

Bogotá, 08-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225330548601**

Fecha: 08-08-2022

Señores

**Ana Del Pilar Pachon Parrado**

No Registra

Bogotá, D.C.

Asunto: 2581 Comunicación Actos Administrativos.

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 2581 de 01/08/2022 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Atentamente,



**Carolina Barrada Cristancho**

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo  
Proyectó: Camilo Merchan  
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2581 DE 01/08/2022

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.

Expediente No. 2022910260100030-E

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1480 de 2011, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

**I. CONSIDERANDO**

**1.1.** Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993<sup>1</sup> indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.

**1.2.** Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>2</sup> “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

**1.3.** 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 Transporte.<sup>3</sup>

**1.4.** Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la

<sup>1</sup> “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

<sup>2</sup> “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

<sup>3</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

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.

protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte<sup>4</sup>.

1.5. Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “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. (...)*”

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>5</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de 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.*” (Subrayado no es del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019<sup>6</sup>, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer las 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 Administrativo y demás normas concordantes.

II. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

2.1. Mediante requerimiento de información con radicado nro. 20229100124081 de 1 de marzo de 2022, se solicitó a la sociedad **Fast Colombia S.A.S** (en adelante la sociedad investigada, la vigilada, la aerolínea, Viva Air) identificada con **NIT 900313349 – 3**, indicara algunos aspectos generales relacionados con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios durante los años 2020 y 2021.

La sociedad investigada mediante correo electrónico radicado en los sistemas de información de la entidad bajo el nro. 20225340481302 de 5 de abril de 2022, respondió lo solicitado, de donde se extrae la siguiente información:

- a) 310.044 solicitudes de reembolso fueron recibidas por la aerolínea durante los años 2020 y 2021.
- b) La gestión realizada a dichas solicitudes fue la siguiente:

<sup>4</sup> Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.  
<sup>5</sup> “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.  
<sup>6</sup> “Artículo 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:  
PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

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.

Tabla nro.1: Detalle Reembolsos Fast Colombia

| Solicitudes reembolso regular |       | Solicitudes reembolso voucher |         |
|-------------------------------|-------|-------------------------------|---------|
| aceptadas y tramitadas        | 5.182 | Aceptadas y tramitadas        | 304.589 |
| rechazadas                    | 61    | pendientes                    | 207     |
| pendientes                    | 3     |                               |         |
| canceladas                    | 2     |                               |         |

Fuente: Radicado 20225340481302 del 05 de abril de 2022

- c) El tiempo promedio en el que se reconocieron los reembolsos, se distribuye así:

Tabla nro. 2: Detalle tiempo de respuesta reembolsos Fast Colombia

| Rango | Solicitudes |
|-------|-------------|
| 1-10  | 3724        |
| 11-20 | 1014        |
| 21-30 | 104         |
| +30   | 406         |
| Total | 5248        |

Fuente: Radicado 20225340481302 del 05 de abril de 2022.

2.2. Por otra parte, de las averiguaciones preliminares adelantadas frente a noventa y nueve (99) PQRS recibidas en esta entidad durante el año 2021 y lo corrido de 2022, en contra de Viva Air, por presuntas infracciones a los derechos de los usuarios del sector, se observó lo siguiente:

1. Que en sesenta y nueve (69) PQRS se encontró que los usuarios solicitaron el reembolso de su dinero bajo la figura del desistimiento.
- a. De estas, 32 PQRS fueron atendidas y reembolsadas con la entrega de un voucher, tarjeta, transferencia, entre otros mecanismos, en los siguientes periodos de tiempo:

Trece (13) PQRS superaron un término de 91 días.

Seis (6) PQRS en un periodo de 61 a 90 días.

Trece (13) PQRS en un periodo de 31 a 60 días.

b. Las treinta y siete (37) PQRS restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar la fecha de atención y reembolso, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Fast Colombia, superando en todos los casos, más de 30 días calendario desde su solicitud.

Tabla nro.3: Detalle 69 PQRS – Desistimiento

| RADICADO ENTRADA PQR | NOMBRE USUARIO                   | RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD | RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO | TIEMPO DE REEMBOLSO | VALOR TOTAL REEMBOLSADO |
|----------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| 20215340534062       | ASTRID GONZÁLEZ SOTO             | 20219100351991                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20225340159102       | ASISTENTE PROINTEL               | 20229100142481                     | 20225340525912                                          | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20215340880012       | JUAN JOSE BARRIOS RENGIFO        | 20219100465681                     | 20215341207442                                          | > 91 días           | \$ 494,397.00           |
| 20215340859062       | CRISTHIAN CAMILO ORJUELA GIRALDO | 20219100445691                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20215340863502       | CRISTHIAN CAMILO ORJUELA GIRALDO | 20219100445691                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20215341539502       | YENNY CAROLINA ROA NIÑO          | 20219100673281                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20215341159792       | CLARA INÉS AYERBE MONTAÑO        | 20219100575461                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |
| 20215341584062       | DIANA MARCELA MESA LOPEZ         | 20219100761131                     | -                                                       | > 91 días           | NO SE IDENTIFICA        |

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.

|                |                                                 |                |                                 |            |                  |
|----------------|-------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 20215340006012 | RODRIGO FORONDA MORALES                         | 20219100185001 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341100192 | HAROLD DANIEL MORAN AMORTEGUI                   | 20219100602251 | 20215341550232 / 20215341550242 | > 91 días  | \$ 427,626.00    |
| 20225340027432 | HECTOR ENRIQUE CHARRY AMAYA                     | 20229100142481 | 20225340525912                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340606022 | JULIETH BONILLA BARRETO                         | 20219100344661 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340701972 | JULIETH BONILLA BARRETO                         | 20219100344661 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341977602 | CATALINA HOYOS VILLAMIZAR                       | 20229100016321 | 20225340208872                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20225340019712 | LAURA EDITH HORTUA PARRA                        | 20229100142481 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341811932 | LEANDRO RAMIREZ MONDRAGON                       | 20219100843931 | 20215342105292                  | > 91 días  | \$77.65          |
| 20215340863142 | MICHELLE XIOMARA TORRES MARTINEZ                | 20219100520351 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340899292 | MILAESSY GAMBOA                                 | 20219100462661 | 20215341253002 /20215341306722  | > 91 días  | \$ 807,700.00    |
| 20215341716592 | RAQUEL ALVAREZ ALVAREZ                          | 20219100843931 | 20215342105292                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341484842 | TATIANA ALEJANDRA LOZANO LOZANO                 | 20219100658351 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341491642 | TATIANA ALEJANDRA LOZANO LOZANO                 | 20219100658351 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340653852 | KAREN GISSELA SEGURA ARGUELLO                   | 20219100934561 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340907382 | ANDRES FELIPE SARMIENTO JOVEN                   | 20219100467991 | 20215341160282                  | > 91 días  | \$687.10         |
| 20215341969262 | JOSE OLMEDO PINEDA RIVERA                       | 20229100016321 | 20225340208872                  | > 91 días  | \$ 1,330,666.00  |
| 20215341571982 | CATALINA CAÑAS MARQUEZ                          | 20219100767371 | 20215341834062                  | > 91 días  | \$ 3,687,850.00  |
| 20215341318242 | CLAUDIA LILIA GOMEZ RIVERA                      | 20219100634751 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20225340018502 | CRISTIAN ROMERO ROJAS                           |                | 20225340525912                  | > 91 días  | \$ 33,400.00     |
| 20215342060512 | DAVID FELIPE SIERRA MARTINEZ                    | 20229100016321 | 20225340208872                  | > 91 días  | \$ 1,459,196.00  |
| 20225340086552 | EDWIN SALCEDO VÁSQUEZ                           | 20229100142481 | 20225340525912                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20225340019842 | LUIS FABIAN MOLINA MEDEINA                      | 20229100142481 | 20225340525912                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340705482 | FACUNDO ANDRES TURTURRO                         | 20219100951401 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340890202 | JENNY ALEJANDRA FLOREZ GARCIA                   | 20219100493851 | 20215341336232                  | > 91 días  | \$ 32,200.00     |
| 20215340017942 | JULIANA EUGENIA TORRES VALENCIA TORRES VALENCIA | 20219100130991 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341054472 | LINA MARIA SANCHEZ VALDERRAMA                   | 20219100520071 | 20215341375642                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20225340013672 | LINA TORRES CALLE                               | 20229100142481 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340626702 | CLAUDIA PATRICIA LEON PUERTA                    | 20219100447351 | 20215341276522                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340683812 | MIRYAM MESA                                     | 20219100344921 | 20215340921322                  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340944942 | PABLO ANDRES VASQUEZ GARCIA                     | 20219100460311 | 20215341193182                  | > 91 días  | \$ 33,800.00     |
| 20225340111692 | BERENICE IBAÑEZ GARCIA                          | 20229100142481 | -                               | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340701342 | YUBER JULIO SÁNCHEZ MORENO                      | 20219100454471 | 20215341143922                  | > 91 días  | \$ 32,800.00     |
| 20215340701342 | YUBER JULIO SÁNCHEZ MORENO                      | 20219100454511 | 20215341209402                  | > 91 días  | \$ 32,800.00     |
| 20225340062922 | CLAUDIA LILIANA BUSTOS BERNAL                   | 20229100142481 | 20225340525912                  | 61-90 días | \$ 87,890.00     |
| 20225340120822 | PAULA ANDREA GONZALEZ TABARES                   | 20229100142481 | 20225340525912                  | 61-90 días | \$ 332,154.00    |
| 20215340980632 | HECTOR JAMES CEBALLOS HERRERA                   | 20219100520291 | 20215341325442                  | 61-90 días | \$ 1,852,636.00  |
| 20215340134172 | LEON DARIO SANCHEZ LONDOÑO                      | 20219100122961 | -                               | 61-90 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341373862 | ALFREDO JAVIER CAMPEROS                         | 20219100645171 | 20215341648282                  | 61-90 días | \$ 99,200.00     |

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.

|                |                                  |                |                                 |            |                  |
|----------------|----------------------------------|----------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 20225340113412 | LUZ ELENA CORREA HERNANDEZ       | 20229100142481 | 20225340525912                  | 61-90 días | \$ 1,650,702.00  |
| 20215340976272 | DIANA MARCELA CUERVO             | 20219100519151 | 20215341434112 / 20215341603982 | 61-90 días | \$ 67,000.00     |
| 20215340594522 | JOHAN MAURICIO HENAO MUÑOZ       | 20219100447911 | 20215341193382                  | 61-90 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341387012 | PEDRO ALEXANDER MEJIA GUZMAN     | 20219100642511 | 20215341641372                  | 61-90 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341032162 | JESUS DAVID PALENCIA             | 20219100520901 | 20215341325402                  | 31-60 días | \$ 17,200.00     |
| 20225340128422 | GUILLERMO LEON ZULUAGA           | 20229100142481 | 20225340525912                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20225340163292 | GUILLERMO LEON ZULUAGA           | 20229100142481 | 20225340525912                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341379992 | IVON ATENCIO BETTER              | 20219100609931 | 20215341568132                  | 31-60 días | \$ 787,852.00    |
| 20215341033302 | JUAN PABLO HERRERA BONILLA       | 20219100519901 | 20215341294342                  | 31-60 días | \$ 194,798.00    |
| 20215340349922 | OSCAR JULIÁN ESTEBAN CANTILLO    | 20219100305181 | 20215340860022                  | 31-60 días | \$523.36         |
| 20215340765742 | LEANDRO JOSE ROSARIO CASTILLO    | 20219100416891 | 20215341091672                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215342134422 | ANGELA CRISTINA GALLON PERDOMO   | 20229100016321 | 20225340208872                  | 31-60 días | \$ 4,561,731.00  |
| 20225340093472 | AUGUSTO CESAR NIEBLES RAMOS      | 20229100142481 | 20225340525912                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341557562 | EDISSON GIOVANNI SÁNCHEZ MEDINA  | 20219100752661 | 20215341735502                  | 31-60 días | \$ 377,176.00    |
| 20215341625332 | FELIPE LEON JARAMILLO ZAPATA     | 20219100760691 | 20215341750632                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215341528822 | MARTHA YANETH GIRALDO ALFARO     | 20219100767331 | 20215341834072                  | 31-60 días | \$303.30         |
| 20215341136292 | , GINA ASTRID ALVAREZ MENDOZA    | 20219100601391 | 20215341543402                  | 31-60 días | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340814932 | MARGOTH ELENA RUIZ ANAYA         | 20219100440711 | 20215341252902                  | 31-60 días | \$ 2,149,002.00  |
| 20215341349062 | JAIRO IVAN LIZARAZO AVILA        | 20219100638401 | 20215341626662                  | 31-60 días | \$ 119,370.00    |
| 20215340598912 | MARCO ANTONIO ASTUDILLO VILLEGAS | 20219100447631 | 20215341253082                  | 31-60 días | \$308.54         |
| 20215341670882 | VIVIANA VILLARRAGA ORTIZ         | 20219100843931 | 20215342105292                  | 31-60 días | \$367.28         |
| 20215341746842 | VIVIANA VILLARRAGA ORTIZ         | 20219100843931 | 20215342105292                  | 31-60 días | \$367.28         |
| 20215340661332 | YAMID ALEXY RAMÍREZ MARÍN        | 20219100445181 | 20215341125792                  | 31-60 días | \$ 162,000.00    |

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

2. Que en doce (12) PQRS, al parecer, los usuarios cumplieron las condiciones establecidas en la normatividad para ejercer su derecho al retracto, solicitando el mismo a la sociedad investigada y recibiendo respuesta por parte de aquella, en los siguientes tiempos:
- Seis (6) PQRS superan un término de 91 días de respuesta.
  - Dos (2) PQRS fueron atendidas en un periodo de 61 a 90 días.
  - Cuatro (4) PQRS fueron atendidas en un periodo de 31 a 60 días.
- a. De las anteriores PQRS, se tiene conocimiento que, ocho (8) fueron reembolsadas a favor de los usuarios, sin embargo, en una (1) de ellas se reconoció un valor menor al pagado por la compra de los tiquetes y, en las cuatro (4) restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar si se reembolsó, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas, todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Fast Colombia.

Tabla nro.4: Detalle 12 PQRS – Retracto

| RADICADO ENTRADA PQR | NOMBRE USUARIO                | RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD | RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO | VALOR TOTAL DE LOS TIQUETES | TIEMPO DE REEMBOLSO | VALOR TOTAL REEMBOLSADO |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------|
| 20215342057852       | DIEGO ALEJANDRO PEREZ ZULUAGA | 20229100016321                     | 20225340208872                                          | \$ 1,772,716.00             | > 91 días           | \$ 1,772,716.00         |

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.

|                |                              |                |                |                  |            |                  |
|----------------|------------------------------|----------------|----------------|------------------|------------|------------------|
| 20215340918162 | JOHAN POOL VALERO PEREZ      | 20219100494781 | 20215341252752 | \$ 6,196,218.00  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340918212 | JOHAN POOL VALERO PEREZ      | 20219100494781 | 20215341252752 | \$ 6,196,218.00  | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215342060002 | KARLA MERCEDES MATEUS OSORIO | 20229100016321 | 20225340208872 | NO SE IDENTIFICA | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340900972 | LUIS FELIPE NIÑO MARTINEZ    | 20219100469481 | 20215341225602 | \$ 152,080.00    | > 91 días  | \$ 152,080.00    |
| 20215342001592 | MIGUEL ANGEL NUÑEZ RIAÑO     | 20229100016321 | 20225340208872 | \$ 344,900.00    | > 91 días  | NO SE IDENTIFICA |
| 20215340672022 | NAYELI NAIDEE MEJIA RIVEIRA  | 20219100440301 | 20215341125732 | \$ 424,470.00    | 61-90 días | \$ 424,470.00    |
| 20215340775002 | NAYELI NAIDEE MEJIA RIVEIRA  | 20219100440301 | 20215341125732 | \$ 424,470.00    | 61-90 días | \$ 424,470.00    |
| 20215340624172 | VICTOR ALFONSO ARIAS MONTES  | 20219100373691 | 20215340920872 | \$ 225,891.00    | 31-60 días | \$ 225,891.00    |
| 20215341203482 | HERNANDO RAMIREZ GUACANEME   | 20219100603061 | 20215341536842 | \$ 1,545,508.00  | 31-60 días | \$ 1,545,508.00  |
| 20225340059472 | JAANAI YARURO CÁCERES        | 20229100142481 | 20225340525912 | \$ 134,200.00    | 31-60 días | \$ 16,700.00     |
| 20215341282112 | ALEXANDER ZULUAGA MONSALVE   | 20219100616311 | 20215341602742 | \$ 2,693,508.00  | 31-60 días | \$ 2,693,508.00  |

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones.

3. Que en dieciocho (18) PQRS los usuarios solicitaron por diversas circunstancias el reembolso de su reserva ante la sociedad investigada, obteniendo:
- a. En siete (7) PQRS no se dio respuesta al usuario, se rechazó la solicitud (sin reconocer tasas e impuestos a que hubiera lugar) o se informó de un reembolso futuro, sin embargo, a pesar de las averiguaciones adelantadas no se logró acreditar que citado reembolso fuera efectivo.
  - En todo caso, los tiempos que empleó la aerolínea para atender las solicitudes se clasifican así:
    - Cinco (5) PQRS superan un término de 91 días sin respuesta.
    - Dos (2) PQRS fueron atendidas en un periodo de 61 a 90 días.
  - b. Las once (11) PQRS restantes, fueron reembolsadas por parte Fast Colombia S.A.S., en los siguientes términos:
    - Tres (3) PQRS superan un término de 91 días de respuesta.
    - Dos (2) PQRS en un periodo de 61 a 90 días de respuesta.
    - Seis (6) PQRS en un periodo de 31 a 60 días de respuesta.

Espacio en blanco

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.

Tabla nro.5: Detalle 18 PQRS – Otras solicitudes de reembolso.

| RADICADO ENTRADA PQR | NOMBRE USUARIO                       | RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD | RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO                                             | FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO | TIEMPO DE REEMBOLSO |
|----------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| 20215341722242       | ANA DEL PILAR PACHON PARRADO         | 20219100843931                     | 20215342105292                                                                                      | 13/10/2021                   | > 91 días           |
| 20215341613332       | FRANCISCO ESTEBAN JIMENEZ ECHAVARRIA | 20219100760681                     | 20215341934842                                                                                      | 4/5/2021                     | > 91 días           |
| 20215340734782       | INGRID YOHANNA GONZALEZ BUITRAGO     | 20219100397471                     | -                                                                                                   | 2/5/2021                     | > 91 días           |
| 20215340004302       | JAVIER PATERNINA DOMINGUEZ           | 20219100929041                     | -                                                                                                   | 24/11/2020                   | > 91 días           |
| 20225340095202       | LAURA MARCELA GUEVARA BRAVO          | 20229100142481                     | -                                                                                                   | 6/10/2021                    | > 91 días           |
| 20215342142602       | MAURICIO SALDARRIAGA PALACIO         | 20229100142481                     | -                                                                                                   | 29/12/2021                   | > 91 días           |
| 20215340935692       | RAÚL IVÁN RAAVE GONZÁLEZ             | 20219100458871                     | 20215341198972                                                                                      | 23/10/2019                   | > 91 días           |
| 20215340131262       | YUDY CAROLINA CIPAMOGA AGUILAR       | 20219100163411                     | 20215340642772                                                                                      | 23/4/2020                    | > 91 días           |
| 20215341097612       | HEIDY MELIZA ESCOBAR ROQUEME         | 20219100560541                     | 20215341453012                                                                                      | 27/5/2021                    | 61-90 días          |
| 20215340145622       | MARIA JOSE VASQUEZ VILORIA           | 20219100163511                     | 20215340657912                                                                                      | 13/4/2020                    | 61-90 días          |
| 20215340347672       | NATHALIA CAÑAS GOMEZ                 | 20219100326921                     | -                                                                                                   | 15/1/2021                    | 61-90 días          |
| 20215340131262       | YUDY CAROLINA CIPAMOGA AGUILAR       | 20219100163411                     | 20215340642772                                                                                      | 1/11/2020                    | 61-90 días          |
| 20215341571442       | IVÁN DARÍO MARTÍNEZ CONDE            | 20219100760211                     | 20215341748332 / 20215341753572 / 20215341753582 / 20215341753592 / 20215341753602 / 20215341753632 | 6/1/2021                     | 31-60 días          |
| 20215341207722       | KATHERINE ARIAS                      | 20219100592831                     | 20215341529562                                                                                      | 29/6/2021                    | 31-60 días          |
| 20215341461922       | MARIA STEPHANY MARTINEZ RUIZ         | 20219100634941                     | 20215341616962                                                                                      | 14/7/2021                    | 31-60 días          |
| 20215341411852       | RICARDO GONZALEZ SANCHEZ             | 20219100623291                     | 20215341581072 / 20215341581952                                                                     | 21/7/2021                    | 31-60 días          |
| 20215340996602       | SANDRA MILENA ARANGO                 | 20219100449871                     | 20215341378992                                                                                      | 21/6/2021                    | 31-60 días          |
| 20215340890772       | JUAN SIERRA                          | 20219100451011                     | 20215341336382                                                                                      | 29/5/2021                    | 31-60 días          |

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

- 3.1. Requerimiento de información con radicado 20229100124081 de 4 de abril de 2022.
- 3.2. Respuesta al requerimiento de información, radicado en el sistema de información de la entidad bajo el nro. 20225340481302 de 5 de abril de 2022, junto con anexos.
- 3.3. Noventa y nueve (99) PQRS, con los respectivos requerimientos emitidos por esta Dirección y las respuestas de Fast Colombia S.A.S.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>7</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar

<sup>7</sup> "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

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.

investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Fast Colombia S.A.S**, identificada con **NIT. 900313349 – 3.**, así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

Los numerales presuntamente transgredidos por la sociedad Fast Colombia S.A.S, establecen:

*“3.10.1.8.1. DESISTIMIENTO. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, **el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.***

*En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.*

*El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

*Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.*

*Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.*

**En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.**

**La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.**

**Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo. (...)**  
*(Negritas y subrayas fuera de texto original)*

**“3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero**

*En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.*

*Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso”*

De los hechos expuestos en el sub numeral 1 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, la sociedad **Fast Colombia S.A.**, al parecer, realizó el reembolso de 32 PQRS en un periodo superior a 30 días calendario a partir de recibida la solicitud de desistimiento por parte de los usuarios y, en las 37

*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 (...)*

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.

PQRS restantes no efectuó ninguna acción tendiente a reconocer la devolución del dinero conforme a las condiciones de la tarifa, por lo menos, a la fecha de radicación de las PQRS en esta entidad.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunos casos relacionados en el referido sub numeral 1 y en la tabla nro. 3, así:

- **Radicado No. 20225340086552.**

El usuario, Edwin Salcedo Vásquez, interpone mediante el Radicado No. 20225340086552 queja según la cual, indica que el día 23 de diciembre de 2021, adquirió la reserva No. FFWG8B con itinerario Cartagena – Miami – Cartagena por valor de USD421.50. El día 12 de enero de 2022 debido a la cancelación del evento al cual asistiría, solicitó la posibilidad de dejar el ticket abierto o la expedición de un bono a su favor, sin embargo, los asesores negaron dicho requerimiento aduciendo que iba en contra de las políticas de la empresa.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 13 de abril de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340525912. En el mismo, precisó que al usuario no se le brindó solución toda vez que, el argumento presentado no encajaba dentro de las políticas que permite aplicar cambios y/o reembolso, debido a que la aerolínea operó la ruta con total normalidad al no haber ningún tipo de restricción.

- **Radicado No. 20225340013672.**

La usuaria, Lina Torres Calle, interpone mediante el Radicado No. 20225340013672 queja según la cual, indica que el día 09 de diciembre de 2021, adquirió a través de la agencia de viajes CheapOair, tickets a favor de su esposo cuya ruta con destino a Miami sería realizada por la aerolínea Fast Colombia. No obstante, el pasajero presentó resultado positivo para Covid lo cual impedía realizar el viaje y pese a los intentos junto a la agencia de viajes de reprogramar el vuelo o solicitar el reembolso, los mismos fueron negados por parte de la aerolínea, aduciendo que no hacen devolución de dinero ni dan bonos debido a que no manejan esas políticas.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado No. 20225340111692.**

La usuaria Berenice Ibáñez García, interpone mediante el Radicado No. 20225340111692 queja según la cual, indica que el día 13 de enero de 2022, adquirió a través de internet tickets aéreos con origen y destino Pereira – Bogotá – Pereira, sin embargo, posterior a los inconvenientes presentados con el sistema, al momento de realizar el pago por valor de \$405.000 fue notificada de un monto mayor debitado a su tarjeta por valor de \$545.600. Por lo anterior el día 14 de enero de 2022, presentó ante la aerolínea solicitud de reembolso, por la cual hasta la presentación de la queja a esta Dirección, no había obtenido respuesta.

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 de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado No. 20225340159102.**

La usuaria, María Susana Cuevas Vda de Castelblanco, interpone mediante el Radicado No. 20225340159102 queja según la cual, indica que presentó ante la vigilada Fast Colombia solicitud de reembolso de los tiquetes, debido a que el día del vuelo le fue negado el embarque por parte de la aerolínea por haberse sometido a un procedimiento quirúrgico reciente, sin tener en cuenta, la autorización médica que la habilitaba y la información ofrecida por los asesores de la aerolínea a través de la línea de atención al cliente los cuales autorizaron la compra de los tiquetes. Ante tal solicitud, la aerolínea negó el reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 13 de abril de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340525912. En el mismo precisó que, el usuario no cumplió con los requisitos o lineamientos establecidos para los vuelos con pasajeros en condición médica especial, con enfermedad y/o que han sido sometidos a procedimientos quirúrgicos en fechas previas a la realización del vuelo, sin embargo, no hizo precisión acerca del reembolso solicitado por el usuario de los valores correspondientes.

- **Radicado No. 20225340027432.**

El usuario, Héctor Enrique Charry Amaya, interpone mediante el Radicado No. 20229100142481 queja según la cual, indica que presentó ante la vigilada Fast Colombia solicitud de cambio de itinerario o reembolso de los tiquetes adquiridos, debido a que por inconvenientes personales no pudo ejecutar el vuelo, sin embargo, la aerolínea en respuesta indicó que, al no abordar su tiquete perdía vigencia y adicionalmente no daba lugar a reprogramación o reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 13 de abril de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340525912. En el mismo precisó que, el usuario no cumplió con los requisitos establecidos para que se configurara su derecho al retracto, por tal razón debía generar una nueva solicitud de reembolso el cual se haría mediante la modalidad de voucher por lo correspondiente a las tasas aeroportuarias.

- **Radicado No. 20225340019712.**

La usuaria, Laura Edith Hortua Parra, interpone mediante el Radicado No. 20225340019712 queja según la cual, indica que el 05 de enero de 2022, presentó ante la vigilada Fast

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.

Colombia solicitud de reembolso de los tiquetes con número de reserva GEJI3H, debido a que sin su consentimiento, se generó un cambio de itinerario por parte de la aerolínea que no se ajustaba a las necesidades ni fechas de viaje de la usuaria, causando perjuicios económicos y vulneraciones sus derechos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 03 de agosto de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En esa medida, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría infringido los derechos consignados en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), relacionados con el reembolso bajo la figura del desistimiento.

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC3 en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La norma en asunto conceptúa lo siguiente:

***“3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014***

*En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:*

*(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.*

***(El texto sombreado de este literal fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)***

*(b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.*

***(El Literal b, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)***

*(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.*

*(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.*

*(e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.*

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 literal e, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)**

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracts.

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.”

Como se puede observar los RAC contemplan unas disposiciones relacionadas con la obligación del usuario de ejercer su derecho al retracto, pero dicha norma fue demandada ante el Consejo de Estado<sup>8</sup>. por lo cual algunos de sus literales se encuentran suspendidos, por ende y al existir remisión expresa de la norma se debe dar aplicación de manera subsidiaria al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que desarrolla el retracto de la siguiente manera:

“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.”

De los hechos expuestos en el sub numeral 2 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en 12 PQRS los usuarios cumplieron con las condiciones establecidas para ejercer su derecho de retracto, sin embargo, el término que empleó la vigilada para atenderlos superó los 30 días calendario desde la radicación de la solicitud, llegando, incluso, en 6 PQRS a superar los 90 días. Además, en 1

<sup>8</sup> Proceso 11001-03-24-000-2017-00239-00 – Sección Primera Sala de lo Contencioso 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.

PQR no se reintegró la totalidad de lo pagado y en otras 4 no se tiene conocimiento que se haya realizado un reembolso.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 2 y tabla nro. 4, así:

- **Radicado No. 20215342057852.**

El usuario, Diego Alejandro Pérez Zuluaga, interpone mediante el radicado No. 20215342057852 queja según la cual, indica que el 27 de octubre de 2021, presentó ante la vigilada Fast Colombia solicitud de retracto de los tiquetes adquiridos el mismo día, los cuales hasta la fecha de presentación de la queja y tras varios intentos de comunicación con la aerolínea, no habían sido reembolsados.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100016321 de 18 de enero de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 16 de febrero de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340208872. En el mismo precisó que, una vez el personal validó y estudió el caso da la aprobación del retracto de la compra y procedió a escalarlo de manera interna, procedió a generar a favor del usuario el voucher por el valor total de la compra.

- **Radicado No. 20225340059472.**

El usuario, Jaanai Yaruro Cáceres, interpone mediante el Radicado No. 20225340059472 queja según la cual, indica que el día 01 de diciembre de 2021, adquirió tiquetes a través de la página web de la aerolínea Fast Colombia con itinerario Bogotá – Santa Marta para el día 09 de marzo de 2022 por un valor de \$134.200 COP, sin embargo, el mismo día de la compra presentó a través del chat de la aerolínea el reembolso, solicitud que fue recibida y en la cual le informaron que, en un término de diez (10) días hábiles, le reembolsarían el valor de \$117.500 COP a su favor, no obstante, informa el usuario que, transcurrido el termino, al preguntar a la vigilada por el reembolso, le fue informado que el mismo no se generó y que a la fecha solo le correspondería el valor de \$16.700 COP.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 08 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 13 de abril de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340525912. En el mismo precisó que, al usuario no se le brindó una solución el día 01 de diciembre de 2021, fecha en la que se registró la interacción con el tercero, debido a que no se recibió la solicitud de retracto de la compra por las políticas de reembolso manejadas por Viva, las cuales, solo permiten solicitudes por el titular de la reserva. Adicionalmente, el envío de las capturas de los chats presentadas por el usuario, no evidenciaban la fecha de los mismos para poder validar la configuración del retracto. Conforme a lo anterior le fue reembolsado las tasas a través de voucher por el valor de 16.700 COP

- **Radicado No. 20215342060002.**

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 usuaria, Karla Mercedes Mateus Osorio, interpone mediante el radicado No. 20215342060002 queja según la cual, indica que el 17 de noviembre de 2021, presentó ante la vigilada Fast Colombia solicitud de retracto de los tiquetes adquiridos el 09 de noviembre del mismo año; petición que fue negada por parte de la aerolínea, por no cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100016321 de 18 de enero de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 16 de febrero de 2022 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20225340208872. En el mismo precisó que, la pasajera de la reserva B5YTKV, no cumplía con los requisitos establecidos en las políticas que rigen el derecho de retracto, por lo que le brindó alternativas de cambio de itinerario asumiendo los valores de penalidad más la diferencia tarifaria o la devolución de las tasas aeroportuarias, sin embargo, ante a la negativa de la usuaria de aceptar alguna alternativa, optó por generar el voucher a su favor por el monto de las tasas aeroportuarias.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho al retracto contemplado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

**CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).**

El numeral presuntamente transgredido por la sociedad Fast Colombia S.A.S, establece:

*“3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, **todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente. (...)**” (Negrilla y subraya fuera de texto original)*

De los hechos expuestos en el sub numeral 3 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en 7 PQRS la sociedad investigada tomó más de 30 días calendario para emitir un pronunciamiento frente a la solicitud del usuario y, en otros 11 casos se reconoció el reembolso, pero en todos los eventos, en un término superior a los 30 días calendario.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 3 y tabla nro. 5, así:

**- Radicado No. 20225340095202.**

La usuaria, Laura Marcela Guevara Bravo, interpone mediante el Radicado No. 20225340095202 queja según la cual, indica que el 06 de octubre de 2021, al momento 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.

realizar la compra de una cuponera a través de la página web de la aerolínea se presentó una falla en el sistema, lo que produjo una duplicidad en el cobro de la misma, sin embargo, pese a las múltiples solicitudes de reembolso presentadas, la vigilada Fast Colombia señala que las cuponerías no son reembolsables.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 03 de agosto de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado No. 20215342142602.**

El usuario, Mauricio Saldarriaga Palacio, interpone mediante el Radicado No. 20215342142602 queja según la cual, indica que el 02 de diciembre de 2021 generó la compra de tiquetes aéreos con la aerolínea Fast Colombia en itinerario Medellín – Orlando - Medellín para el mes de octubre de 2022, sin embargo el 06 de diciembre de 2021 fue informado sobre afectaciones en su vuelo, ante tal situación el 29 de diciembre de 2021 solicitó a la aerolínea el reembolso inmediato de los tiquetes.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20229100142481 de 03 de agosto de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado No. 20215341722242.**

La usuaria, Ana Del Pilar Pachon Parrado, interpone mediante el Radicado No. 20215341722242 queja según la cual, se destaca que el 13 de octubre de 2021 presentó ante la aerolínea Fast Colombia solicitud de reembolso de los valores pagados por los tiquetes adquiridos más los servicios adicionales, lo anterior teniendo en cuenta las modificaciones presentadas a la reserva HCUNUA por parte de la vigilada.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A mediante radicado 20219100843931 de 12 de noviembre de 2022, comunicado al correo electrónico [notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com).

El 20 de diciembre de 2021 Fast Colombia, radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema de información Orfeo con el número 20215342105292, en el mismo precisó que, los pasajeros no podían acceder al retracto debido a que no cumplían con los tiempos estipulados en sus términos y condiciones.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho dispuesto en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

## V. SANCIÓN

**4.1.** De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá “*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*”.

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.

Así las cosas, de encontrarse responsable a la sociedad **Fast Colombia S.A.S.**, frente al **cargo primero** y **cargo segundo** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal a) de la sección 13.556 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC13), que ordena:

**“13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T**

*(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3”*

Asimismo, de encontrarse responsable a la sociedad **Fast Colombia S.A.S.**, frente al **cargo tercero** de proceder la sanción tipo multa, se procederá a la aplicación del literal e), y el literal e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que estipula:

*“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:*

*(...)*

*e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.*

*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.”<sup>9</sup>*

**VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN**

**5.1.** De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos primero y segundo**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y consurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, 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.*

<sup>9</sup> En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre 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.

- (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).

“13.105 Concurso de infracciones

El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones.”

5.2. De resultar procedente la sanción expuesta para el **cargo tercero**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“...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”.

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49<sup>10</sup> 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.). De ahí que, en

<sup>10</sup> “**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.

caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Fast Colombia S.A.S.** identificada con NIT. 900313349 – 3., un 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 y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente 2022910260100030-E

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 en contra de la sociedad **Fast Colombia S.A.S.** identificada con NIT. 900313349 – 3., por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC3, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de los RAC.

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

**CARGO TERCERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Conceder a la sociedad **Fast Colombia S.A.S** identificada 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 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 de expediente **2022910260100030-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 [vur@supertransporte.gov.co](mailto:vur@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente al expediente, a través del link:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EgrzWjV085JEuoNR07V3PbABPV6zfqaMCvPXwebuDqbHEg?e=xqQOWN>

**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.** identificada con NIT. 900313349 – 3.

**ARTÍCULO CUARTO:** Comunicar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del

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.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los usuarios individualizados en la parte final del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 SEXTO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2581 DE 01/08/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

**FAST COLOMBIA S.A.S.**  
Félix Antelo  
Representante legal o quien haga sus veces  
[notificaciones.vvc@vivaair.com](mailto:notificaciones.vvc@vivaair.com)

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en dieciséis (16) folio(s).  
Proyectó: K.S.M.P.

Comunicar:

|                                      |                                                                                                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ana Del Pilar Pachon Parrado         | <a href="mailto:anapachon6127@gmail.com">anapachon6127@gmail.com</a>                                         |
| Heidy Meliza Escobar Roqueme         | <a href="mailto:c.hescobar@sic.gov.co">c.hescobar@sic.gov.co</a>                                             |
| Francisco Esteban Jimenez Echavarria | <a href="mailto:francisco.jimenez4489@correo.policia.gov.co">francisco.jimenez4489@correo.policia.gov.co</a> |
| Iván Darío Martínez Conde            | <a href="mailto:iavndmc29@hotmail.com">iavndmc29@hotmail.com</a>                                             |
| Ingrid Yohanna Gonzalez Buitrago     | <a href="mailto:ingrid20gonzalez@gmail.com">ingrid20gonzalez@gmail.com</a>                                   |
| Katherine Arias                      | <a href="mailto:katherine-arias18@hotmail.com">katherine-arias18@hotmail.com</a>                             |
| Javier Paternina Dominguez           | <a href="mailto:kellymenesesd@gmail.com">kellymenesesd@gmail.com</a>                                         |
| Laura Marcela Guevara Bravo          | <a href="mailto:laura-guevara@outlook.es">laura-guevara@outlook.es</a>                                       |
| Maria Stephany Martinez Ruiz         | <a href="mailto:maria.325@hotmail.com">maria.325@hotmail.com</a>                                             |
| Maria Jose Vasquez Viloria           | <a href="mailto:mariajosevasquezviloria@gmail.com">mariajosevasquezviloria@gmail.com</a>                     |
| Mauricio Saldarriaga Palacio         | <a href="mailto:maurosarpa85@gmail.com">maurosarpa85@gmail.com</a>                                           |
| Nathalia Cañas Gomez                 | <a href="mailto:natyk18@hotmail.com">natyk18@hotmail.com</a>                                                 |
| Ricardo Gonzalez Sanchez             | <a href="mailto:r.gonzalezsz@hotmail.com">r.gonzalezsz@hotmail.com</a>                                       |
| Raúl Iván Raave González             | <a href="mailto:raulrave@hotmail.com">raulrave@hotmail.com</a>                                               |
| Sandra Milena Arango                 | <a href="mailto:sandrarangocano@gmail.com">sandrarangocano@gmail.com</a>                                     |
| Juan Sierra                          | <a href="mailto:sebastrec@hotmail.com">sebastrec@hotmail.com</a>                                             |
| Yudy Carolina Cipamocha Aguilar      | <a href="mailto:ycipamocha@gmail.com">ycipamocha@gmail.com</a>                                               |
| Astrid González Soto                 | <a href="mailto:agestrella1@hotmail.com">agestrella1@hotmail.com</a>                                         |
| Asistente Prointel                   | <a href="mailto:asistentecomercial@prointel.com.co">asistentecomercial@prointel.com.co</a>                   |
| Juan Jose Barrios Rengifo            | <a href="mailto:barrios.jj@outlook.com">barrios.jj@outlook.com</a>                                           |
| Cristhian Camilo Orjuela Giraldo     | <a href="mailto:camiloorj182@gmail.com">camiloorj182@gmail.com</a>                                           |
| Yenny Carolina Roa Niño              | <a href="mailto:caroniy@gmail.com">caroniy@gmail.com</a>                                                     |
| Claudia Liliana Bustos Bernal        | <a href="mailto:clali88@hotmail.com">clali88@hotmail.com</a>                                                 |
| Clara Inés Ayerbe Montaña            | <a href="mailto:clara311064@hotmail.com">clara311064@hotmail.com</a>                                         |
| Jesus David Palencia                 | <a href="mailto:cosmojes@gmail.com">cosmojes@gmail.com</a>                                                   |
| Diana Marcela Mesa Lopez             | <a href="mailto:dianis-102@hotmail.com">dianis-102@hotmail.com</a>                                           |
| Rodrigo Foronda Morales              | <a href="mailto:forondamorales@hotmail.com">forondamorales@hotmail.com</a>                                   |
| Paula Andrea Gonzalez Tabares        | <a href="mailto:gomezyasociados001@gmail.com">gomezyasociados001@gmail.com</a>                               |
| Guillermo Leon Zuluaga               | <a href="mailto:guillermozuluaga37@gmail.com">guillermozuluaga37@gmail.com</a>                               |
| Harold Daniel Moran Amortegui        | <a href="mailto:haroldamerikno@hotmail.com">haroldamerikno@hotmail.com</a>                                   |
| Hector Enrique Charry Amaya          | <a href="mailto:hectorecha@yahoo.es">hectorecha@yahoo.es</a>                                                 |
| Ivon Atencio Better                  | <a href="mailto:ivonatencio@hotmail.com">ivonatencio@hotmail.com</a>                                         |
| Hector James Ceballos Herrera        | <a href="mailto:jamolo1212@gmail.com">jamolo1212@gmail.com</a>                                               |

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.

|                                                 |                                                                                              |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Juan Pablo Herrera Bonilla                      | <a href="mailto:jpabloherrerab@hotmail.com">jpabloherrerab@hotmail.com</a>                   |
| Oscar Julián Esteban Cantillo                   | <a href="mailto:julian.esca@hotmail.com">julian.esca@hotmail.com</a>                         |
| Julieth Bonilla Barreto                         | <a href="mailto:julibonillab04@gmail.com">julibonillab04@gmail.com</a>                       |
| Catalina Hoyos Villamizar                       | <a href="mailto:kkta005.chv@gmail.com">kkta005.chv@gmail.com</a>                             |
| Laura Edith Hortua Parra                        | <a href="mailto:laura.hortua@usantotomas.edu.co">laura.hortua@usantotomas.edu.co</a>         |
| Leandro Ramirez Mondragon                       | <a href="mailto:leandro_ramirez@outlook.com">leandro_ramirez@outlook.com</a>                 |
| Leandro Jose Rosario Castillo                   | <a href="mailto:leandrojose1989@hotmail.com">leandrojose1989@hotmail.com</a>                 |
| Leon Dario Sanchez Londoño                      | <a href="mailto:leondario46@une.net.co">leondario46@une.net.co</a>                           |
| Michelle Xiomara Torres Martinez                | <a href="mailto:michi_torres23@hotmail.com">michi_torres23@hotmail.com</a>                   |
| Milaessy Gamboa                                 | <a href="mailto:milaessy2631@gmail.com">milaessy2631@gmail.com</a>                           |
| Alfredo Javier Camperos                         | <a href="mailto:mjk365@gmail.com">mjk365@gmail.com</a>                                       |
| Raquel Alvarez Alvarez                          | <a href="mailto:raquelalvarez31@gmail.com">raquelalvarez31@gmail.com</a>                     |
| Tatiana Alejandra Lozano Lozano                 | <a href="mailto:tatiaq@live.com.mx">tatiaq@live.com.mx</a>                                   |
| Diego Alejandro Perez Zuluaga                   | <a href="mailto:alejolucivane22@gmail.com">alejolucivane22@gmail.com</a>                     |
| Angela Cristina Gallon Perdomo                  | <a href="mailto:angap99@hotmail.com">angap99@hotmail.com</a>                                 |
| Augusto Cesar Niebles Ramos                     | <a href="mailto:aniebles1@hotmail.com">aniebles1@hotmail.com</a>                             |
| Karen Gissela Segura Arguello                   | <a href="mailto:arguellok428@gmail.com">arguellok428@gmail.com</a>                           |
| Andres Felipe Sarmiento Joven                   | <a href="mailto:asarmientoxjoven@gmail.com">asarmientoxjoven@gmail.com</a>                   |
| Victor Alfonso Arias Montes                     | <a href="mailto:asisstencias@gmail.com">asisstencias@gmail.com</a>                           |
| Jose Olmedo Pineda Rivera                       | <a href="mailto:camaleon087@gmail.com">camaleon087@gmail.com</a>                             |
| Catalina Cañas Marquez                          | <a href="mailto:canascatalina@yahoo.com.mx">canascatalina@yahoo.com.mx</a>                   |
| Claudia Lilia Gomez Rivera                      | <a href="mailto:claligori@gmail.com">claligori@gmail.com</a>                                 |
| Luz Elena Correa Hernandez                      | <a href="mailto:claudis0213@gmail.com">claudis0213@gmail.com</a>                             |
| Cristian Romero Rojas                           | <a href="mailto:cristianromero@usantotomas.edu.co">cristianromero@usantotomas.edu.co</a>     |
| David Felipe Sierra Martinez                    | <a href="mailto:davidfs16@hotmail.es">davidfs16@hotmail.es</a>                               |
| Edisson Giovanni Sánchez Medina                 | <a href="mailto:edissanchezmd@gmail.com">edissanchezmd@gmail.com</a>                         |
| Edwin Salcedo Vásquez                           | <a href="mailto:esalcedo@pilascol.org">esalcedo@pilascol.org</a>                             |
| Luis Fabian Molina Medeina                      | <a href="mailto:fabian_8520@hotmail.com">fabian_8520@hotmail.com</a>                         |
| Facundo Andres Turturro                         | <a href="mailto:facundo__turturro@hotmail.com">facundo__turturro@hotmail.com</a>             |
| Felipe Leon Jaramillo Zapata                    | <a href="mailto:fj@tree-e.com">fj@tree-e.com</a>                                             |
| Martha Yaneth Giraldo Alfaro                    | <a href="mailto:gimaya88@gmail.com">gimaya88@gmail.com</a>                                   |
| , Gina Astrid Alvarez Mendoza                   | <a href="mailto:ginaterpsicore@hotmail.com">ginaterpsicore@hotmail.com</a>                   |
| Diana Marcela Cuervo                            | <a href="mailto:hoyos62@gmail.com">hoyos62@gmail.com</a>                                     |
| Hernando Ramirez Guacaneme                      | <a href="mailto:hrg.ramirez.1996@gmail.com">hrg.ramirez.1996@gmail.com</a>                   |
| Jaanai Yaruro Cáceres                           | <a href="mailto:jaanai95@gmail.com">jaanai95@gmail.com</a>                                   |
| Jenny Alejandra Florez Garcia                   | <a href="mailto:jennyflorez2092@gmail.com">jennyflorez2092@gmail.com</a>                     |
| Alexander Zuluaga Monsalve                      | <a href="mailto:jhoannazuluaga@gmail.com">jhoannazuluaga@gmail.com</a>                       |
| Johan Pool Valero Perez                         | <a href="mailto:johan.pool.1994@gmail.com">johan.pool.1994@gmail.com</a>                     |
| Juliana Eugenia Torres Valencia Torres Valencia | <a href="mailto:julianatova@hotmail.com">julianatova@hotmail.com</a>                         |
| Karla Mercedes Mateus Osorio                    | <a href="mailto:karlamateusosorio@gmail.com">karlamateusosorio@gmail.com</a>                 |
| Lina Maria Sanchez Valderrama                   | <a href="mailto:linamariasanchezv@gmail.com">linamariasanchezv@gmail.com</a>                 |
| Lina Torres Calle                               | <a href="mailto:ltorres8866@gmail.com">ltorres8866@gmail.com</a>                             |
| Luis Felipe Niño Martinez                       | <a href="mailto:luisfelipeninomartinez@gmail.com">luisfelipeninomartinez@gmail.com</a>       |
| Claudia Patricia Leon Puerta                    | <a href="mailto:manucla18@hotmail.com">manucla18@hotmail.com</a>                             |
| Margoth Elena Ruiz Anaya                        | <a href="mailto:margoth_ruiz@hotmail.com">margoth_ruiz@hotmail.com</a>                       |
| Jairo Ivan Lizarazo Avila                       | <a href="mailto:maritzam283@gmail.com">maritzam283@gmail.com</a>                             |
| Marco Antonio Astudillo Villegas                | <a href="mailto:markny5@yahoo.com">markny5@yahoo.com</a>                                     |
| Johan Mauricio Henao Muñoz                      | <a href="mailto:mauriciohenao1987@gmail.com">mauriciohenao1987@gmail.com</a>                 |
| Pedro Alexander Mejia Guzman                    | <a href="mailto:mejiaapedro@gmail.com">mejiaapedro@gmail.com</a>                             |
| Miguel Angel Nuñez Riaño                        | <a href="mailto:miguelangelnunezriano@gmail.com">miguelangelnunezriano@gmail.com</a>         |
| Miryam Mesa                                     | <a href="mailto:mime_19@yahoo.com">mime_19@yahoo.com</a>                                     |
| Nayeli Naidee Mejia Riveira                     | <a href="mailto:naidemejia@hotmail.com">naidemejia@hotmail.com</a>                           |
| Pablo Andres Vasquez Garcia                     | <a href="mailto:pvasquez167@gmail.com">pvasquez167@gmail.com</a>                             |
| Berenice Ibañez Garcia                          | <a href="mailto:tolemak48@yahoo.es">tolemak48@yahoo.es</a>                                   |
| Viviana Villarraga Ortiz                        | <a href="mailto:vvillarraga@hotmail.co">vvillarraga@hotmail.co</a>                           |
| Yamid Alexy Ramírez Marín                       | <a href="mailto:yamidalex17@gmail.com">yamidalex17@gmail.com</a>                             |
| Yuber Julio Sánchez Moreno                      | <a href="mailto:yuber.sanchez@correo.policia.gov.co">yuber.sanchez@correo.policia.gov.co</a> |