

Bogotá, 04-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100135611**

Fecha: 04-03-2022

Señora

Melisa Suley Serna Torres

melisasuley@yahoo.es

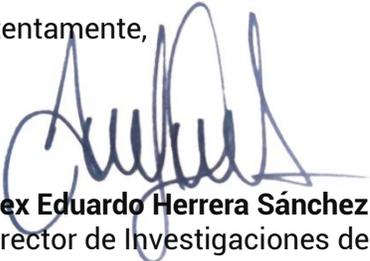
Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud Identificada con radicado N.º 20195606004322 del 18 de noviembre de 2019.

Respetada Señora Melisa:

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad Fast Colombia S.A.S – Viva Air, para que se pronunciaran frente a los hechos señalados en su comunicación, y frente a lo cual se determinó que la negativa para su abordaje en el vuelo VH8143 del día 09 de agosto de 2019, obedece a una sobreventa en la cual usted y su acompañante aceptaron reacomodación en un nuevo itinerario, así como dos tiquetes de compensación remitidos el 23 de septiembre de 2019 y reenviados a sus correos el 07 de enero de 2020. No obstante, se le informa que frente a las mismas conductas conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con número de expediente 202191026000040-E, dar inicio a una investigación administrativa en contra la sociedad mencionada, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo, esto es, por la sobreventa de tiquetes.

En caso de imponerse una sanción, su objetivo es lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Ahora, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Arias