

Bogotá D.C., 14 de abril de 2023

Señora



Asunto: Radicación: 23-80158
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 10

Respetada Señora:

De conformidad con lo previsto en la Ley 1755 de 2015 “[p]or medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, procede la Superintendencia de Industria y Comercio a emitir pronunciamiento sobre el objeto de su consulta en los siguientes términos:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo la solicitud por usted radicada ante esta Entidad, procedemos a dar respuesta teniendo en cuenta el siguiente interrogante:

“Buenas tardes Tengo un vuelo comprado por VIVA de Medellin (sic) a Sao Paulo para el [REDACTED] (...). Quisiera solicitar la devolución inmediata de mi dinero. Adjunto documento de reserva Código de reserva: [REDACTED] Número de pasaje: [REDACTED] Número de vuelo: VH461”.

Teniendo en cuenta el objeto de su consulta, nos permitimos realizar las siguientes precisiones.

2. CUESTIÓN PREVIA – DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

Previo a dar respuesta a su consulta, es pertinente precisar que a través de este medio la respuesta emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio no es de obligatorio cumplimiento o ejecución¹ como tampoco una decisión o pronunciamiento que dirima situaciones de carácter particular. Una lectura en sentido contrario implicaría una flagrante

¹ Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011: “Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución”.

vulneración del debido proceso como garantía constitucional. Al respecto, la Corte Constitucional ha indicado:

“Los conceptos no constituyen, en principio, una decisión administrativa, es decir, una declaración que afecte la esfera jurídica de los administrados, en el sentido de que se les imponga mediante ellos deberes u obligaciones o se les otorguen derechos. Cuando se produce a instancia de un interesado, éste queda en libertad de acogerlo o no y, en principio, su emisión no compromete la responsabilidad de las entidades públicas, que los expiden, ni las obliga a su cumplimiento o ejecución”².

(...)

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”³.

En ese orden de ideas, esta Entidad no está facultada para pronunciarse sobre aspectos específicos de una consulta o brindar la solución a una controversia que sea vinculante para el solicitante o que afecte a terceros. En consecuencia, mediante las respuestas a las solicitudes que bajo el derecho de petición en su modalidad de consulta se presenten, la Superintendencia únicamente suministra la información y los elementos conceptuales necesarios para que el peticionario halle una solución a su inquietud.

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, recientemente modificado por el Decreto 092 de 2022, conforme a lo establecido en el artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, las principales facultades de esta Entidad en materia de protección al consumidor son:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad (numeral 17);
- Imponer, previas explicaciones, las sanciones que de acuerdo con la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor (numeral 18);
- Ejercer el control y vigilancia de las actividades desarrolladas por las ligas y asociaciones de consumidores (numeral 23);
- Adelantar el procedimiento judicial respectivo cuando una persona presente una demanda por una aparente violación del régimen de protección al consumidor (numeral 53); y,

² Corte Constitucional, sentencia C-487 de 1996.

³ Corte Constitucional, sentencia C-542 de 2005.

- Servir de facilitador entre los consumidores y los productores, distribuidores, expendedores y proveedores de bienes o servicios, según el caso, que presuntamente hayan violado las normas de protección del consumidor, con el fin de que estos, de manera directa, solucionen las diferencias surgidas en una relación de consumo (numeral 60).

De acuerdo con lo anterior, en materia administrativa, esta Entidad, a través de la Delegatura para la Protección del Consumidor se encarga de adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio cuyo propósito es investigar, vigilar y controlar a los agentes de mercado – productores, distribuidores, comercializadores– para que en las relaciones de consumo no vulneren los derechos de los consumidores. Adelantado el debido proceso, la Superintendencia puede declarar la responsabilidad administrativa del agente de mercado e imponer las sanciones a que haya lugar (artículos 59 y 60 de la Ley 1480 de 2011). Además, debe resaltarse que al tenor de lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor es de naturaleza residual. En otras palabras, esta Entidad es competente para conocer de la queja o denuncia, siempre que tal función no esté atribuida a otra autoridad.

A su turno, en materia jurisdiccional, teniendo en cuenta lo dispuesto en el literal a) del numeral 1° del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012 o Código General del Proceso⁴, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales conoce de las demandas que, por violación a las normas de protección al consumidor, presenten estos⁵ (artículo 58 de la Ley 1480 de 2011).

Bajo este entendido, la presentación de una queja o denuncia ante la Delegatura para la Protección del consumidor tiene como propósito proteger y evitar que continúe presentándose la misma conducta en el mercado. Es decir, protege una pluralidad de personas y busca prevenir o evitar que una situación violatoria de los derechos de los consumidores se siga presentando. Mientras que, a través de la presentación de una demanda ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se busca que un juez salvaguarde los derechos subjetivos del titular de la acción, profiriendo una sentencia.

⁴ “ARTÍCULO 24. EJERCICIO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES POR AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS. Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor (...).”

⁵ Esto ha sido reiterado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, indicando: “De lo anterior se extrae que, en esencia, i) el legislador le asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio funciones jurisdiccionales solamente para conocer de la acción de protección al consumidor, respecto de las materias reguladas en la Ley 1480 de 2011, con la potestad de imponer multas, según se detallará más adelante; ii) dicho mecanismo se tramita por el proceso verbal sumario, con observancia de las reglas especiales establecidas en el artículo 58 *ibidem*; y, iii) en lo no previsto en materia procesal por esa disposición, la respectiva autoridad acudirá, en primer lugar, a las pautas del citado proceso y, luego, a las demás reglas de procedimiento establecidas en el Código General del Proceso” (Sentencia del 14 de octubre de 2020, STC8508-2020, Radicación n.º 11001-22-03-000-2020-01270-01).

En resumen, la Ley 1480 de 2011 contempla distintos mecanismos para la protección de los derechos de los consumidores. A su vez, el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene atribuidas funciones administrativas, entre las que se encuentran dar trámite a las reclamaciones o quejas que presenten los consumidores cuya competencia no haya sido asignada a otra entidad e imponer las sanciones a que haya lugar. Esta Entidad también tiene funciones jurisdiccionales atribuidas por el Código General del Proceso, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor. A través de la acción de protección al consumidor un juez adelantará un proceso judicial y dictará sentencia; esto, para salvaguardar los derechos subjetivos del demandante.

3. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

Colombia, a partir de la Constitución de 1991, se instituye como un Estado social de derecho (artículo 1° C.P.)⁶, en el que corresponde al Estado cumplir ciertos fines esenciales (artículo 2° C.P.), para lo cual puede valerse de la participación de particulares que presten ciertos servicios públicos (artículo 365 C.P.) o cumplan funciones públicas. A su turno, el artículo 24 Superior establece el derecho a la libre locomoción, el cual se traduce en que cualquier persona puede circular libremente por el territorio nacional, independientemente del medio utilizado⁷.

Teniendo en cuenta estas disposiciones de rango constitucional, la Ley 336 de 1996 en su artículo 68 dispone que el transporte aéreo es un servicio público esencial⁸ cuyo marco normativo está integrado por el Decreto 410 de 1971 o Código de Comercio –Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte–, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), así como por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos, adoptados y ratificados por Colombia.

En línea con lo anterior, el Código de Comercio en sus artículos 1773 a 1909 regula aspectos relacionados con el transporte aéreo y aeronaves en general. Particularmente, los artículos 1877 a 1889 se refieren al transporte de pasajeros y transporte de cosas y equipajes. A su vez, el RAC 3 “ACTIVIDADES AÉREAS CIVILES” es la norma especial en la que aparecen consignados los derechos y obligaciones del usuario de transporte aéreo y los mecanismos para su protección.

Ahora, en relación con transporte aéreo internacional de pasajeros es importante resaltar que, Colombia, mediante Ley 701 de 2001 “*por medio de la cual se aprueba el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional hecho en Montreal, el veintiocho (28) de mayo de mil novecientos noventa y nueve (1999)*”, declarada ajustada a la

⁶ Ver Corte Constitucional, sentencia SU-747 de 1998.

⁷ Ver literal c. del artículo 2 de la Ley 105 de 1993.

⁸ Ver Corte Constitucional, sentencia T-987 de 2012.

Constitución por la Corte mediante sentencia C-533 de 2002, ratificó el Convenio de Montreal. De esta manera, desde el 31 de julio de 2003, las disposiciones de este instrumento internacional se aplican en Colombia. El referido tratado internacional regula, entre otros aspectos, la responsabilidad derivada de muerte o lesión a pasajeros, pérdida o daño a equipaje y carga y demora. Lo anterior, siempre que se trate de una operación de transporte internacional de personas, equipaje o carga en aeronaves a cambio de remuneración. Se considerará internacional cuando el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, se encuentren situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, o en el territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado, aunque éste no sea un Estado Parte (artículo 1° Convenio de Montreal).

En síntesis, partiendo de los artículos 1°, 2°, 24 y 365 de la Constitución, la Ley 336 de 1996 establece que el transporte aéreo es un servicio público esencial. Por su importancia, se encuentra regulado por distintas normas, tales como el Código de Comercio y los RAC, a nivel nacional y, por convenios internacionales, como el Convenio de Montreal de 1999.

4. ENTIDADES ESTATALES COMPETENTES PARA CONOCER DE LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO

Por la importancia que se predica de la actividad aérea en Colombia, tanto para conectar al país internamente como con otros Estados, esta se encuentra altamente regulada. Por tal motivo, distintas entidades estatales tienen competencias y facultades legales asignadas. Respecto a lo que al usuario de transporte aéreo se refiere, el artículo 3.10.2.18. de los RAC 3 establece:

“3.10.2.18. Instancias de reclamación.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias:

(a) Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.

(b) Formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero de conformidad con lo establecido en el RAC 13.

(c) *Acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes*".

Como se observa, la ley faculta al pasajero para presentar peticiones, quejas o reclamos a la aerolínea o agente intermediario cuando no se encuentre satisfecho con el servicio recibido o en cualquier evento de incumplimiento. A su turno, podía formular queja ante la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL (AEROCIVIL)**. Sin embargo, esto cambió con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 “[p]or el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad””. Dicho artículo radicó en cabeza de la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** la competencia de velar “por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil”.

Bajo este entendido, la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL (AEROCIVIL)** no tiene competencia para conocer las investigaciones sobre protección al usuario de transporte aéreo; la entidad competente es la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**. El artículo 5° del Decreto 2409 de 2018 “[p]or el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”, modificado por el Decreto 2402 de 2019, establece como funciones de la referida entidad las siguientes:

- Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la protección de los usuarios del sector transporte (numeral 3);
- Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la protección de los usuarios del sector transporte (numeral 8);
- Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la protección de los usuarios del sector transporte (numeral 9); y,
- Decretar medidas especiales o provisionales en busca de garantizar la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios en los términos señalados en la normativa vigente (numeral 12).

La presentación de quejas o denuncias que busquen la iniciación de un proceso administrativo sancionatorio, como ya quedó establecido, terminan con la eventual declaratoria de responsabilidad administrativa e imposición de sanciones. Este mecanismo procede cuando se quiere proteger un interés general.

Por su parte, y como lo establece el literal (c) del artículo 3.10.2.18. del RAC 3, para la protección de un interés particular –como lo sería la búsqueda de la devolución del dinero pagado por un tiquete aéreo– lo pertinente es acudir a la vía judicial. A través de esta, mediante la presentación de una demanda ante el juez civil competente o ante la Superintendencia y

Comercio, la cual, como ya fue establecido tiene funciones jurisdiccionales asignadas por la ley, se busca lograr las indemnizaciones pertinentes por el incumplimiento o inconformidad del usuario por el servicio recibido. Resulta relevante indicar que, según el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 “[/]a Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio”.

En consecuencia, si bien la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** tiene competencia para conocer de las quejas y denuncias que presenten usuarios de transporte aéreo, lo cual inicia un proceso administrativo sancionatorio contra la aerolínea, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con funciones jurisdiccionales en materia de protección del consumidor. Así, cualquier usuario de transporte aéreo puede acudir a esta Entidad presentando una demanda judicial ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales para buscar la protección de un derecho o interés subjetivo. Lo anterior, en concordancia con lo estipulado en el literal (c) del artículo 3.10.2.18. del RAC 3.

5. EL DERECHO DE RETRACTO EN MATERIA DE TRANSPORTE AÉREO

Un mecanismo adicional con el que cuentan los usuarios de transporte aéreo en Colombia es el derecho de retracto. El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 consagra la facultad del consumidor de arrepentirse de la compra del bien o servicio y decidir terminar el contrato de manera unilateral, siempre que se cumplan ciertas condiciones. Prevé la disposición en comento que “[e]n 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”.

La consecuencia en el mundo jurídico de que el consumidor ejerza su derecho de retracto consiste en que el contrato se resuelve y el productor, distribuidor o comercializador debe reintegrar el dinero pagado por el primero. En el caso de la compra de un bien el término máximo para ejercer el retracto es de cinco (5) días hábiles contados, mientras que en el caso de la prestación de servicios es contado desde el momento mismo de celebración del contrato. Ejercido oportuna y correctamente el retracto, el proveedor debe devolver al consumidor la totalidad de las sumas pagadas en un término máximo de 30 días.

Ahora bien, no debe perderse de vista que, no habiendo norma especial, la norma aplicable a una relación de consumo es la Ley 1480 de 2011. De tal manera, es importante señalar que, en 2015, la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL (AEROCIVIL)** expidió la Resolución No. 2466 que modificó el RAC 3, mediante la cual reguló de manera especial el retracto para el caso de tiquetes aéreos, imponiendo condiciones más restrictivas. Sin embargo, el Consejo de Estado, mediante Auto del 28 de noviembre de 2019⁹, suspendió

⁹ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, expediente con rad. No. 11001-03-24-000-2017-00239-00. Se observa de la providencia en cuestión: “El despacho concluye, entonces, que se

provisionalmente el numeral 3.10.1.8.2. del artículo 1º de la Resolución No. 2466 de 29 de septiembre de 2015, el cual reglamentaba el retracto para el caso de boletos aéreos. Así, en tanto no haya decisión de fondo del Consejo de Estado, el derecho de retracto aplicable a los tiquetes aéreos es el señalado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De acuerdo con expuesto, el derecho de retracto es un mecanismo con el cual cuentan los usuarios de transporte aéreo, el cual puede ser ejercido bajo las condiciones señaladas por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Ejercido en correcta forma, el retracto resuelve el contrato de transporte aéreo y obliga al proveedor –aerolínea o agencia de viajes– a devolver la totalidad del dinero pagado por el consumidor en un término máximo de 30 días.

6. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA EN PARTICULAR

Teniendo en cuenta su consulta, “*Buenas tardes Tengo un vuelo comprado por VIVA de Medellin a Sao Paulo para el [REDACTED] lo . Quisiera solicitar la devolución inmediata de mi dinero. Adjunto documento de reserva Código de reserva: [REDACTED] Número de pasaje: [REDACTED] Número de vuelo: VH461*”, procedemos a responderla de la siguiente manera:

Respuesta:

Se advierte que, en la medida en que su inquietud radica sobre un caso particular y concreto, no es posible para esta Oficina resolverla de manera precisa. Los conceptos que emite la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio se limitan a exponer pautas de acción sobre las materias a cargo de esta, más no están destinados a interpretar o complementar contratos, actos administrativos o leyes, mucho menos a solucionar o dirimir conflictos de carácter particular.

Dejando claro lo anterior, y recapitulando lo hasta aquí expuesto, el consumidor o usuario de transporte aéreo, como cualquier consumidor, tiene la posibilidad de acudir en cualquier momento al proveedor –aerolínea o agencia de viajes– para obtener la reparación integral, oportuna y adecuada de daños sufridos derivados de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido.

Como fue indicado, en materia de protección del consumidor o usuario del transporte aéreo, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer las demandas que se presenten en ejercicio de la acción del consumidor consagrada en el numeral 3º del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011; mientras que, la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** es

presenta un exceso en el ejercicio de la potestad reglamentaria por parte del Director General de la Aeronáutica Civil en tanto que si bien dicho funcionario tiene atribuida la potestad reglamentaria para la expedición de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC que regule el transporte aéreo, lo cierto es que dicha potestad, en lo que al derecho de retracto se refiere, tiene un límite y una restricción precisa, pues su ejercicio está subordinado a la ley tanto desde el punto de vista jerárquico como sustancial, en este caso concreto, el desarrollo reglamentario está sometido a lo establecido en el Decreto 1499 de 2014, normatividad que, respecto del derecho de retracto, se remite a lo dispuesto por el artículo 47 del Estatuto del Consumidor”.

competente para conocer las quejas o denuncias e iniciar investigaciones administrativas que pueden terminar con la declaratoria de responsabilidad y la imposición de sanciones.

En caso de que el ciudadano pretenda demandar a la aerolínea o agencia de viajes debe presentar una acción de protección al consumidor en los términos de los artículos 56 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, previa reclamación directa al proveedor del servicio, ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, si con la presentación de la demanda se solicitan medidas cautelares, tales como **(i)** la devolución del dinero, **(ii)** la reubicación del vuelo en otra aerolínea a cargo de la demandada o **(iii)** la reprogramación de los tiquetes en un plazo determinado sin aplicación de multas o incrementos en el valor, no se requiere agotar el requisito de presentar reclamación directa ante la aerolínea o agencia de viajes.

La demanda, la cual debe cumplir con todos los requisitos exigidos por el Código General del Proceso, puede ser presentada de manera virtual en la página web de la Superintendencia, www.sic.gov.co o mediante correo electrónico, adjuntando escrito de la demanda, a contactenos@sic.gov.co. Si desea radicarla de manera presencial puede hacerlo en las oficinas de la Superintendencia ubicadas en la Carrera 7 No. 31A-36, piso 3, Bogotá, D.C. Para mayor información sobre la presentación de demandas ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales puede visitar el siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>.

Si, adicionalmente desea presentar una queja o denuncia administrativa ante la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** puede hacerlo en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

Tenga en cuenta que, si su vuelo es o era nacional la sociedad responsable es **FAST COLOMBIA S.A.S.**; mientras que, si es o era un vuelo internacional la responsable es **VIVA AIRLINES PERÚ SAC**.

También es relevante indicarle que la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con una herramienta virtual para servir como facilitadora en controversias entre consumidores y proveedores. A través de esta herramienta el consumidor puede intentar llegar a un acuerdo con el prestador de servicios o agotar el requisito de procedibilidad de reclamación directa del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 para hacer uso de la acción de protección al consumidor. Puede ingresar a esta a través del siguiente enlace: <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se responde en estricto apego al artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Adicionalmente, en la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de nuestra atención una experiencia de

calidad. Por tal razón, le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente enlace:
<http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Finalmente, le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina>.

Atentamente,



REINALDO SÁNCHEZ GUTIÉRREZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Daniel Londoño
Revisó: Gabriel Turbay
Aprobó: Reinaldo Sánchez