

EN MENOS DE 48 HORAS LA SIC FALLÓ EN FAVOR DE UNA PASAJERA AFECTADA POR EL CESE DE OPERACIONES DE VIVA AIR

- **En la decisión que concedió las medidas cautelares solicitadas por la usuaria demandante la Superintendencia le ordenó a Viva Air la inmediata devolución del dinero cancelado por los tiquetes aéreos a la afectada o su reubicación en otra aerolínea sin costo alguno.**
- **Los usuarios que NO soliciten medidas cautelares a la Superindustria en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales deberán presentar una reclamación directa a la aerolínea antes de radicar la demanda.**

Bogotá D.C., 04 de marzo de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, **en su rol de juez a través de su delegatura de Asuntos Jurisdiccionales**, informa que en menos de cuarenta y ocho horas desde la radicación de una demanda de protección al consumidor instaurada por una de las afectadas por la suspensión de operaciones de VIVA AIR, decretó la primera medida cautelar en contra de la sociedad VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA, proveedora del servicio de transporte aéreo internacional de pasajeros de la aerolínea en mención.

La medida se decretó ante la urgente necesidad de proteger los derechos e intereses de cientos de consumidores que, como la demandante, han sido afectados con la decisión de la aerolínea, cuyas actuaciones según señaló la SIC en ejercicio de funciones jurisdiccionales: **"...da cuenta de una flagrante vulneración a los derechos de consumidor previstos en la Ley 1480 de 2011 e incluso, normas de contenido constitucional, no solo por los efectos de la decisión unilateral e intempestiva de suspender sus servicios, sino además, en pleno desconocimiento de sus obligaciones y responsabilidades como proveedor de un servicio de vital importancia para consumidores y usuarios..."**.

Igualmente, se consideró que **"en la página web de la demandada, los canales de atención al cliente no ofrecen ningún tipo de información, guía o posibilidad de presentar sus peticiones, por el contrario, replican en todos los casos el mencionado comunicado sin ofrecer soluciones al menos oportunas a la necesidad de usuarios como la aquí demandante"**, motivos por los cuales se adoptaron medidas urgentes para salvaguardar sus intereses.

Por ello, la SIC le ordenó a VIVA AIR la inmediata devolución del dinero cancelado por los tiquetes aéreos en favor de la usuaria afectada, o su reubicación sin costo alguno en un vuelo con otra compañía aérea para el cubrimiento del trayecto aéreo inicialmente contratado.

Determinación que abre las puertas a todos los consumidores que han visto vulnerados sus derechos y acuden a la Superindustria para obtener en unos plazos de respuesta ágiles y oportunos, soluciones judiciales efectivas.

Cabe señalar que los usuarios que no soliciten medidas cautelares a la Superintendencia en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales deberán presentar una reclamación directa a la aerolínea antes de radicar la demanda.

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, continúa ofreciendo orientación presencial a los usuarios afectados, que se encuentran en los aeropuertos de 18 ciudades del país, con el propósito de que conozcan cómo hacer valer sus derechos.

En caso de acudir a la entidad para presentar una demanda junto con la solicitud de medidas cautelares a través de la delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, debe tener presente que, si el vuelo adquirido fue de carácter nacional, **la demanda debe ser interpuesta contra la sociedad Fast Colombia S.A.S.** por otra parte si el vuelo es **internacional la demanda deberá ser en contra de Viva Airlines Perú SAC.**

La demanda, junto con la solicitud de medidas cautelares podrá ser interpuesta utilizando el aplicativo “Demande aquí” (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>) disponible en la página Web de la entidad, también se puede remitir al correo electrónico (contactenos@sic.gov.co). O radicarla en forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio en la Carrera 7 No. 31 A – 36 piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C..

Se anexa infografía para orientar a quienes consideren pertinente presentar su demanda ante la SIC.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*