

Bogotá, 18-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20229100102911

Fecha: 18-02-2022

Señor

Edgardo Barreto Monterroza

Bogota, D.C.

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con el radicado No. 20195606057262

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con los radicados del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la PQR, el usuario informó a esta Dirección dentro de otras cosas lo siguiente:

“

Ref.: Derecho de petición - tiquete aéreo VIVA AIR

En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Nacional y las disposiciones pertinentes del código contencioso administrativo, muy respetuosamente solicito estudien y solucionen mi solicitud:

VIVA AIR cambio un itinerario de vuelo con destino a Lima por tal razón recibí una comunicación en 30/11/2018 códigos: B7510H24V2U99 – BOMM8B11Q1T43 ofreciéndome un tiquete aéreo pagando solo los impuestos inherentes al mismo (ver comunicación anexa). Compré en 06/10/2019 por teléfono un tiquete Bogotá Lima Bogotá e insistí a la vendedora de la aerolínea que tan solo debía pagarle los impuestos aplicables al tiquete aéreo pero la vendedora aplico la tarifa que aparecía en la página web de la aerolínea para esa fecha (06/10/2019) por Cop 545.277 pagando no solo los impuestos sino también la tarifa aérea.

Dado que desconozco los impuestos que se aplican a un pasaje aéreo internacional remito a Ustedes la información anexa a fin de que revisen la actuación de la aerolínea al no cumplir lo ofrecido. ¡Y dado que nuevamente la aerolínea cambio el itinerario de un vuelo en 24 de diciembre/19, me envío una nueva oferta similar que al comprar un tiquete solo pagare los impuestos, haciéndome dudar por la experiencia relatada si será publicidad engañosa!

Les ruego revisen mi caso y si VIVA AIR no me expedió el tiquete conforme a lo prometido por ellos, en su comunicación de 30/11/2018 con códigos mencionados arriba, Ustedes como entidad vigilante les obliguen a hacer lo correcto acorde a su promesa.

Muchas gracias y espero su respuesta y solución.

”

1

Conforme a la anterior queja interpuesta por el usuario a través del radicado No. 20195606057262, se realizó requerimiento de información a la sociedad Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, mediante radicado No. 20209100567431 del 28 de octubre de 2020, la cual dio respuesta mediante el radicado No. 20205321449092 del 21 de diciembre de 2020, en los siguientes términos:

“...

En atención a la solicitud elevada frente a la reserva **JCTBXK** se tiene que el valor de \$417.981COP fue cancelado por concepto del contrato de transporte, por lo cual se indicaran cada uno de los rubros a que corresponde con la factura correspondiente, la cual es remitida al pasajero mediante email al correo electrónico registrado al momento de la creación de la reserva.

Reservación		Payments					
JCTBXK #190594031221		Payments Summary					
ID	Payment	Details	Status	Amount	Post Trans	Date	
20172408	Visa	XXXXXXXXXXXXXXXX1942 - 08/23 - EDUARDO BARRIETO	Approved (3...	\$ 191,41 US...	\$ 483,647 COP	04sep18	

Total Cost:	Amount Due
191,41 USD	0,00 USD

Tu reserva **JCTBXK** Aprobado

Tu reserva

- Ver mi reserva
- Cambiar vuelos
- Agregar servicios adicionales
- Cambiar nombre
- Agregar información de pasaporte
- Web check in
- Pagar mi reserva

SALIR

Ida		Regreso	
Tarifas		Tarifas	
Tarifa adulto(s)	1 x USD 2.00	Tarifa adulto(s)	1 x USD 4.00
Tarifa administrativa internacional	1 x USD 10.00	Tarifa administrativa internacional	1 x USD 10.00
Total tarifa	USD 12.00	Total tarifa	USD 14.00
Tasas		Tasas	
Impuesto de timbre CO	USD 28.23	Tasa aeroportuario PE	USD 30.75
Impuesto de turismo PE	USD 15.00	Total tasas	USD 30.75
Tasa aeroportuario CO	USD 38.00	IVA	
Total tasas	USD 81.23	IVA Adulto(s)	USD 1.81
IVA		Total IVA	USD 1.81
IVA Adulto(s)	USD 1.62	Sobrecargos	
Total IVA	USD 1.62	LIM-BOG	1 x USD 5.00
Sobrecargos		Total sobrecargos	USD 5.00
BOG-LIM	1 x USD 5.00	Total	USD 51.56
Total sobrecargos	USD 5.00		
Total	USD 99.85		

@Supertransporte

Fecha Expedición
2018/09/04 02:03 PM

¡Gracias por reservar con Viva Air!



Viva Airlines Peru S.A.C.
 RUC 20601237211
 AV. JAVIER PRADO OESTE NRO. 157 INT. 1406
 URB. SAN FELIPE
 MAGDALENA DEL MAR
 LIMA
 Teléfono: 080078200

PASAJE AÉREO

Código de reserva	Número pasaje	Referencia
JCTBXK	34300868267	17673830

INFORMACION PASAJERO

Nombre pasajero	Tipo	Tipo documento	Número documento
EDGARDO BARRETO MONTERROSA	ADT	A	AP526735

INFORMACION DE ITINERARIO

Origen	Destino	Salida	Llegada	Fecha	No.Vuelo	Operado por	Clase
Bogota BOG	Lima - Jorge Chavez LIM	18:50	22:00	2018/12/22	439	Viva Airlines Peru S.A.C	W
Lima - Jorge Chavez LIM	Bogota BOG	14:50	18:00	2019/01/03	438	Viva Airlines Peru S.A.C	W

CALCULO DE TARIFA

Tipo	Cantidad	Moneda	Observaciones
Tarifa A la Carta BOG-LIM	\$2.00	USD	BOG - LIM
Tarifa A la Carta LIM-BOG	\$4.00	USD	LIM - BOG
Fee administrativo	\$10.00	USD	Fee de servicio
Fee administrativo	\$10.00	USD	Fee de servicio
Sobrecargo Combustible	\$5.00	USD	PE INT Directo
Sobrecargo Combustible	\$5.00	USD	PE INT Directo
Cargos aeroportuarios	\$15.00	USD	FCDY - Impuesto de turismo Perú
Cargos aeroportuarios	\$38.00	USD	FCCO - Tasa Aeroportuaria Colombia
Cargos aeroportuarios	\$28.23	USD	FCDG - Impuesto de timbre Colombia
Cargos aeroportuarios	\$30.75	USD	FCHW - Tasa Aeroportuaria Perú
Impuestos BOG-LIM (Tarifa, Fee Administrativo, Sobrecargos)	\$1.62	USD	Impuesto por Venta IVA - CO
Impuestos LIM-BOG (Tarifa, Fee Administrativo, Sobrecargos)	\$1.81	USD	Impuesto por Venta IVA - CO

@Supertransporte

CALCULO DE SERVICIOS

Código	Descripción	Costo USD	Tipo
--------	-------------	-----------	------

INFORMACION DE PAGO

Código	Descripción	Costo USD	Monto de pago	Fecha
26372486	Visa	\$151.41 USD	\$485,447.00 COP	2018/09/04

DETALLES DE LA RESERVA

Descripción	Costo USD
Total tarifa	\$6.00 USD
Total cargos aeroportuarios	\$111.98 USD
Total impuestos	\$3.43 USD
Total cargos/tarifa/impuestos	\$121.41 USD
Total fee administrativo	\$20.00 USD
Total sobrecargo	\$10.00 USD
Total servicios	\$0.00 USD
Total impuestos servicios	\$0.00 USD
Total servicios/impuestos	\$0.00 USD
TOTAL RESERVA	\$151.41 USD



¡VIAJA EN TU ASIENTO FAVORITO! DESDE **USD 2,49**

Ahora viaja más cómodo. Escoge ventana, pasillo, primera fila, al lado de tus amigos o familiares. Compra con anticipación y ahorra. ¡Tú decides!

Hasta 60% de descuento

Asientos

Agregar

¡Gracias por tu reserva!



2.

En atención a la respuesta brindada en el punto inmediatamente anterior, se tiene que para la reserva **JCTBXK** no se relacionan cobros relacionados a sobrecargos bajo ningún concepto.

A lo largo del presente comunicado nuestra Aerolínea ha dado a conocer los soportes correspondientes al caso, frente al cual actuó de acuerdo con lo establecido en nuestros términos y condiciones y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia que nos rige. Quedamos atentos en caso de que requieran información adicional.

Quedamos atentos en caso de que requieran información adicional.

”

4

2. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

«Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. **Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado.** Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.»* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, de la información remitida por la aerolínea es claro que los valores cobrados por la misma están correctos.

En consecuencia, no es posible determinar que el actuar de la sociedad Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Amado Díaz