es el pasaporte quien debía tener más de 6 meses para poder abordar mi vuelo, me he asesorado con la embajada americana y con otras aerolíneas mi caso y toda la información indica que mi documentación está vigente y me permitía viajar. He agotado los medios de solicitud de reclamo de la aerolínea y no me han dado respuesta aun de mi caso, incluso me acerque a las oficinas de VivaAir en el aeropuerto el dorado, donde era mi vuelo, para demostrar mi validación y no me han solucionado mi problema, llegando al punto de ofenderme diciéndome que no había cumplido con el procedimiento de reclamo cuando ya tenía hasta número de reclamo este bajo el número 3000033172. Ver esta actitud de la aerolínea me ha dado a entender que me encuentro en una estafa por parte de ellos. Debo mencionar que soy venezolana con vuelo internacional y me he tenido que hospedar en la ciudad de Bogotá mientras espero una respuesta de la aerolínea VivaAir, generándome gastos de estadía, comida y transporte. (...)” (sic).*

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20209100056551 de 04 de febrero de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones.vvc@vivaair.com el 11 de febrero de 2020

El 13 de febrero de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320144202 de 14 de febrero de 2020.

El 20 de febrero de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando nueva respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205320168702 de 21 de febrero de 2020

1.11. Radicados 20195605793872 y 20195605806932

El usuario Rodrigo Casallas, el 10 y 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

información VIGIA el reclamo con número de radicado 20195605793872 y 20195605806932, en el que expuso: *"Buenas tardes les envío una solicitud de reclamo, compre un tique hace dos años exactamente, el cuál copio abajo hoy decidí usar este tiquete, y me informan de parte de ustedes Viva Air, que no me reembolsan el dinero, en otras palabras el dinero se perdió. Quiero manifestar mi inconformidad con esta aerolínea, porque como cliente, nunca nos dan un contrato para firmar, porque siempre uno va y reserva y compra, de aquí a cuando ustedes, le dicen al cliente que sabemos del contrato: Este tiquete no es barato para su tiempo de compra, porque hoy, dos 02 años después el tiquete es igual al costo de una aerolínea como Avianca o Latam. Porque resignarme a perder un dinero, que ustedes no me han dado ningún beneficio. Tengo derechos como ciudadano, y debo recibir un trato decoroso, porque si no cuento con el dinero, ustedes no me llevan gratis. Por que tenemos que ser tratados por esta aerolínea de esta forma, me pregunto Cuantas personas, les sucede esto, o será que se les formo un negocio. Porque ustedes no contactan al cliente si se les va avencer o están en el tiempo y le escriben, o le llaman informando que va a perder el dinero o el tiquete. Sabe porque no lo hacen, por negocio. Se les olvida que los clientes somos los pasajeros. Lo que deseo, es que a nadie le quite nada, por que esto es hurto lo que le hacen a las personas de bien, y deseo me reintegren el dinero, ya que este sistema nunca lo conocí, solo hasta hoy, que deseaba usarlo con ustedes con la ruta Bogotá- Cartagena, quedo atento a su respuesta."* (Sic)

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Viva, mediante el radicado 20199000554171 de 24 de octubre de 2019, recibido por la aerolínea en la dirección física "vía el porvenir 500 metros después del Tablazo sector Llano Grande Rionegro Antioquia"

El 20 de noviembre de 2020, Viva radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20195606027182 de 25 de noviembre de 2019.

2. PRUEBAS.

Como resultado de las actuaciones adelantadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran como pruebas las siguientes:

2.1. Documentales:

- 2.1.1. Queja presentada con radicado 20205320362752 de 16 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos⁹.
- 2.1.2. Requerimiento de información con radicado 20209100341101 de 03 de julio de 2020, entregado el 15 de enero de 2021, por esta Dirección a Viva¹⁰.
- 2.1.3. Respuesta de fondo a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340215282 de 05 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos¹¹.
- 2.1.4. Queja presentada con radicado 20205320718612 del 03 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos¹².
- 2.1.5. Requerimiento de información con radicado 20209100489121 de 30 de septiembre de 2020, realizado por esta Dirección a Viva¹³.

⁹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320362752», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320362752», incorporados al expediente digital.

¹⁰ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320362752» incorporado al expediente digital.

¹¹ Documentos con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320362752» incorporado al expediente digital.

¹² Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320718612» «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320718612» «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320718612» incorporados al expediente digital.

¹³ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320718612» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- 2.1.6. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321065012 de 28 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos¹⁴.
- 2.1.7. Queja presentada con radicado 20205320278742 de 05 de abril de 2020, con sus respectivos anexos¹⁵.
- 2.1.8. Requerimiento de información con radicado 20209100347551 de 07 de julio de 2020, entregado el 14 de julio de 2020, por esta Dirección a Viva¹⁶.
- 2.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320575592 de 27 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁷.
- 2.1.10. Queja presentada con radicado 20205320262542 de 05 de abril de 2020, con sus respectivos anexos¹⁸.
- 2.1.11. Requerimiento de información con radicado 20209100364931 de 16 de julio de 2020, entregado el 03 de agosto de 2020, por esta Dirección a Viva¹⁹.
- 2.1.12. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320655312 de 20 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²⁰.
- 2.1.13. Queja presentada con radicado 20205320261682 de 25 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos²¹.
- 2.1.14. Requerimiento de información con radicado 20209100357051 de 12 de julio de 2020, entregado el 22 de julio de 2020, por esta Dirección a Viva²².
- 2.1.15. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320618922 de 11 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²³.
- 2.1.16. Queja presentada con radicado 20205320422522 de 06 de junio de 2020, con sus respectivos anexos²⁴.
- 2.1.17. Requerimiento de información con radicado 20209100331651 de 29 de junio de 2020, entregado el 07 de julio de 2020, por esta Dirección a Viva²⁵.
- 2.1.18. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320552792 de 17 de julio de 2020, con sus respectivos anexos²⁶.
- 2.1.19. Queja presentada con radicado 20205320926462 de 07 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos²⁷.
- 2.1.20. Requerimiento de información con radicado 20209100544831 de 23 de octubre de 2020, entregado el 27 de octubre de 2020, por esta Dirección a Viva²⁸.
- 2.1.21. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321217412 de 19 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos²⁹.
- 2.1.22. Queja presentada con radicado 20205320521242 de 09 de julio de 2020, con sus respectivos anexos³⁰.

¹⁴ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320718612 del 03 de septiembre de 2020» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320278742», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320278742» «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320278742» incorporados al expediente digital.

¹⁶ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320278742» incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320278742» incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320262542», incorporados al expediente digital.

¹⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320262542» incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320262542» incorporado al expediente digital.

²¹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320261682», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320261682» incorporados al expediente digital.

²² Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320261682» incorporado al expediente digital.

²³ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320261682» incorporado al expediente digital.

²⁴ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320422522», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320422522» «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320422522» incorporados al expediente digital.

²⁵ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320422522» incorporado al expediente digital.

²⁶ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320422522» incorporado al expediente digital.

²⁷ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320926462», incorporados al expediente digital.

²⁸ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320926462» incorporado al expediente digital.

²⁹ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320926462» incorporado al expediente digital.

³⁰ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320521242», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320521242» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- 2.1.23. Requerimiento de información con radicado 20209100530041 de 19 de octubre de 2020, entregado el 23 de octubre de 2020, por esta Dirección a Viva³¹.
- 2.1.24. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321117612 de 05 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos³².
- 2.1.25. Queja presentada con radicado 20195605731732 de 20 de agosto de 2019, con sus respectivos anexos³³.
- 2.1.26. Requerimiento de información con radicado 20209100056861 de 04 de febrero de 2020, entregado el 14 de febrero de 2020, por esta Dirección a Viva³⁴.
- 2.1.27. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320140302 de 13 de febrero de 2020 y 20205320169892 de 21 de febrero de 2020 con sus respectivos anexos³⁵.
- 2.1.28. Queja presentada con radicado 20195605662742 de 29 de julio de 2019, con sus respectivos anexos³⁶.
- 2.1.29. Requerimiento de información con radicado 20209100056551 de 04 de febrero de 2020, entregado el 11 de febrero de 2020, por esta Dirección a Viva³⁷.
- 2.1.30. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320144202 de 14 de febrero de 2020 y 20205320168702 de 21 de febrero de 2020, con sus respectivos anexos³⁸.
- 2.1.31. Queja presentada con radicado 20195605793872 de 10 de septiembre de 2019 y 20195605806932 de 13 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos³⁹.
- 2.1.32. Requerimiento de información con radicado 20199000554171 de 24 de octubre de 2020, entregado por esta Dirección a Viva⁴⁰.
- 2.1.33. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606027182 de 25 de noviembre de 2019 con sus respectivos anexos⁴¹.

3. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349-3**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

³¹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320521242» incorporado al expediente digital.

³² Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320521242» incorporado al expediente digital.

³³ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605731732», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605731732» «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605731732» «ANEXO 3 QUEJA RAD 20195605731732» «ANEXO 4 QUEJA RAD 20195605731732» incorporados al expediente digital.

³⁴ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605731732» incorporado al expediente digital.

³⁵ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20195605731732» incorporado al expediente digital.

³⁶ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605662742», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605662742», incorporados al expediente digital.

³⁷ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605662742» incorporado al expediente digital.

³⁸ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20195605662742» incorporado al expediente digital.

³⁹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605793872 y 20195605806932», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605793872» «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605806932» incorporados al expediente digital.

⁴⁰ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605793872 y 20195605806932» incorporado al expediente digital.

⁴¹ Documento con nombre «RESPUESTA VIVA CON ANEXOS QUEJA RAD 20195605793872 y 20195605806932» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

3.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 6° DE LA RESOLUCIÓN 1582 DE 2012 EXPEDIDA POR LA AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA, REFERIDO A LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN REAL Y COINCIDENTE CUANDO SE EMPLEEN MEDIOS DIVERSOS PARA SU DIFUSIÓN.

3.1.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320362752):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320362752, en la cual el usuario expresó que, debido a la incertidumbre y riesgo originado por la pandemia, se comunicó con la aerolínea a fin de modificar la fecha de vuelo programado para el mes de junio de 2020 en la ruta Cali – Barranquilla (SKCL – SKBQ), en la información brindada por la asesora al usuario, le expresa vía chat que el cambio pretendido le genera un costo adicional desde CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (120.000\$) por trayecto y pasajero, más la diferencia que se pueda generar al materializar el cambio. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva para la época de los hechos narrados no cobra penalidad por cambios realizados en la reserva.

Respecto del radicado 20205320362752 el usuario recibió la siguiente información vía chat:

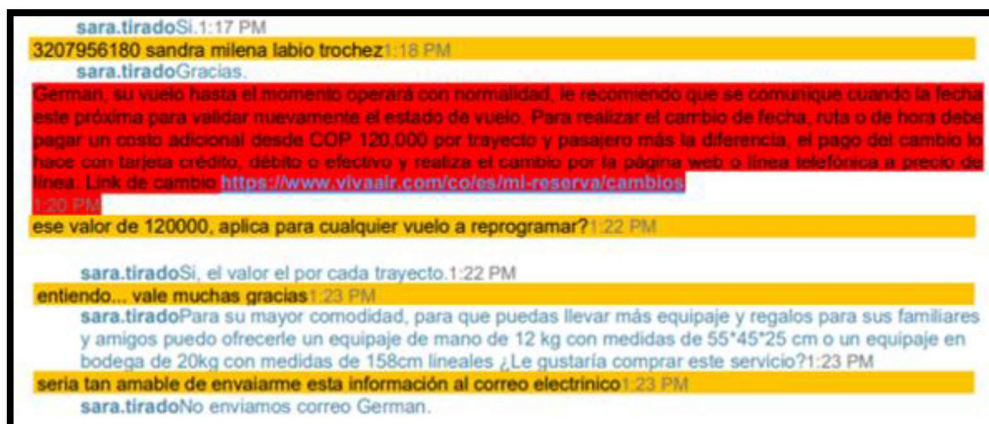


Imagen de radicado 20205320362752

Como se observa en la imagen anexa, Viva informó al usuario que, de pretender realizar un cambio en la fecha, hora o ruta, se genera un costo por trayecto y pasajero más la diferencia que pueda generarse al momento del cambio.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100341101, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – los parámetros tomados por la aerolínea en relación con las posibles reprogramaciones de vuelos solicitados por los usuarios a raíz de la emergencia sanitaria por Covid – 19.

La aerolínea, a través de radicado 20215340215282, atendió en debida forma el requerimiento, aportando imágenes concretas que corroboran la información registrada con el usuario en el sistema Navitare de la compañía. Así mismo, manifiesta que Viva no genera penalidades por cambios a raíz de la emergencia sanitaria por Covid – 19. Al respecto, expresa el vigilado:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Reservation		Comments	
NCWYMN #270510142527 Booking: Confirmed Payment: Complete Caller: Total Cost: 266.366 COP Amount Due: 0 COP		Comments Summary Filter: All Manifest Se comunica pas para validar estado de vuelo, se le indica hasta el momento operará con normalidad, le recomiendo que se comunique cuando la fecha este próxima para validar nuevamente el estado de vuelo, consulte si puede reprogramar, se le informa que asumiendo el costo adicional, se agrega contacto de emergencia Chat... Agent: frac209 Date: 05/05/2020 13:21	

La aerolínea no cobra ni ha cobrado penalidad a raíz del estado de emergencia, los cambios se realizan sin costo adicional o el pasajero escoge la expedición del voucher para la compra de una nueva reserva en el siguiente año contado a partir de la fecha de expedición del voucher.

No se realizó la reprogramación, toda vez que cuando se comunicó el pasajero aun había tiempo de espera porque el vuelo aún no se llevaría a cabo, por tal razón se le indico al pasajero que cuando estuviese a unos días de realizarse el vuelo y el gobierno nacional había prolongado la cuarentena obligatoria, se comunicara para poder realizar el cambio sin costo adicional.

Imágenes de radicado 20205320362752 respuesta aerolínea

3.1.2. Imputación jurídica.

En lo que tiene que ver con el presente cargo, el punto de partida surge del deber de información real en cabeza del empresario - transportador.

Así las cosas, se puede afirmar que siendo la información la institución que tiene como una de sus funciones, la reducción de las asimetrías que devienen de una relación de consumo, y repercutiendo estas de diversos canales utilizados por la empresa, el básico esperado es que la información sea real y coincidente entre las diferentes plataformas de servicio brindadas al consumidor; con ello, no solo se busca la concordancia en lo expresado por el transportador como un deber jurídico, sino también, la seguridad del interesado en acceder de forma inequívoca a las diferentes tarimas informativas establecidas por la aerolínea.

En este sentido, la norma presuntamente vulnerada es el artículo 6° de la Resolución 1582 del año 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, que en su literalidad prescribe:

“CAPÍTULO I - Disposiciones en materia de información - Artículo 6°. La información suministrada a los usuarios respecto de cada servicio de transporte aéreo ofrecido, deberá ajustarse a la realidad y en caso de emplearse medios diversos para su difusión, esta será coincidente entre unos y otros”.

Bajo la norma anterior, se encuentra edificado el artículo 6 de la Resolución 1582 de 2012 que, al establecer los atributos que debe tener una relación de consumo, indica que toda la información difundida por una empresa aérea sea cual fuere el canal de transmisión, deberá, en todos los casos, ser coincidente y real. En ese sentido, y dado que la *información*, entendida como presupuesto de una elección racional de consumo, impone que en primer lugar pueda accederse a esta, cualquier limitación por fuera del marco legal queda proscrita. De allí que la norma establezca como obligatoria la coincidencia cuando existen diversos medios para su difusión. Así, bien puede decirse que la información asociada a la realidad es aquella que puede calificarse cómo *mínima*, pues de ello, dependerán muchas actuaciones sobrevinientes a cargo del consumidor, incluidas otras decisiones de consumo propiamente dichas.

En el caso concreto, la ruptura entre lo indicado vía chat al usuario respecto de lo manifestado expresamente por Viva corre la misma suerte, pues a cargo del pasajero habrá una serie de actuaciones que usualmente se predicen de todos aquellos que atienden un compromiso, bien sea personal, laboral o familiar fuera de su ciudad de origen o que regresan a la suya, tales y

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

como – sin limitarse a estos – arreglos para el transporte, reservas de hospedaje, viáticos y alimentación, cancelación o reprogramación de otros eventos o reuniones etc. De allí que, la correcta información brindada por cualquier canal de la aerolínea a efectos de – sin exclusión de otras alternativas – reprogramar un vuelo, es básica a fin de poder tomar la decisión que a bien considere el consumidor.

En ese sentido, y de la prueba aportada por el usuario quejoso, junto con la respuesta brindada por la aerolínea, se desprende sumariamente que la información proporcionada no se encontraba real y coincidente, lo que daría lugar a que la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con NIT. **900313349 – 3** presuntamente ha trasgredido el artículo 6 de la Resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia

3.2. CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.7. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC3), REFERIDO A LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE CAMBIOS O DEMORAS EN EL VUELO.

3.2.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320718612):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320718612, en la cual la usuaria expresa que, se comunicó el día 25 de agosto de 2020 con la aerolínea a fin de consultar el estado de su vuelo Bogotá – San Andrés Isla – Bogotá (SKBO – SKSP – SKBO) programado para inicios del mes de noviembre del mismo año; no obstante, le informaron que el vuelo se encontraba cancelado, situación que no fue notificada a la pasajera por ningún medio idóneo. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva efectivamente canceló el vuelo el día 23 de junio de 2020 a las 11:35 am, es decir, la usuaria se entera de la novedad dos meses después y a raíz de la llamada elevada a la aerolínea. Indica la usuaria:

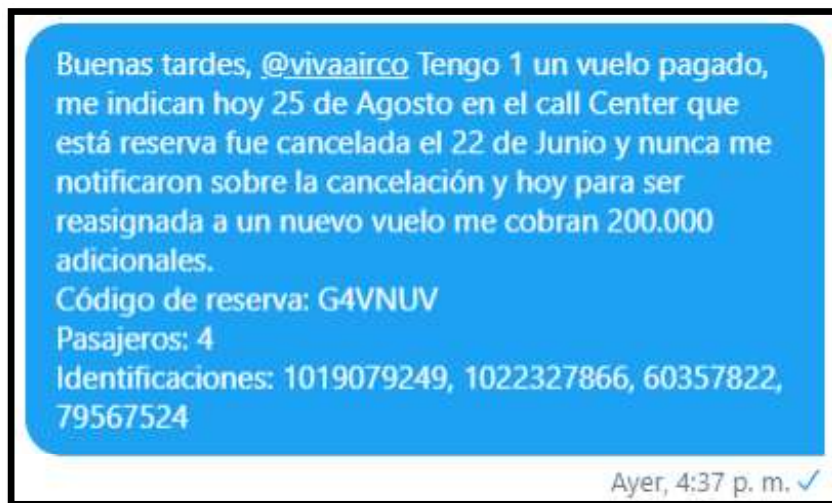


Imagen de radicado 20205320718612

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100489121, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – los motivos de la cancelación del vuelo y la copia de la debida notificación de la novedad a la usuaria.

La aerolínea, a través de radicado 20205321065012, atendió en debida forma el requerimiento, informando que el vuelo fue cancelado debido a los ajustes realizados a los Slots dados por la Aerocivil, situación no atribuible a la aerolínea; empero, no se evidencia copia alguna de la notificación a la usuaria de la cancelación de su vuelo el día 23 de junio de 2020. Así mismo, en

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S. la respuesta brindada por la empresa aérea, se aporta copia de la grabación de la llamada, donde en efecto, el asesor informa a la pasajera que su vuelo fue cancelado en la fecha anteriormente mencionada. Al respecto indica Viva Air:

El vuelo se Cancela debido a ajustes de SLOTS dados por la aeronáutica civil como autoridad competente para autorizar el itinerario de todos los vuelos tanto nacionales como internacionales, es por ello que se procede a realizar el ajuste de vuelos ya comercializados.

Imagen de radicado 20205320718612 respuesta de aerolínea.

3.2.2. Imputación jurídica.

En lo que tiene que ver con el presente cargo, el punto de partida surge nuevamente del deber de información en cabeza del empresario - transportador.

Así las cosas, al existir un contrato de transporte aéreo regular de pasajeros, cualquier novedad presentada por parte de la aerolínea, debe ser informada al usuario a fin de que este pueda elegir entre las alternativas brindadas por la empresa aérea y a su vez, reordenar la agenda para cuyo propósito es un vuelo; a ello, se establece además que, esta información debe ser oportuna, situación lejana si el consumidor conoce casualmente la novedad dos meses después. En este contexto y, debido a las constantes mutaciones en el desarrollo de las políticas de la aerolínea forjadas por la pandemia, este tiempo razonablemente extenso disminuye la posibilidad de disposición al que tiene derecho un usuario.

En este sentido, la norma presuntamente vulnerada es la Sección 3.10.2.7 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte tercera (RAC3), que en su literalidad prescribe:

“3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras. El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.”
(Subraya fuera de texto original)

En el caso concreto, la omisión del deber legal de información genera una presunta vulneración a los derechos del consumidor, pues más allá del derecho a recibir información, el pasajero genera una serie de acciones que comúnmente se predicen de todos aquellos que atienden un compromiso, bien sea personal, laboral o familiar fuera de su ciudad de origen o que regresan a la suya, tales y como – sin limitarse a estos – arreglos para el transporte, reservas de hospedaje, viáticos y alimentación, cancelación o reprogramación de otros eventos o reuniones etc. De allí que, la oportuna información brindada al pasajero de la cancelación de su vuelo es fundamental a fin de poder tomar la decisión que a bien considere el consumidor.

En ese sentido, y de la copia de la grabación de la llamada, junto con el texto de respuesta brindada por la aerolínea, se desprende sumariamente que la información de la cancelación del vuelo no fue proporcionada de manera oportuna, lo que daría lugar a que la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con NIT. 900313349 – 3 presuntamente ha trasgredido la sección 3.10.2.7 de la parte tercera de los reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

3.3. CONSIDERACIÓN PREVIA AL CARGO TERCERO Y CUARTO: En el marco de la de la emergencia sanitaria por Covid – 19, se estableció – entre otros – el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, a fin de atenuar – en lo posible – la iliquidez que se desarrollaba con las múltiples solicitudes de usuarios por diferentes afectaciones en los vuelos, siendo preciso y relevante citar el artículo 17 que reza: “En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto,

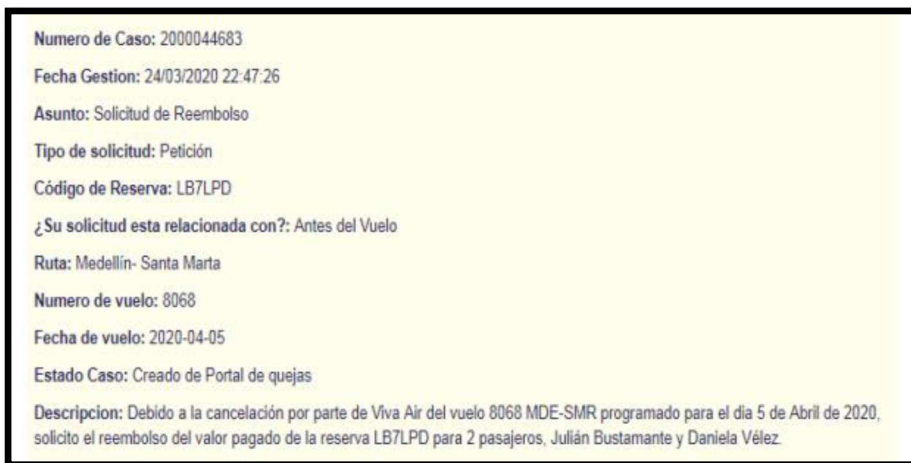
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea”, en este sentido, es un deber jurídico del transportador conocer, de manera primigenia, desde cuándo se debe dar aplicación⁴² al decreto mencionado. Teniendo en cuenta lo anterior, el desarrollo de los cargos tercero y cuarto se configura de diferentes hechos o quejas que se relacionan a continuación:

3.4 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC3), REFERIDO AL REEMBOLSO ANTE CANCELACIÓN DEL VUELO POR FUERZA MAYOR.

3.4.1 Imputación fáctica (Radicado 20205320278742):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320278742, en la cual el usuario expuso que, solicitó reembolso de los tiquetes en la ruta Medellín – Santa Marta (SKRG – SKSM) el día 24 de marzo de 2020, misma fecha en que fue cancelado el vuelo por parte de la aerolínea a raíz de la emergencia sanitaria por Covid – 19. Al respecto, la empresa aérea indica que sus tarifas son promocionales no reembolsables y proceden a ofrecer otras alternativas; sin embargo, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva brindó entre sus alternativas un reembolso en voucher, cuando la solicitud del usuario fue realizada antes de la expedición del decreto 482 del 26 de marzo de 2020. Indica el usuario:



Numero de Caso: 2000044683
Fecha Gestion: 24/03/2020 22:47:26
Asunto: Solicitud de Reembolso
Tipo de solicitud: Petición
Código de Reserva: LB7LPD
¿ Su solicitud esta relacionada con?: Antes del Vuelo
Ruta: Medellín- Santa Marta
Numero de vuelo: 8068
Fecha de vuelo: 2020-04-05
Estado Caso: Creado de Portal de quejas
Descripcion: Debido a la cancelación por parte de Viva Air del vuelo 8068 MDE-SMR programado para el día 5 de Abril de 2020, solicito el reembolso del valor pagado de la reserva LB7LPD para 2 pasajeros, Julián Bustamante y Daniela Vélez.

Imagen de radicado 20205320278742

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100347551, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – el manejo que le dio a la solicitud del usuario y las posibles soluciones.

La aerolínea, a través de radicado 20205320575592, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se recibió solicitud de reembolso el día 24 de marzo de 2020. Así mismo, a raíz de la emergencia generada por el Covid – 19, se ofrecieron alternativas para la elección del usuario, entre ellas el reembolso en voucher. Al respecto indica Viva:

⁴² Artículo 29 Decreto 482 de 2020. Vigencia: “El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Evidenciamos que le pasajero solicitó el reembolso del valor pagado por su reserva a través de nuestro correo electrónico el pasado 24/03/2020 bajo el radicado 2000044683:

Opciones ofrecidas en atención a la emergencia actual:

De acuerdo a la situación que enfrenta el país por la declaración de emergencia a raíz del COVID-19, la aerolínea está brindando un ofrecimiento especial a los pasajeros que no puedan viajar en las fechas estipuladas; a continuación le brindamos la política aplicable en este caso:

- Se exonera el servicio por cambios de fecha, hora y diferencia de tarifa.
- Las condiciones de cambio están disponibles hasta el 30 de noviembre de 2020, como última fecha de viaje.
- Las tarifas de Viva Air no son reembolsables, como tampoco los saldos a favor.
- El cambio de ruta solo aplica si no se ha iniciado el viaje.
- Solo aplica un único cambio sin costo.
- Reembolso por voucher.

Imágenes de radicado 20205320278742 respuesta de la aerolínea

3.4.2. Imputación fáctica (Radicado 20205320262542):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320262542, en la cual el usuario expuso que, solicito reembolso de los tiquetes en la ruta Cali – Cartagena (SKCL – SKCG) el día 20 de marzo de 2020, ya que el vuelo fue cancelado por parte de la aerolínea a raíz de la emergencia sanitaria por Covid – 19. Al respecto, la empresa aérea indica que sus tarifas son promocionales no reembolsables y proceden a ofrecer otras alternativas; sin embargo, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva brindó entre sus alternativas un reembolso en voucher, cuando la solicitud del usuario fue realizada antes de la expedición del decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100364931, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – el manejo que le dio a la solicitud del usuario y las posibles soluciones.

La aerolínea, a través de radicado 20205320655312, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se recibió solicitud de reembolso el día 19 de marzo y 25 de marzo de 2020. Así mismo, a raíz de la emergencia generada por el Covid – 19, se ofrecieron alternativas para la elección del usuario. Al respecto indica Viva:

Informamos que inicialmente el día **19/03/2020** y **25/03/2020**, el usuario se comunicó con nuestra compañía con el fin de generar la solicitud de reembolso a lo cual se le confirmó que nuestras tarifas son promocionales por ende no reembolsables y se brindaron las compensaciones aplicables de acuerdo a la contingencia:

Reservation:	Comments:
SBFTVT #020311040804	Comments Summary
Booking: Closed	Filter: All
Payment: Complete	
Caller:	
Total Cost: 377.068 COP	Amount Due: 0 COP
	Manifest
	Pax se comunica solicitando reembolso, se le indica que no somos reembolsables y se le ofrecen compensaciones. Pax no acepta. Enviará solicitud a escribenos. ...
	Agent: fca1542 Date: 19/03/2020 12:26

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Reservation SBFTVT #020311040804 Booking: Closed Payment: Complete Caller: Total Cost: Amount Due:	Comments Comments Summary Filter: All Manifest se comunica pax para indicar que solicita reembolso se le ofrecen cambios Agent: fca1378 Date: 25/03/2020 19:59
---	---

El día 24/03/2020, se recibió por medio de nuestro canal de atención "escribenos" la solicitud de reembolso, como se visualiza en las siguientes imágenes:

Reservation SBFTVT #020311040804 Booking: Closed Payment: Complete Caller: Total Cost: 377.068 COP Amount Due: 0 COP	Comments Comments Summary Filter: All Manifest Se comunica pax por brote de Coronavirus, se le ofrece cambio de vuelo sin costo por la página web. RAD # 2000041403 Agent: fsac66 Date: 24/03/2020 21:25
---	--

Es de aclarar que el reembolso no se generará en dinero en efectivo sino que se realizará la devolución por medio de voucher, lo que quiere decir que el usuario tendrá un saldo a favor con nosotros que podrá redimir hasta el **01/12/2020** el cual puede ser agendado para viajar hasta el **30/06/2021**:

Imágenes de radicado 20205320262542 respuesta de la aerolínea

3.4.3. Imputación fáctica (Radicado 20205320261682):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320261682, en la cual el usuario expreso que, solicito reembolso de los tiquetes en la ruta Bogotá – Lima (SKBO – SPJC) el día 25 de marzo de 2020, ya que el vuelo fue cancelado a raíz de la emergencia sanitaria por Covid – 19. Al respecto, la empresa aérea ofrece cambio de itinerario; empero, el usuario no le sirve esta alternativa y se sostiene en el reembolso. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva brindó voucher a título de reembolso, cuando la solicitud del usuario fue realizada antes de la expedición del decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100357051, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – el manejo que le dio a la solicitud del usuario y las posibles soluciones.

La aerolínea, a través de radicado 20205320618922, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se recibió solicitud de reembolso el día 25 de marzo de 2020. Así mismo, a raíz de la emergencia generada por el Covid – 19, se ofrecieron alternativas para la elección del usuario. Al respecto indica Viva:

Teniendo en cuenta lo solicitado en el presente numeral, informamos que el pasajero se comunico a nuestro canal de contacto "cuéntanos" para solicitar el reembolso del valor pagado por la reserva **IF6B3R** el pasado 25/03/2020:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Hola Diego,

Gracias por contactarnos, para nosotros es un gusto atenderte, entendemos por la situación que estamos pasando, te indicamos que debido a esta novedad nuestra aerolínea está brindando un ofrecimiento especial a los pasajeros que no puedan viajar en las fechas programadas para su viaje. A continuación te informamos las opciones aplicables y los requerimientos que debe cumplir tu reserva para aplicar a éstas:

- Cambio de fecha, hora y/o ruta.
- El cambio de ruta solo aplica si no se ha iniciado el primer vuelo.
- Los cambios se deben realizar por medio de nuestra página web <https://www.vivaair.com/co/es>, hasta 2 horas antes del vuelo para rutas nacionales o 3 horas antes para rutas internacionales. Si tu vuelo ya pasó deberás comunicarte a la mayor brevedad posible través de nuestro call center.
- Los cambios aplican si tu vuelo se encuentra programado del 20 marzo de 2020 hasta el 30 abril del 2020, y podrá ser reprogramados hasta el 30 de noviembre del 2020.
- Ten presente que solo aplica un único cambio sin costo.

Te solicitamos establecer comunicación con nuestros canales de atención lo antes posible con el fin de validar el proceso de cambio.

Queremos recordarte que nuestras tarifas son promocionales, por lo tanto no son reembolsables.

A través del siguiente link podrás validar toda la información acerca del proceso de los cambios <https://www.vivaair.com/co/es/para-viva-tu-salud-y-seguridad-son-nuestra-prioridad>

En caso de una consulta te atendemos a través de nuestros canales de atención: <https://www.vivaair.com/co/es/atencion-al-cliente/canales-de-atencion>

¡Feliz día!

Viva Air, en aras de proteger a los pasajeros afectados por estas circunstancias de fuerza mayor, ha establecido la entrega de voucher para todos los pasajeros cuyos itinerarios se vieron afectados por los efectos de la pandemia "Covid-19" y las medidas adoptadas por el gobierno para evitar su propagación. Los voucher se pueden usar conforme los términos y condiciones que la compañía ha definido para uso, conforme a sus políticas internas, las cuales se alinean con las leyes aplicables.

Imágenes de radicado 20205320261682 respuesta de la aerolínea

3.4.4. Imputación Jurídica.

De manera inicial, resulta importante citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

*"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001^[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos, **y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley**. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia **durante su vigencia**, lo cual significa que, **en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos–**, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo–.*

La retroactividad y la ultraactividad de la ley tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuviesen iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua" (Negrillas y subrayado fuera de texto).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma **expresamente** lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario, el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial; así las cosas, se señala que la norma que regía la situación de los usuarios era la sección 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos parte tercera (RAC3).

Artículo 29. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable a los casos en concreto. Así los sucesos, indica expresamente la sección 3.10.2.13.1 de los Reglamentos (RAC3):

“3.10.2.13.1. CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. (...)”
(subraya fuera de texto original)

Del tenor de la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, se puede deducir que, cuando un vuelo sea cancelado por fuerza mayor, el transportador se libera de responsabilidad reembolsando el valor pagado por el tiquete – conforme la normatividad vigente – por tal razón, en la notificación de cancelación, están en la obligación de informar a los usuarios sobre la procedencia del reembolso en efectivo – no en voucher – efectuando tal devolución por el medio que el usuario haya elegido para efectuar el pago, cuando reciban la solicitud de reembolso, situación que presuntamente no sucedió, pues en principio no se ofreció reembolso aduciendo tarifas promocionales no reembolsables, posteriormente, en las alternativas aplicables a los casos en concreto, la aerolínea brinda un voucher cuando era claro que, al momento de recibir⁴³ la solicitud de reembolso, no se había expedido el decreto 482 de 2020.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, de la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que la aerolínea realizó el reembolso en vouchers argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando este no es de aplicación retroactiva y la solicitud de reembolso de los usuarios junto con la recepción de esta por parte de la empresa aérea, fue antes de la entrada en vigencia del mencionado Decreto, es decir, antes del 26 de marzo del año 2020.

3.5. CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADO CON EL DERECHO DE RETRACTO.

3.5.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320422522):

⁴³ “En los eventos en que las aerolíneas **reciban** solicitudes (...)” Artículo 17 Decreto 482 de 2020 (Negrilla y subraya fuera de texto original)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320422522, en la cual la usuaria expuso que, a razón de la emergencia sanitaria por Covid – 19, se retractó el día 10 de marzo de 2020 de la compra realizada el día 7 de marzo del mismo año, para el vuelo Cali – Medellín – Cali (SKCL – SKRG – SKCL) que se efectuaría el 20 de marzo y retornando el 23 de marzo respectivamente. En la copia de la grabación llamada queda claro que se configura el derecho de retracto; no obstante, la aerolínea indica que amparados en el artículo 17 del decreto 482 de 2020 no se está realizando devoluciones en dinero y se deberá, en interés que no desee cambiar las fechas del vuelo, tomar un voucher por el valor de la compra. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva brindó voucher a título de reembolso, cuando la solicitud de la usuaria fue realizada antes de la expedición del decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100331651, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – el manejo que le dio a la solicitud de reembolso elevada por la usuaria.

La aerolínea, a través de radicado 20205320552792, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se recibió solicitud de retracto el día 10 de marzo de 2020. Así mismo, a raíz de la emergencia generada por el Covid – 19, se ofrecieron alternativas para la elección del usuario y reembolso a través de voucher. Al respecto indica Viva:

Manifest
pax se comunica para realizar retracto, se le ofrecen cambios, no desea realizar ningun cambio. se transfiere al area encargada....
Agent: fca1528 Date: 10/03/2020 15:17
Manifest
Tipo de reembolso: Retracto
Valor a reembolsar: 1.242,610 pesos
Radicado: 300007056
Agent: fsac446 Date: 10/03/2020 15:26

Teniendo en cuenta lo solicitado en el presente numeral, nos permitimos informar la pasajera el pasado 10 de marzo del 2020 solicitó el dinero de la reserva, por lo cual, el mismo día se ingresó la solicitud.

Es de resaltar que nuestro canal de atención le brindó respuesta informando que no contábamos con reembolso en efectivo o a medios de pagos iniciales, por lo cual, le brindó cambios (hora y fecha) o el voucher:

Imágenes de radicado 20205320422522 respuesta de la aerolínea

3.5.2. Imputación fáctica (Radicado 20205320926462):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320926462, en la cual el usuario expuso que, a razón de la emergencia sanitaria por Covid – 19, se retractó el día 13 de marzo de 2020 de la compra realizada el día 9 de marzo del mismo año, para el vuelo Medellín – Bogotá – Medellín (SKRG – SKBO – SKRG); no obstante, la aerolínea le indica que, amparados en el artículo 17 del decreto 482 de 2020, no se está realizando devoluciones en dinero y se deberá, en interés que no desee cambiar las fechas del vuelo, tomar un voucher por el valor de la compra. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva brindó voucher a título de reembolso, cuando la solicitud del usuario fue realizada antes de la expedición del decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través del radicado 20209100544831, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – el manejo que le dio a la solicitud de reembolso elevada por el usuario.

La aerolínea, a través de radicado 20205321217412, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se recibió solicitud de retracto el día 13 de marzo de 2020. Así mismo, a raíz de la emergencia generada por el Covid – 19, se ofrecieron alternativas para la elección del usuario y reembolso a través de voucher. Al respecto indica Viva:

14.5. Retracto: El pasajero podrá retractarse de la celebración del contrato de transporte, si este no ha comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días desde la celebración del mismo. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato. Ejercido el derecho de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado salvo por la tarifa administrativa y el correspondiente IVA, los cuales no son reembolsables

El derecho a retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad a 5 días hábiles entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio.

5. Conforme a la aplicabilidad del reembolso nos permitimos informar que la compensación se hizo en forma de voucher debido a una aplicación retroactiva de la solicitud del pasajero anterior a la expedición del decreto 482 de 2020, debido a que desde la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por el COVID-19 el día 19 de marzo de 2020 se interpreta que rige la potestad de devolución por medios no dinerarios, tal y como lo afirma el artículo 17 del dicho decreto. *"Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea."*

Imágenes de radicado 20205320926462 respuesta de la aerolínea

3.5.3. Imputación jurídica.

De manera originaria, se reitera – nuevamente – la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001^[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos, y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia durante su vigencia, lo cual significa que, en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.

La retroactividad y la ultraactividad de la ley tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua" (Negritas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir, que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma **expresamente** lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario, el artículo 29⁴⁴ establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial; así las cosas, se señala que la norma que regía en la situación de los usuarios era el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, el Consejo de Estado mediante Auto de 28 de noviembre de 2019⁴⁵, decretó la suspensión provisional de los apartes relacionados con el derecho al retracto de la **sección 3.10.1.8.2. del artículo 1º de la Resolución No. 02466 de 29 de septiembre de 2015** "Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia". A consecuencia, la norma que rige actualmente el derecho al retracto en transporte aéreo es el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

"ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

(...)

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el total de la suma pagada, sin lugar a descuento o retención alguna y, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es la aplicación de forma retroactiva del artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable a los casos en concreto.

⁴⁴ Artículo 29 Decreto 482 de 2020: "Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial"

⁴⁵ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, rad. 11001-03-24-000-2017-00239-00.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, puesto que la aerolínea realizó el reembolso en vouchers argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma claramente no es de aplicación retroactiva y las solicitudes de los usuarios fueron realizadas mucho antes de la entrada en vigor del mencionado Decreto.

3.6. CARGO QUINTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.7 DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON EL DERECHO DE ELECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS QUE REQUIERAN LOS CONSUMIDORES.

3.6.1 Imputación fáctica (Radicado 20205320521242):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320521242, en la cual la usuaria expresa que, a razón de la emergencia sanitaria por Covid – 19, se cancelaron los vuelos que se tenían en la ruta Bogotá – Cartagena – Bogotá (SKBO – SKCG – SKBO) el día 4 de junio de 2020 y regreso el 9 de junio del mismo año. En la reprogramación de su vuelo, la usuaria decide tomar las mismas o similares fechas para el año 2021, es decir, la misma temporada de mitad de año. Al respecto, y luego de comunicaciones intercambiadas con la aerolínea, ésta extiende el plazo para elección del nuevo vuelo hasta el 30 de junio de 2021, pero, evidenciando un bloqueo al momento de elección de ciertas fechas que cubren la temporada vacacional del mes de junio de 2021. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva afirma no restringir ninguna fecha autorizada, luego, la usuaria debería cancelar el valor adicional en caso de diferencia tarifaria. Aporta la pasajera comunicación allegada por la empresa aérea:

Hola Erika,
¡Esperamos que estés bien!
Para nosotros es un gusto poder asistirte. Hemos validado tu caso y te informamos que nuestra aerolínea está siendo flexible con los pasajeros debido a la epidemia que se está presentando a nivel mundial, por ende, te brinda las siguientes opciones:
Actualmente no tendremos cobros por cambios en vuelos nacionales e internacionales de acuerdo a la fecha de viaje.
▪ Se exonera el servicio por cambios de fecha y diferencia de tarifa hasta el 30 de junio de 2021 de acuerdo a disponibilidad y restricción de fechas.
▪ Las condiciones de cambio están disponibles para cambios hasta el 30 de junio de 2021, como última fecha de viaje, aplican restricción para viajar en las siguientes fechas:

→ 15 Dic al 17 Ene
→ 19 Mar al 23 Mar
→ 26 Mar al 5 Abr
→ 14 May al 18 May
→ 4 Jun al 8 Jun
→ 11 Jun al 15 Jun

Si deseas generar un cambio, te sugerimos comunicarte con nuestras líneas de atención telefónica y/o chat, para que valides con un asesor las fechas exactas o cercanas e inmediatamente te tomen el cambio, ya que por este medio es muy probable no hallar los cupos por el tiempo que conlleva la respuesta entre el mensaje tuyo y el nuestro.

En caso de una consulta adicional, puedes escribirnos nuevamente o comunicarte con nuestros canales de atención al cliente a nivel nacional ingresando al siguiente link: <https://www.vivaair.com/co/es/atencion-al-cliente/canales-de-atencion>, recuerda que nuestros horarios para el call center son de 7:00 de la mañana a 22:00 de la noche (hora militar) o por medio de nuestro chat las 24 horas.

Imagen de radicado 20205320521242

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100530041, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – porque presuntamente se restringieron fechas en temporada de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

La aerolínea, a través de radicado 20205321117612, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, las fechas señaladas, no son restrictivas, la usuaria podría acomodar su viaje para cualquier día sujeto a diferencia tarifaria. Al respecto indica Viva:

Frente a este punto, que trata sobre las restricciones en las siguientes fechas 15 Dic al 17 Ene, 19 Mar al 23 Mar, 26 Mar al 5 Abr, 14 May al 18 May, 4 Jun al 8 Jun, 11 Jun al 15 Jun, es pertinente aclarar que las mismas no son restrictivas, es decir el pasajero podría acomodar su viaje para las fechas anteriormente indicadas, pero deberá asumir el costo correspondiente a las diferencias tarifarias ya que estas obedecen a temporadas especiales con ajustes comerciales, es por ello que si bien es cierto el cambio no genera costo para estas fechas quedaría un saldo pendiente por diferencia tarifaria el cual si deberá asumir el pasajero.

Imagen de radicado 20205320521242 respuesta de la aerolínea

3.6.2. Imputación jurídica.

En este punto, el numeral 1.7 del artículo 3 de la ley 1480 de 2011, establece el derecho de elección en los siguientes términos: *“Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores”*.

Lo anterior, se traduce en que los usuarios deberán tomar su decisión de consumo guiados por la necesidad de satisfacer sus necesidades propias, familiares o empresariales y no bajo circunstancias que constriñan de manera alguna su voluntad, lo que se configura, de la mano de los postulados propios del derecho privado, como un consentimiento libre de vicios.

En tratándose del servicio de transporte aéreo, el cual materializa el derecho a la libre locomoción consagrada en el artículo 24 superior⁴⁶, los usuarios deben tener plena libertad de elegir su itinerario de viaje, sin ser inducidos al error, restricciones o forzados a tomar una decisión.

En el apartado remitido a la usuaria por parte de la aerolínea, se informa:

• Las condiciones de cambio están disponibles para cambios hasta el 30 de junio de 2021, como última fecha de viaje, aplican restricción para viajar en las siguientes fechas:

- 15 Dic al 17 Ene
- 19 Mar al 23 Mar
- 26 Mar al 5 Abr
- 14 May al 18 May
- 4 Jun al 8 Jun
- 11 Jun al 15 Jun

Imagen de radicado 20205320521242

Se evidencia una información clara y concreta donde de forma expresa se aplican restricciones en determinadas fechas, casualmente, todas hacen parte de la temporada vacacional o conocida también como “temporada alta”. Así mismo, no se indica bajo ningún medio, que la restricción consiste en cancelar la diferencia tarifaria que exista al momento de seleccionar una de estas fechas. Teniendo con ello una única interpretación, la restricción en la elección de viaje para volar en ciertas épocas determinadas por la empresa aérea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, al numeral 1.7 del artículo 3 la Ley

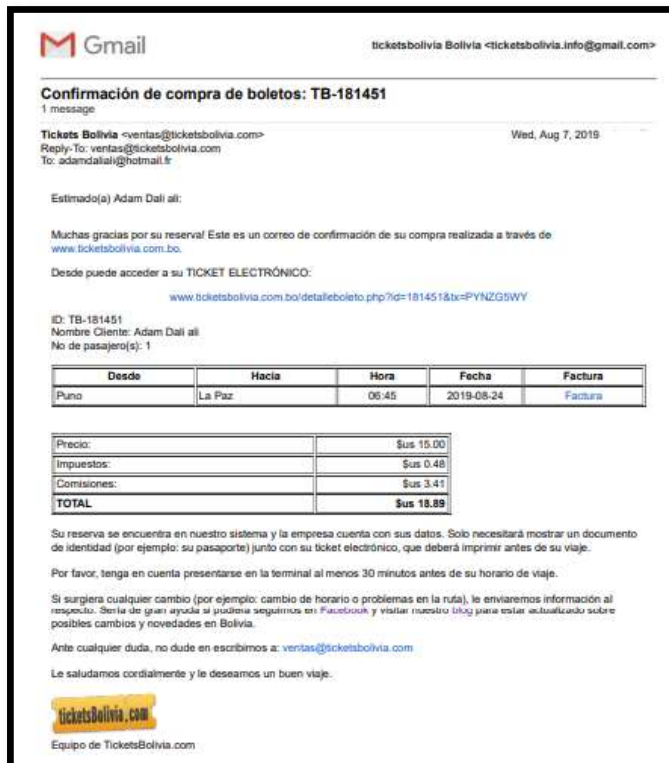
⁴⁶ ARTICULO 24. Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.
1480 de 2011, puesto que la aerolínea – aparentemente – condiciona de manera restrictiva fechas de viaje para programación en temporada alta.

3.7. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.3 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC3), REFERIDO A LA ADMISIÓN DEL PASAJERO.

3.7.1. Imputación fáctica (Radicado 20195605731732):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605731732, en la cual el usuario expuso que, adquirió un tiquete en la ruta Medellín – Lima (SKRG – SPJC) el 7 de agosto de 2019 para volar en la misma fecha, al momento de pretender el ingreso a la aeronave, le fue negado el embarque por no tener un boleto de salida del país de destino, a razón de ello, el pasajero adquiere un pasaje en la ruta Puno Perú – La Paz Bolivia, vía terrestre; no obstante, Viva le niega finalmente el embarque al pasajero por no contar con un billete de salida. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que la empresa aérea niega la admisión del pasajero por no tener un tiquete “confirmado” de egreso del territorio peruano. Al respecto aporta el usuario:



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

CLIENTE: ADAM DALI ALI Ciudad: Paris Teléfono: +33769102148 Email: adamdali@hotmai.fr		 NIT: 4807438018 Teléfono: (591-2)2129774 serviciocliente@ticketsbolivia.com		
CODIGO DE COMPRA: TB-181451				
 SALIDA: SABADO 24 DE AGOSTO		Estado: Recibido		
EMPRESA: TOUR PERU CLASE: Bus Semicama FACT - Duracion: 07 hrs. 15 min	PUNO Peru Salida: 24/08/2019 Hora: 06:45 Terminal terrestre de Puno: Jr. Primero de Mayo 703	LA PAZ Bolivia Llegada (aprox): 24/08/2019 Hora: 15:00		
NOMBRE DE LOS PASAJEROS	DNI/PASAPORTE	NACIONALIDAD	EDAD	COSTO/BOLETO
Adam Dali ali	16dr10168	Francia	25	Bs. 103
 Check-in: pedimos que estén al menos 30 minutos antes de su viaje para el respectivo check-in.  Documentos: todos los pasajeros deben presentar sus documentos de viaje válidos  Boleto electrónico: Debe imprimir este boleto electrónico y llevarlo con usted a la terminal correspondiente  Confirmación de pago: Esta transacción aparecerá en su estado de cuenta como "TicketsBolivia.com". Si usted tiene cualquier pregunta, por favor contáctenos al correo electrónico: serviciocliente@ticketsbolivia.com  Por ley: Todas las empresas de bus cuentan con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT que cubre a todos los pasajeros antes cualquier eventual accidente.				
La información de esta hoja es para uso exclusivo de las personas mencionadas y puede contener información privada, confidencial o privilegiada. Si usted no es la persona que debería recibir esta información cualquier uso, copia, divulgación, difusión o distribución está estrictamente prohibido.				
© www.ticketsbolivia.com - Todos los derechos reservados				

Imágenes de radicado 20195605731732

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100056861, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – los motivos por los cuales no se le permitió abordar la aeronave al usuario.

La aerolínea, a través de los radicados 20205320140302 y 20205320169892, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, en efecto, se negó el embarque al pasajero por no contar – según los comentarios de nuestro personal – con un tiquete confirmado de salida del territorio peruano. Al respecto indica Viva Air:

Teniendo en cuenta lo solicitado en el presente numeral, nos permitimos informar que el pasajero se presentó en el aeropuerto sin el tiquete de salida del territorio peruano, es por ende que nuestro personal le brindó la información sobre los documentos requerido; así mismo, el tiempo restante para el cierre de sala de abordaje.
Es de resaltar que el pasajero se presentó en el aeropuerto con una imagen de un tiquete de salida del territorio peruano, sin embargo, según los comentarios de nuestro personal en tierra, no era un tiquete confirmado sobre la salida del Perú, es por ende que finalmente nuestro personal le negó el abordaje:

Imagen de radicado 20195605731732 respuesta de la aerolínea

3.7.2. Imputación jurídica.

De acuerdo con la situación fáctica descrita y teniendo en cuenta que la sección 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

“3.10.2.3. ADMISIÓN DEL PASAJERO. El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero”.

“El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el pasajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.”

De lo anterior, se tiene que, el transportador si podrá negar el abordaje a un pasajero, pero, deberá tener una justificación legal para hacerlo, situación aparentemente distante de lo ocurrido en los hechos, pues la aerolínea se basa en una interpretación meramente subjetiva para determinar la idoneidad del billete adquirido vía terrestre. Distinta situación ocurre con el usuario, pues este presentó un documento claro, preciso e idóneo de confirmación de compra el día 7 de agosto de 2019 entre las ciudades de Puno (Perú) – La Paz (Bolivia), es decir, el mismo día donde se desarrollaría el vuelo inicial. Al respecto, y solo por tomar un fragmento de los documentos presentados por el pasajero, se expresa en el asunto del correo electrónico *“confirmación de compra de los boletos: TB – 181451”* Por lo anterior, no se comprende – presuntamente – las bases objetivas para determinar por parte del transportador que un documento con un título de confirmación de compra no es válido.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, a la sección 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido a la admisión del pasajero, puesto que la aerolínea aun observando un billete válido para la salida del país peruano tal como le fue exigido al pasajero, decide inadmitir al usuario sin aparente razón legal.

3.8. CARGO SEPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

3.8.1. Imputación fáctica (Radicado 20195605662742):

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605662742, en la cual la usuaria expresó que, adquirió tiquetes en la ruta Bogotá – Medellín – Miami (SKBO – SKRG – KMIA) para volar el 15 de julio de 2019 y regresar el 16 de septiembre del mismo año. Al validar la empresa aérea los documentos para el ingreso de la usuaria a la aeronave le indican que uno de sus documentos (Visa americana) no está vigente al tener menos de 6 meses para su expiración. Al respecto, indica la usuaria que, según los términos y condiciones del tiquete, es el pasaporte el que debe tener mínimo 6 meses de vigencia, para lo cual ella cumple esa condición sin mayor novedad. No obstante, la aerolínea aduce el no abordaje de la pasajera a razón de no cumplir con los requisitos para volar a los Estados Unidos, pues su visa contaba con menos de 6 meses de vigencia, situación que presuntamente se confirmó con Migración Colombia.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100056551, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – los motivos por los cuales la usuaria no abordó la aeronave.

La aerolínea, a través de los radicados 20205320144202 y 20205320168702, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, primeramente, se evidencia una visa con menos de 6 meses de vigencia, generando duda por parte del agente de la posibilidad de viajar. En este

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S. sentido, se le indica a la usuaria validar el documento ante Migración donde – aparentemente – no le dan una respuesta positiva para su viaje. Al respecto indica Viva Air:

Una vez se recibe el informe de los hechos, en donde nuestro personal de aeropuerto nos confirma que el no abordaje de la pasajera fue a raíz de que uno de sus documentos no se encontraba vigente (Visa), ya que la vigencia de dicho documento registraba con un tiempo inferior a 6 meses, razón por la cual se le informa de esto a la pasajera y en donde se le indicó que en este caso debía confirmar con Migración si le permitirían realizar el viaje con las condiciones en las que se encontraba este documento.

Imagen de radicado 20195605662742 respuesta de la aerolínea

3.8.2. Imputación jurídica

Indica el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 *“Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos”*.

En este punto, se hace indispensable conocer enteramente la información brindada a un usuario, sea de forma escrita, sea de manera verbal. Lo cierto es que la información debe ser precisa e idónea, para ello, los términos y condiciones en la celebración de un contrato de transporte es fundamental, pues de allí se deriva no solo el contenido a conocer por parte del interesado, sino también la garantía que, de cumplir con lo allí estipulado, no se tendrá – idealmente – inconveniente a la hora de volar. Por ello, no es ampuloso que previo a la compra del billete, se deban aceptar estos términos y condiciones. En todo caso, la relación de consumo entre el transportador y un usuario se sustenta jurídicamente en su columna vertebral, esto es, el contrato de transporte.

Validando entonces esos términos y condiciones se indica que, para viajar a los Estados Unidos, se debe contar – básicamente – con un pasaporte con una vigencia mínima de 6 meses y una visa válida, situación que predica la usuaria cumplir y contexto que cuestiona la empresa aérea. Al tenor, se indica:

*Tener todos los documentos requeridos es importante para evitar ser inadmitido en Colombia. Verifica [aquí](#) las causales de inadmisión

Información importante para turistas viajando a Estados Unidos

- Un pasaporte con una vigencia mínima de 6 meses (es responsabilidad del pasajero verificar los documentos requeridos por cada país dependiendo de la nacionalidad, en el caso de los colombianos se requiere una Visa)
- Pasaje de salida de los Estados Unidos.
- Comprobante de la reserva o dirección donde te vas a hospedar durante tu visita.
- La información ingresada en el momento de crear la reserva debe coincidir con la del pasaporte, en caso contrario la TSA (Transportation Security Administration) podrá negar el ingreso a los Estados Unidos.

Los documentos necesarios para ingresar a cada país varían de acuerdo al país de origen y nacionalidad de cada pasajero. Para consultar los documentos requeridos puedes ingresar a la página de Migración del país de destino.

Queremos recordarte que las autoridades migratorias de cada país verificarán que los pasajeros cumplan con los requisitos mencionados y que la información suministrada en la reserva sea verídica y coincida con la documentación requerida. En caso de que se presente una inconsistencia en los mismos las autoridades podrán negar el ingreso al país. El pasajero será responsable por las consecuencias derivadas de la información suministrada para estos efectos.

Imagen de radicado 20195605662742

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

ARTÍCULO 16. - FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS.

16.1. El Pasajero es el responsable de informarse y obtener todos los documentos y visas requeridos para el viaje y de cumplir con todas las leyes, regulaciones, órdenes, exigencias y requerimientos de viaje de los países o territorios desde/hacia los que viaja, o visita en tránsito.

16.2. Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar, presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino.

16.3. Durante el proceso de Check-in y abordaje el Pasajero debe presentar todos los documentos de salida y entrada exigidos por las leyes, regulaciones, órdenes, exigencias u otros requerimientos de los países concernientes a las autoridades y deberá permitir a VA tomar y retener copia de ellos.

Imagen de radicado 20195605662742 respuesta de la aerolínea

Por otra parte, en múltiples ocasiones ha indicado⁴⁷ la Embajada Americana que “*usted puede utilizar su visa hasta esa fecha de expiración*”. Haciendo relación a la fecha en la cual vence o expira la visa. En otras palabras, la visa americana es válida mientras esté vigente y así será hasta el momento en que la misma expire. Situación que aparentemente desconoció la aerolínea y por ello, brindo una información imprecisa y aparentemente errada conforme a los términos y condiciones de la empresa aérea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con la obligación de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

3.9. CARGO OCTAVO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.1.7.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC3), REFERIDO A VIGENCIA DEL TIQUETE.

3.9.1. Imputación factica (radicado 20195605793872 y 20195605806932):

Esta Dirección recibió la queja con radicados 20195605793872 y 20195605806932, en la cual el usuario expuso que, adquirió un tiquete Bogotá – Santa Marta (SKBO – SKSM) para volar el 04 de septiembre del año 2017. Por razones diversas el pasajero decide no viajar, solicitando el 9 de septiembre del año 2019 el reembolso de su tiquete; empero, la aerolínea le indica que no aplica el reembolso toda vez que la vigencia del billete es hasta la fecha y hora de la salida programada del vuelo y, en caso de no volar, no aplica el reembolso a razón que los tiquetes de la empresa aérea son promocionales no reembolsables. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Viva niega el reembolso por encontrarse vencido el billete.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20199000554171, realizó requerimiento a Viva para conocer – entre otros – la forma como fue atendida la solicitud del usuario.

La aerolínea, a través del radicado 20195606027182, atendió en debida forma el requerimiento, informando que, se recibe una solicitud de reembolso en el año 2019 por un vuelo del año 2017, en este sentido, el reembolso no es viable, ya que la reserva tiene dos años de compra y el reembolso aplica un año después de adquirido el tiquete, así mismo, las tarifas de Viva son promocionales no reembolsables. Indica Viva:

⁴⁷ Preguntas frecuentes página web – Embajada Americana en Colombia

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Comments Summary
Filter: All
History
se comunica pax para reembolso se le indica q no le aplica, ya q la reserva tiene dos años de compra y el reembolso aplica un año desde la fecha de compra ...
Agent: freem27 Date: 09/09/2019 16:25
History
1000315003 pax solicita reembolso, se le informa vigencia de tkt se niega reembolso cuentanos ☹
Agent: fsac270 Date: 10/09/2019 21:32

Enviado: Tue, 10 Sep 2019 21:31:4
Para: rcasallas@hotmail.com
Asunto: Respuesta de Viva Air a radicado 1000315003 / Reply from Viva Air to serial number 1000315003

0 documentos adjuntos

Hola Rodrigo,

Queremos recordarte que la vigencia de los tickets de Viva Air es hasta la fecha y hora de la salida programada del vuelo y en caso de no hacer uso de éste, el dinero que pagaste no podrá ser reembolsado, esto teniendo en cuenta los términos y condiciones aceptados en el momento de la compra.

Debes tener en cuenta que nuestras reservas son promocionales por lo tanto no son reembolsables. Esto quiere decir que si el pasajero no toma el vuelo o no realiza el cambio por medio de nuestro sitio web hasta 2 horas antes de la salida programada de vuelos nacionales, pagando la diferencia tarifaria y penalidad correspondiente, el pasaje pierde vigencia.

En caso de una consulta adicional, puedes escribirnos nuevamente, comunicarte a través de nuestras líneas de atención disponibles las 24 horas del día <https://www.vivaair.com/co/atencion-al-cliente/canales-de-atencion>

Imágenes de radicado 20195605793872 y 20195605806932 respuesta de la aerolínea

3.9.2. Imputación jurídica.

Indica la sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC3):

"3.10.1.7.1. VIGENCIA. El tickete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tickete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tickete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar. (subraya fuera de texto original)

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tickete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste".

De manera inicial, se expresa en la norma que la vigencia de un tickete es máximo de 1 año, término al que se encuentra adherido la empresa aérea a través de sus términos y condiciones. Este concepto inicial no es errado; no obstante, es preciso determinar que, de la mera lectura completa de la sección descrita, se establecen unas alternativas adicionales – inciso segundo – cuando el billete ha vencido. Es en este punto es donde la suscrita Dirección quiere hacer referencia, pues si bien los tickets de Viva son promocionales y no reembolsables, existen unos

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

rubros que no hacen parte de la tarifa, tales como los impuestos y las tasas (iva, tasa aeroportuaria). Si bien la tarifa no es reembolsable, no significa que tales conceptos tampoco lo sean, pues predicar o afirmar esta situación sería incurrir en un presunto enriquecimiento sin causa, luego, el usuario adquirió un tiquete para un servicio el cual nunca tomó. Al respecto indica la Corte Constitucional en Sentencia T-219/95:

“ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA - Son tres los requisitos que deben probarse para que se declare la existencia de un enriquecimiento de esta índole y se ordene la devolución de los bienes correspondientes: 1) un enriquecimiento o aumento de un patrimonio; 2) un empobrecimiento correlativo de otro, y 3) que el enriquecimiento se haya producido sin causa, es decir, sin fundamento jurídico”.

Al tenor de lo anterior, no se evidencia un fundamento jurídico para no reembolsar los impuestos y tasas, más aún, no se comprende – presuntamente – como la aerolínea conociendo la sección del RAC3 objeto de la presente imputación, omite dar correcta aplicación, pues aporta la empresa aérea a esta Dirección, la siguiente imagen:

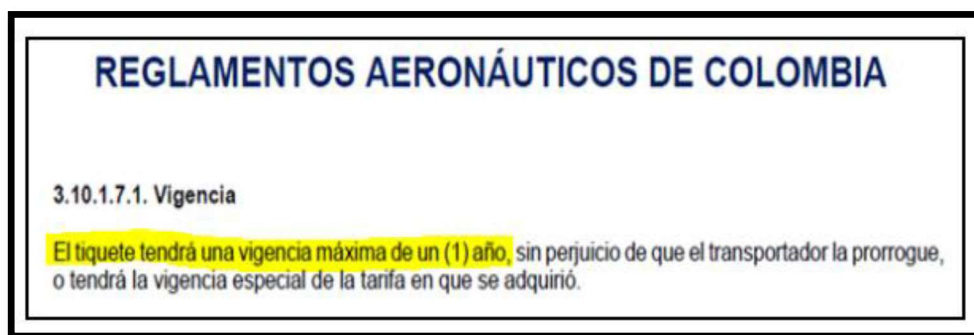


Imagen de radicado 20195605793872 y 20195605806932 respuesta de la aerolínea

En el caso concreto, si el usuario decide no viajar, así hayan pasado dos años – aproximadamente – y así el tiquete haya vencido, la norma es clara en indicar que el pasajero puede solicitar el reembolso de su tiquete. Ahora bien, en el entendido reiterativo que las reservas de Viva son promocionales y por tanto no reembolsables, lo que se debió plasmar por parte del transportador era la devolución de los impuestos y tasas que haya lugar, situación omitida en perjuicio del consumidor.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, a la sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC3), relacionados con la vigencia del tiquete.

4. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

4.1. Frente a los CARGOS PRIMERO Y SEGUNDO, descritos en los numerales 3.1 y 3.2 procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T., por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

“13.570 Serán sancionados con multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T.:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- b) *La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación*"

4.2. Frente a los CARGOS TERCERO Y OCTAVO, descritos en los numerales 3.4 y 3.9 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

"13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:

- (b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios."*

4.3. Frente a los CARGOS CUARTO, QUINTO Y SEPTIMO, descritos en los numerales 3.5, 3.6 y 3.8 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

"ARTÍCULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

PARÁGRAFO. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (...)

- e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes."*

4.4. Frente al CARGO SEXTO, descrito en el numeral 3.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (c) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

"13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:

- (c) La empresa de servicios aéreos comerciales que por sobreventa o cualquier otro motivo imputable a ella, niegue el embarque a un pasajero que hubiese adquirido un tiquete y reservado cupo para un determinado vuelo. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, la empresa resultare responsable, así: (...)"*

5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49⁴⁸ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se

⁴⁸ **"Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

Parágrafo. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S. aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

6.1. RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

PARAGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal.” (Negrita fuera del texto original).

6.2. Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

“Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.”*

7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: 2021910260000054-E

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.⁴⁹

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con **NIT. 900313349 – 3**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del artículo 6° de la resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, referido a la obligación de entregar información real y coincidente cuando se empleen medios diversos para su difusión.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.2.7. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido a la obligación de informar sobre cambios o demoras en el vuelo.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido al reembolso ante cancelación del vuelo por fuerza mayor.

⁴⁹ Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con el derecho de retracto.

CARGO QUINTO: Presunto incumplimiento del numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con el derecho de elección de bienes y servicios que requieran los consumidores.

CARGO SEXTO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.2.3 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido a la admisión del pasajero.

CARGO SEPTIMO: Presunto incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con la obligación de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

CARGO OCTAVO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.1.7.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido a vigencia del tiquete.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con NIT. **900313349 – 3**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: 202191026000054-E

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** con NIT. **900313349 – 3**

ARTÍCULO CUARTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO QUINTO: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO SEXTO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite segundo de la presente Resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

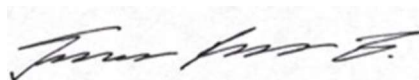
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47⁵⁰ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

7607 DE 12/07/02021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

FAST COLOMBIA S.A.S. con NIT. 900313349 – 3

Felix Antelo

Representante legal o quien haga sus veces

Vía el porvenir 500 metros después del Tablazo sector Llano Grande Rionegro Antioquia

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de **FAST COLOMBIA S.A.S.** con NIT. 900313349 – 3, en dieciséis (16) folios.

Comunicar:

1. German Labio – german.enri-95@hotmail.com
2. Mary Alexandra García Torres – maryalexa91@gmail.com
3. Julián Bustamante Ruiz – julian.bustamante@pixelula.com
4. Bairon Alirio Granada Parra – roanji04@hotmail.com
5. Diego Alejandro Orduz Silva – diegoalejandro.orduz@gmail.com
6. Isabel Aristizábal Martínez – aristizabel@hotmail.com
7. Omar Camilo Muñoz Morales – ingk1000o@hotmail.com
8. Erika Deyanira Rodríguez Vargas – edrvargas@hotmail.com
9. Adam Dali-Ali – adaliali@audencia.com
10. Karina Beatriz Suárez Martínez – eddygonzalezalfonso@gmail.com
11. Rodrigo Casallas – rcasallas@hotmail.com

Proyectó: D.V.G.

⁵⁰ **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** (Negrita y subraya fuera del texto original)

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51142733-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: notificaciones.vvc@vivaair.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:42 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:42 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

FAST COLOMBIA S.A.S.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143031-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: julian.bustamante@pixelula.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

German Labio
Mary Alexandra García Torres
Julián Bustamante Ruiz
Bairon Alirio Granada Parra
Diego Alejandro Orduz Silva

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143294-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: adaliali@audencia.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143035-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: roanjipe04@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

German Labio
Mary Alexandra García Torres
Julián Bustamante Ruiz
Bairon Alirio Granada Parra
Diego Alejandro Orduz Silva

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143032-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: maryalexa91@gmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

German Labio
Mary Alexandra García Torres
Julián Bustamante Ruiz
Bairon Alirio Granada Parra
Diego Alejandro Orduz Silva

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143036-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: diegoalejandro.orduz@gmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

German Labio
Mary Alexandra García Torres
Julián Bustamante Ruiz
Bairon Alirio Granada Parra
Diego Alejandro Orduz Silva

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143037-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: german.enri-95@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:44 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

German Labio
Mary Alexandra García Torres
Julián Bustamante Ruiz
Bairon Alirio Granada Parra
Diego Alejandro Orduz Silva

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143290-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: aristizabel@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143293-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: edrvargas@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143296-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: rcasallas@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143292-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: eddygonzalezalfonso@gmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51143339-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: ingk1000o@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 13 de Julio de 2021 (14:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076075 de 12-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Isabel Aristizábal Martínez

Omar Camilo Muñoz Morales

Erika Deyanira Rodríguez Vargas

Adam Dali-Ali

Karina Beatriz Suárez Martínez

Rodrigo Casallas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7607 de 12/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7607.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Julio de 2021