

Señor:

JUEZ DEL CIRCUITO BOGOTA D.C. (REPARTO)

E.S.D.

Ref.

ACCION DE TUTELA

Accionante:

GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ Y ROBER

MOSQUERA DUQUE

Accionados:

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
y FAST COLOMBIA S.A.S y VIVA AIRLINES PERU
S.A.C

GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 31.419.757 de Cartago – Valle; con todo respeto, haciendo uso del ejercicio Constitucional consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política y actuando en nombre propio, por medio de este escrito formulo **"ACCION DE TUTELA"** contra la DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, por la violación a nuestro derecho al **DEBIDO PROCESO i) por no atender la solicitud al requerimiento para el cumplimiento de las medidas cautelares decretadas en Auto 64697 en proceso con Radicado 23-89824 a FAST COLOMBIA S.A.S Y VIVA AIRLINE PERU S.A.S. y ii) Al no decidir el Recurso de Reposición contra Auto Admisorio 39101 de Fecha 31/03/2023 sobre las medidas cautelares solicitadas al interior de la demanda con Radicado No. 23-89876** , teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS:

1. - En diciembre de 2022 se adquirieron tiquetes aéreos con la aerolínea VIVA AIR con el fin de viajar a Perú el motivo del viaje celebrar cumpleaños No. 50 de Gloria Yaneth Gómez Cruz, es de público conocimiento que la empresa cerró operaciones el 27 de febrero de 2023.

2.- El 28 de febrero de 2023 la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (De ahora en adelante SIC) orientó a los afectados por la suspensión de operaciones aéreas de VIVA AIR, para el efecto el 6 de marzo de 2023 radicamos ante la SIC dos (2) demandas la primera contra FAST COLOMBIA S.A.S y la segunda contra VIVA AIRLINES PERU S.A.S a las que le fueron asignados los radicaos 23-89824 y 23-89826 respectivamente.

3.- Las actuaciones procesales al interior de la demanda Radicada 23-89824 son:

RADICADO 23-89824 Demandada: FAST COLOMBIA S.A.S.

FECHA	ACTUACIÓN PROCESAL
Marzo 6 de 2023	Presentación Demanda
Mayo 8 de 2023	Solicitud Parte Demandante Impulso Procesal
Junio 5 de 2023	Auto Inadmisorio 60991
Junio 9 de 2023	Subsanación demanda
Junio 16 de 2023	Auto Admisorio 64694
Junio 16 de 2023	Notificación Admisión Demanda Viva Airlines Peru SAC
Junio 16 de 2023	Notificación Admisión Demanda Fast Colombia
Junio 16 de 2023	Auto Decreta Medida Cautelar 64697
Junio 21 de 2023	Solicitud Parte Demandante copia auto 64697 (luego de acudir a todos los canales de comunicación habilitados correo electrónico, chat en línea, línea 01800 finalmente se obtuvo con solicitud de copias a través del aplicativo de la SIC el 5 de julio de 2023
Junio 22 de 2023	Presentación Recurso Reposición Auto Admisorio Parte Demandada
Junio 26 de 2023	Comunicación Medida Cautelar parte Demandada
Julio 5 de 2023	Prueba de entrega de comunicación de medidas cautelares decretadas parte demandada
Julio 26 de 2023	Solicitud parte demandante a la SIC para que la entidad demandada cumpla con el cumplimiento de la medida cautelar decretada.

4.- La medida cautelar decretada por la SIC en el radicado 23-89824 consiste en i) que en un término de 24 horas siguientes a la notificación la entidad demandada reintegre a favor de los demandantes el valor cancelado de los tiquetes aéreos identificados con la reserva C6NMUV y FBDB2T y ii) proceda a la reubicación como pasajeros en un vuelo con otra compañía aérea sin cobro alguno y en similares o mejores condiciones a las ofrecidas por la aerolínea demandada además de asumir los gastos que se causen por concepto de hospedaje, alimentación y transporte.

5.- Señor Juez Constitucional el término fijado en la medida cautelar se encuentra más que vencido y la SIC a la fecha no ha gestionado ningún requerimiento a la entidad demandada a pesar de haberse solicitado el impulso procesal, en este punto es oportuno señalar su señoría que he agotado todos los tramites tendientes a obtener nuestros derechos como consumidores, tales como: Solicitar información a la Aeronáutica Civil acerca de cuándo reanudaban operaciones aéreas las entidades demandadas a fin de hacer efectivo un cobro de seguro por cancelación de viaje adquirido a la Aseguradora Chub Seguros al momento de comprar los tiquetes ofertados por VIVA AIR (entidad que niega el pago de la póliza por que la suspensión de operaciones NO cubre el siniestro de cancelación de viaje). Además para ejercer el derecho de contradicción respecto de lo manifestado por VIVA AIR al indicar en contestación de la demanda que la suspensión era temporal (faltando a la verdad porque es conocido que la empresa ya entró en un proceso de liquidación)

La Aeronáutica Civil corre traslado de mi solicitud a la Superintendencia de Transporte y en respuesta la entidad indica que nuestros derechos como consumidores serán atendidos por la SIC (sin percatarse siquiera que en la solicitud ya se había indicado del inicio las demandas respectivas ante la SIC.

7.- Las actuaciones procesales al interior de la demanda Radicada 23-89824 son:

RADICADO 23-89876 Demandada: FAST COLOMBIA S.A.S.

FECHA	ACTUACIÓN PROCESAL
Marzo 6 de 2023	Presentación Demanda
Abril 3 de 2023	Auto Admisorio 39101
Abril 3 de 2023	Notificación Admisión Demanda Viva Airlines Peru SAC
Abril 11 de 2023	Presentación Recurso Reposición Auto Admisorio Parte Demandante
Abril 12 de 2023	Presentación Recurso Reposición Auto Admisorio Parte Demandada
Junio 15 de 2023	Fijación lista recursos presentadas ambas partes
Julio 22 de 2023	La parte demandante presenta escrito describiendo el traslado del Recurso de Reposición interpuesto por la entidad demandada
Julio 13 de 2023	Solicitud Impulso Procesal - Decidir medidas cautelares

8.- Consciente de la vulneración al debido proceso al interior de la demanda con radicado 23-89876 por haber notificado la SIC a la parte demandada sin decidir las medidas cautelares procedí a describir el traslado del Recurso de Reposición contra el auto admisorio presentado por VIVA AIRLINES PERU SAC, sin que hasta la fecha de la presentación de esta acción constitucional la DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SIC decida sobre la medida cautelar, poniéndoles de manifiesto a la SIC que las cautelares pedidas en demanda con radicado 23-89824 ya habían sido decididas.

Juez Constitucional llama la atención en este punto que las decisiones de la SIC no guardan coherencia, o que explicación se encuentra a que dos (2) demandas que fueron presentadas en el mismo tiempo (es pertinente resaltar que se presentaron en esa forma por las instrucciones dadas por la SIC en comunicado del 28 de febrero de 2023), en una de ellas ya se tomó decisiones sobre las cautelares y en la otra no.

Nuestro objetivo no es cuestionar el criterio de la SIC, pero si se denota que no hay cronología para decidir sobre las demandas en su orden, observándose en la publicación de estados electrónicos y fijación en lista publicadas en la web de la SIC toman decisiones sobre demandas con radicados posteriores a las de nosotros y en nuestro caso en particular fue decidida primero la demanda con el radicado posterior; demandas que guardan similar fundamento en la primera de ellas radicada aún no se han decidido las cautelares y cuyo fin corresponde a los reservas aéreas IINFRB y LCFN8D

MEDIDA PROVISIONAL

Con el único fin de evitar un perjuicio irremediable en razón de que el viaje al Perú se encuentra programado del **7 al 14 de agosto de 2023** y teniendo que la SIC con su mora judicial no ha hecho efectivo nuestros derechos como consumidores, excusándose en que hay muchas demandas por resolver, sin embargo, no se puede echar de menos que hubo muchos pasajeros a quienes se les garantizó el derecho a viajar con otras aerolíneas medida que caducó en junio de 2023.

Tal vez consideren que tengo otros mecanismos para garantizar nuestros derechos como consumidores tales como: *i)* demandar ante la vía civil el ejecutivo de la medida decretada por la SIC (acción que no le es permitida por ley a la SIC) *ii)* denunciar penalmente al o los representantes legales de FAST COLOMBIA S.A.S y VIVA AIRLINE PERU S.A.C., sin embargo con ello lo que ocasionaría es congestionar aún más la Rama Judicial y cuyo resultado se produciría con posterioridad a la fecha que tenemos programado el viaje en donde se han hecho las reservas y pagos de hospedajes, transporte y entradas a Machu Picchu.

Confío señor Juez Constitucional en la sapiencia que la Constitución le ha delegado, ordenar a las entidades accionadas a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC, FAST COLOMBIA S.A.S. y VIVA AIRLINES PERU SAC que cumplan con la medida cautelar otorgada en el Auto 64697 del 15/06/2023.

PRETENSIONES

PRIMERA: Se tutele el derecho al **DEBIDO PROCESO**, vulnerado por el Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio FAST COLOMBIA S.A.S. y VIVA AIRLINE PERU SAC por NO atender la orden impartida en Auto 64697 del 15/06/2023 y dar cumplimiento de las medidas cautelares decretadas en proceso con Radicado 23-89824

SEGUNDA: Se tutele el derecho al **DEBIDO PROCESO**, vulnerado por el Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio al NO proferir decisión sobre las medidas cautelares solicitadas en la demanda con Radicado 23-89876 en su lugar procedió admitir demanda y notificar a VIVA AIRLINES PERU S.A.C.

ENTIDAD ACCIONADA

Con la presente instauró "**ACCION DE TUTELA**" en defensa del derecho fundamental al **DEBIDO PROCESO**, en contra Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, FAST COLOMBIA S.A.S. y VIVA AIRLINE PERU SAC.

DERECHO FUNDAMENTAL VIOLADO

En cumplimiento del artículo 1º Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991 y el artículo 2º del Decreto 306 del 19 de febrero de 1992, el derecho fundamental que se encuentra vulnerado al **DEBIDO PROCESO**, consagrado en la Constitución Política de Colombia Artículo 29 y Ley 1437 de 2011

JURAMENTO

Para los efectos previstos en el decreto 2591 de 1991 Art.37, manifiesto bajo la gravedad de juramento, que no he instaurado Acción de Tutela con fundamento en los mismos hechos y derechos relacionados, ante ninguna autoridad.

TRAMITE

Señalo el decreto 2591 de 1991 y el decreto reglamentario 306 de 1992.y decreto 1382 de 2000

CONCEPTO DE LA VIOLACIÓN

Son fundamentos de esta petición el artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley 1755 de 2015 - "Por 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." ; la que otorga a toda persona la posibilidad de acudir ante los Jueces de la República, para obtener la protección inmediata de los derechos fundamentales constitucionales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier autoridad pública y también en los casos que establezca la ley.

COMPETENCIA

Es usted señor Juez categoría del Circuito, competente por la entidad accionada y el lugar donde ocurre la violación de los derechos fundamentales constitucionales y que motivan la presente acción y domicilio de la entidad accionada, conforme al Art. 37 Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1382 de 2000.

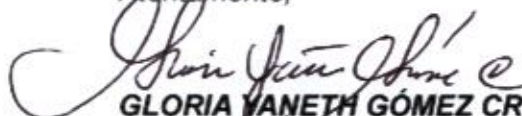
ANEXOS Y PRUEBAS

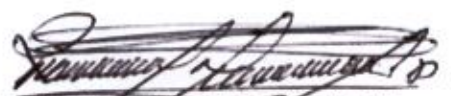
- Cedula de ciudadanía
- Pagos de tiquetes aéreos VIVA AIR, reservas hoteleras y centro turístico
- Pantallazo Demandas Radicadas ante la SIC con Radicados 23-89824 y 23-89876
- Comunicado SIC Febrero 28 de 2023
- Auto 64697 del 15/06/2023
- Comunicados AeroCivil y SuperTransporte

NOTIFICACIONES

- ACCIONANTES Las recibiremos en la Calle 4 Bloque 5 N° 5-2, Barrio Las Colinas del municipio de Cartago, Valle del Cauca – Valle, Cel. 3148250115 correo electrónico: gloria.gomez@hotmai.com
- ACCIONADOS
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SIC
notificacionesjud@sic.gov.co
FAST COLOMBIA S.A.S Y VIVA AIRLINES PERU SAC
notificaciones.vvc@vivaair.com

Atentamente,


GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ
CC 31419757 de Cartago – Valle


ROBER MOSQUERA DUQUE
|CC 16226191 de Cartago - Valle

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 31.419.757

GOMEZ CRUZ

APELLIDOS

GLORIA YANETH

NOMBRES

Gloria Yaneth Gomez Cruz

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 09-AGO-1973
CARTAGO
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.58

ESTATURA

B+

G.S. RH

F

SEXO

30-SEP-1991 CARTAGO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-3103400-00836996-F-0031419757-20160621

0050175856A 1

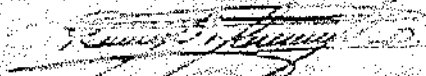
3043952562

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 16.226.191
MOSQUERA DUQUE

APellidos
ROBER

NOMBRES



Firma



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 28-MAR-1972
LA MERCED
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.80

ESTATURA

O+

G.S. RH

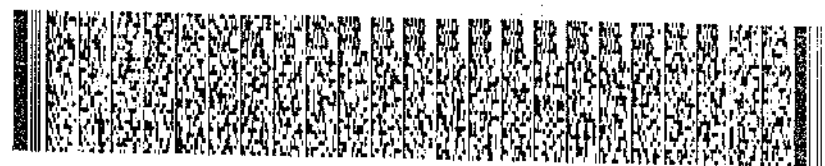
M

SEXO

27-SEP-1990 CARTAGO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS APÉL SÁNCHEZ TORRES



A-3103400-00120921-M-0016226191-20081102

0005213622A 1

3040010192

Pasajero / Passenger: **GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ** N°: **FE50-00088550**
Documento / ID: PAS N°: AU399919 Fecha de Emisión / Date of Issue: 06/01/2023 09:24
Clase / Class: **THE VOYAGER - THE VOYAGER** Desde / From: **OLLANTAYTAMBO** Hacia / To: **MACHU PICCHU** Retorno / Return: **OLLANTAYTAMBO**

Pago / Payment: CONTADO - TARJETA

N° Autorización / Authorization N°: 281705

Usuario / User: -----

RUC: -----

Agente de Venta / Sales Agency:

RUC:

Descripción / Description: PAQUETE TRANSPORTE TURISTICO THE VOYAGER - OLLA - MAPI + SHOW A BORDO
PAQUETE TRANSPORTE TURISTICO THE VOYAGER - MAPI - OLLA + SHOW A BORDO
PAQUETE INC
PAQUETE GUIA ESPECIAL - ESPAÑOL
PAQUETE BUS BIMODAL DOOR TO DOOR - CUSCO - OLLA
PAQUETE BUS BIMODAL DOOR TO DOOR - OLLA - CUSCO

NE: 1330718

Observaciones / Remarks:

Son: *** DOSCIENTOS VEINTIOCHO Y 00/100 DOLARES AMERICANOS ***

EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

Importe del Servicio / Fare	
Valor Venta / Sales Price:	US\$**228.00
Anticipo / Advance Payment:	US\$****0.00
Subtotal:	US\$**228.00
Impuesto / Tax IGV 0 %:	US\$****0.00
Total:	US\$**228.00
Monto Pagado / Payment Amount:	US\$**228.00
Fecha Pago / Payment Date:	06/01/2023
Cuotas / Credit Installments:	-----

Representación impresa de la factura electrónica, consulte en sfe.incarail.com
Autorizado mediante Resolución de Intendencia N° 0180050002893/SUNAT

Fecha de viaje / Date of travel **11/08/2023** Salida / Departure **06:40** Nro de tren / Train Number **41** Coche Asiento / Carriage Seat P1/B-A.
Fecha de viaje / Date of travel **11/08/2023** Retorno / Return **14:30** Nro de tren / Train Number **44** Coche Asiento / Carriage Seat P1/B-A.
Los datos de coche y asiento podrán ser modificados por razones operativas o de fuerza mayor. **Los datos finales se consignarán en la tarjeta de embarque.**
The information of the carriage and seat number may be modified for operational reasons or due to force majeure. **Final information will be shown on the boarding pass.**

El pasajero declara conocer las condiciones contractuales de transporte y compra del boleto de viaje las cuales se detallan en www.incarail.com/es/terminos-y-condiciones
The passenger acknowledges the contractual conditions of transport and ticket purchase as detailed at www.incarail.com/terms-and-conditions

Solo se aceptan cancelaciones o postergaciones hasta 24 horas antes del viaje, se aplicara el 10% de penalidad. / Cancellations and/or postponements are only accepted up to 24 hours prior to departure, for which a 10% surcharge will apply.

El pasajero deberá llegar a la estación mínimo 30 minutos antes de la hora programada para su partida./The passenger be present at the station at least 30 minutes prior to the scheduled departure time.

El pasajero deberá presentar su documento de identidad y boleto de viaje al momento de abordar. / The passenger must show the train ticket and valid ID upon boarding. El pasajero podrá llevar en el autovagón únicamente equipaje de mano(mochila, bolso o maletín) con un peso no mayor a 08kg./11lb. y con medida máxima de 62 pulgadas lineales/157 cm. (alto+largo+ancho). / The passenger may carry one item of hand luggage (backpack, briefcase) on board the train, with a maximum weight 8 kilos / 11 lbs and measuring no more than 62 cm linear inches/157 centimetres.(Length + height + width).



Pasajero / Passenger: **ROBER MOSQUERA DUQUE**

Documento / ID: PAS

Nº: AU399921

Fecha de Emisión / Date of Issue: 06/01/2023 09:24

Clase / Class:

THE VOYAGER - THE VOYAGER

Desde / From:

OLLANTAYTAMBO

Hacia / To:

MACHU PICCHU

Retorno / Return:

OLLANTAYTAMBO

Pago / Payment: CONTADO - TARJETA

Nº Autorización / Authorization Nº: 281705

Usuario / User: -----

RUC: -----

Agente de Venta / Sales Agency:

RUC:

Descripción / Description: PAQUETE TRANSPORTE TURISTICO THE VOYAGER - OLLA - MAPI + SHOW A BORDO
PAQUETE TRANSPORTE TURISTICO THE VOYAGER - MAPI - OLLA + SHOW A BORDO
PAQUETE INC
PAQUETE GUIA ESPECIAL - ESPAÑOL
PAQUETE BUS BIMODAL DOOR TO DOOR - CUSCO - OLLA
PAQUETE BUS BIMODAL DOOR TO DOOR - OLLA - CUSCO

NE: 1330718

Observaciones / Remarks:

Son: *** DOSCIENTOS VEINTIOCHO Y 00/100 DOLARES AMERICANOS ***

EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

Importe del Servicio / Fare

Valor Venta / Sales Price: US\$**228.00

Anticipo / Advance Payment: US\$****0.00

Subtotal: US\$**228.00

Impuesto / Tax IGV 0 %: US\$****0.00

Total: US\$**228.00

Monto Pagado / Payment Amount: US\$**228.00

Fecha Pago / Payment Date: 06/01/2023

Cuotas / Credit Installments: -----

Representación impresa de la factura electrónica, consulte en sfe.incarail.com
Autorizado mediante Resolución de Intendencia Nº 0180050002893/SUNAT

Fecha de viaje / Date of travel **11/08/2023** Salida / Departure **06:40** Nro de tren / Train Number **41** Coche Asiento / Carriage Seat P2/B-A.
Fecha de viaje / Date of travel **11/08/2023** Retorno / Return **14:30** Nro de tren / Train Number **44** Coche Asiento / Carriage Seat P2/B-A.
Los datos de coche y asiento podrán ser modificados por razones operativas o de fuerza mayor. **Los datos finales se consignarán en la tarjeta de embarque.**
The information of the carriage and seat number may be modified for operational reasons or due to force majeure. **Final information will be shown on the boarding pass.**

El pasajero declara conocer las condiciones contractuales de transporte y compra del boleto de viaje las cuales se detallan en www.incarail.com/es/terminos-y-condiciones
The passenger acknowledges the contractual conditions of transport and ticket purchase as detailed at www.incarail.com/terms-and-conditions
Solo se aceptan cancelaciones o postergaciones hasta 24 horas antes del viaje, se aplicara el 10% de penalidad. / Cancellations and/or postponements are only accepted up to 24 hours prior to departure, for which a 10% surcharge will apply.
El pasajero deberá llegar a la estación mínimo 30 minutos antes de la hora programada para su partida./The passenger be present at the station at least 30 minutes prior to the scheduled departure time.
El pasajero deberá presentar su documento de identidad y boleto de viaje al momento de abordar. / The passenger must show the train ticket and valid ID upon boarding. El pasajero podrá llevar en el autovagón únicamente equipaje de mano(mochila, bolso o maletín) con un peso no mayor a 08kg./11lb. y con medida máxima de 62 pulgadas lineales/157 cm. (alto+largo+ancho). / The passenger may carry one item of hand luggage (backpack, briefcase) on board the train, with a maximum weight 8 kilos / 11 lbs and measuring no more than 62 cm linear inches/157 centimetres.(Length + height + width).

Confirmación Transacción PSE - CUS 1829534053

serviciopse@achcolombia.com.co <serviciopse@achcolombia.com.co>

Vie 23/12/2022 3:09 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

**¡Hola, Gloria Gomez Cruz****Gracias por utilizar los servicios de BANCO POPULAR y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:**

Estado de la Transacción: Aprobada
CUS: 1829534053
Empresa: Fast Colombia S.A.S.
Descripción: Pago vía PSE | 100696210
Valor de la Transacción: \$ 667.628
Fecha de Transacción: 23/12/2022

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

VISTO Y VALIDADO
23/12/2022 TransaccionesACH  @ACH_Informa

Confirmación Transacción PSE - CUS 1833877059

serviciopse@achcolombia.com.co <serviciopse@achcolombia.com.co>

Mar 27/12/2022 3:38 AM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

**¡Hola, Gloria Gomez Cruz****Gracias por utilizar los servicios de BANCO POPULAR y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:**

Estado de la Transacción: Aprobada
CUS: 1833877059
Empresa: Fast Colombia S.A.S.
Descripción: Pago vía PSE | 100718314
Valor de la Transacción: \$ 722.100
Fecha de Transacción: 27/12/2022

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

VERIFICAR
Código de Verificación
1833877059



 TransaccionesACH  @ACH_Informa

Confirmación Transacción PSE - CUS 1829534053

serviciopse@achcolombia.com.co <serviciopse@achcolombia.com.co>

Vie 23/12/2022 3:09 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

**¡Hola, Gloria Gomez Cruz****Gracias por utilizar los servicios de BANCO POPULAR y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:**

Estado de la Transacción: Aprobada
CUS: 1829534053
Empresa: Fast Colombia S.A.S.
Descripción: Pago vía PSE | 100696210
Valor de la Transacción: \$ 667.628
Fecha de Transacción: 23/12/2022

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

VISTO Y VALIDADO
23/12/2022 TransaccionesACH  @ACH_Informa

Confirmación Transacción PSE - CUS 1829130329

serviciopse@achcolombia.com.co <serviciopse@achcolombia.com.co>

Vie 23/12/2022 12:00 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

**¡Hola, Gloria Gomez Cruz****Gracias por utilizar los servicios de BANCO POPULAR y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:**

Estado de la Transacción: Aprobada
CUS: 1829130329
Empresa: Fast Colombia S.A.S.
Descripción: Pago vía PSE | 100694652
Valor de la Transacción: \$ 2.641.186
Fecha de Transacción: 23/12/2022

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

ACH
COLOMBIA



f TransaccionesACH @ACH_Informa

Reserva confirmada para Cusco

Airbnb <automated@airbnb.com>

Mié 28/12/2022 12:27 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>



La reserva se ha confirmado

¡Vas a viajar a Cusco!

CasaPlena Cozy loft 5min walking from main square

Casa/apto. entero · Anfitrión: Gabi



Llegada

jueves, 10 de agosto de 2023

La hora de llegada es a partir de las
14:00

**Obtener
instrucciones**

Salida

domingo, 13 de agosto de 2023

Salida antes de las 11:00

[Ver itinerario completo](#)

Dirección

Pumacurco 457, Cusco 08002, Peru

Cómo llegar

Viajeros

2

Invita a los huéspedes

Política de cancelación

Cancelación gratuita antes del 11 jul. a las 14:00. Si cancelas antes del 3 ago. a las 14:00, recibirás un reembolso parcial.

Las horas límites se basan en el huso horario local del anuncio

Más información

Reserva protegida con **aircover**

Más información

Pagos

Pago 1 de 1

MASTERCARD •••• 1983 \$487.065,27
Dec 28, 2022 · 12:27PM -05

Importe pagado (COP) \$487.065,27

Cantidad pendiente (COP) \$0,00

Código de reserva

HMBME4HD8E

Modificar la reserva

Normas de la casa

- Máximo 2 huéspedes
- No se admiten mascotas
- No se admiten fiestas o eventos

Mostrar más

Seguridad y propiedad

- No hay alarma de monóxido de carbono
- No hay alarma de humos

Mostrar más

Tu anfitrión es Gabi

Contacta con Gabi para acordar la hora de llegada y coordinar el intercambio de llaves.

Escribe al anfitrión**+51 9 8930 4214****Recuerda**

El anfitrión no ha indicado si la vivienda cuenta con detectores de humo o monóxido de carbono. Te sugerimos que lleves un detector portátil en tu viaje.

Más información**Atención al cliente**

Ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente las 24 horas los 7 días de la semana desde cualquier parte del mundo.

Visita el Centro de ayuda**Contacta con Airbnb**

Consulta las recomendaciones locales para viajeros

En muchos lugares del mundo se están imponiendo restricciones a los desplazamientos y los alojamientos día tras día. Antes de viajar, comprueba las recomendaciones y medidas de la administración local para asegurarte de que hacerlo no plantea ningún riesgo para la salud y la seguridad de la comunidad.

Más información



Airbnb, Inc.
888 Brannan St.
San Francisco, CA 94103, USA

Descarga la aplicación de Airbnb

Confirmed Reservation - La Casa de Bamboo - Confirmation #8040276796118

lacasadebamboo1@gmail.com <lacasadebamboo1@gmail.com>

Mar 27/12/2022 4:24 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

La Casa de Bamboo

Hemos confirmado el pago del deposito de su reserva. La reserva queda confirmada con el número 8040276796118.

Si necesita hacer cambios o ayuda, por favor llame al +51944255871 o envíenos un email a lacasadebamboo1@gmail.com. Muchas gracias por su confianza.

Gloria Yaneth Gómez Cruz
8040276796118

La Casa de Bamboo
av. perotti s/n huacachina
huacachina Ica 056
+51944255871
lacasadebamboo1@gmail.com

Correo electrónico gloria.gomezc@hotmail.com
Teléfono 3148250115

HABITACIONES

NÚMERO DE RESERVA 8040276796118
Llegadas: Gloria Yaneth Gómez Cruz

MATRIMONIAL

Llegada - Salida	Adultos	Niños	Noches	Total
09/08/2023 - 10/08/2023	2	0	1	USD 35,00
TOTAL				USD 35,00
Subtotal				USD 35,00
Depósito				USD 0,00
Importe pagado				USD 0,00
TOTAL GENERAL				USD 35,00
IMPORTE PENDIENTE				USD 35,00

Políticas

Entrada: 14:00
Salida: 12:00

Política de Cancelación:

De nuevo, si necesita realizar cambios o requiere de asistencia, por favor llámenos al +51944255871 o contacte por email en lacasadebamboo1@gmail.com.

Muchas gracias por su reserva.!

La Casa de Bamboo

 ¡Gracias! Tu reserva en el INTI KILLA Hostel está confirmada

INTI KILLA Hostel <customer.service@booking.com>

Jue 29/12/2022 3:41 PM

Para: gloria.gomezc@hotmail.com <gloria.gomezc@hotmail.com>

 1 archivos adjuntos (13 KB)
ATT00004;

Confirmación: **2540154017**
PIN: **1205** (Confidencial)

¡Gracias, Gloria Yaneth! Tu reserva en Lima está confirmada.

- ✓ El INTI KILLA Hostel te espera el **8 de agosto**
 - ✓ Tu **pago** lo gestionará INTI KILLA Hostel. En la sección "**Pago**" encontrarás más información
 - ✓ Puedes cancelar GRATIS hasta el 6 de agosto de 2023 a las 23:59 [-05].
 - ✓ Usa el enlace de más abajo para **modificar o cancelar** fácilmente tu reserva
- Debes tratar tu PIN como información confidencial, porque se puede usar para cambiar o cancelar tu reserva.
- ✓ Haz que tu viaje sea aún más especial. [Comprueba si puedes conseguir una habitación mejor](#)
 - ✓ Más para tu viaje: [Vuelos](#) o [Atracciones](#)

INTI KILLA Hostel



 Pagarás durante tu estancia en el INTI KILLA Hostel

Datos de la reserva

Entrada	martes, 8 de agosto de 2023 (de 12:00 a 12:30)
Salida	miércoles, 9 de agosto de 2023 (de 10:30 a 11:00)
Tu reserva	1 noche, 1 habitación
Reservaste para	2 adultos
Ubicación	Ramon Zavala 160 - Miraflores, Miraflores, Lima, 15074, Perú
Teléfono	[tel://+51%20983%20908%20845]+51 983 908 845

Contacto	Enviar e-mail al alojamiento
Pago por adelantado	No tienes que pagar por adelantado. Sin embargo, el alojamiento puede cargar un depósito en la tarjeta que usaste para reservar. Este es un procedimiento rutinario que sirve para verificar que la tarjeta es válida y que no se ha robado o extraviado. Este bloqueo es temporal y se reembolsará el importe íntegro.
Condiciones de cancelación	Puedes cancelar gratis hasta 1 día antes de la fecha de llegada. Pagarás el precio total de la reserva si cancelas el día antes de la fecha de llegada. Si no te presentas, el cargo será igual al de cancelación.
Cargos de cancelación	- Hasta el 6 de agosto de 2023 23:59 [-05]: US\$0 - desde 7 de agosto de 2023 0:00 [-05]: US\$31,50

Desglose del precio

Habitación Doble Económica	US\$31,50
Precio total	US\$31,50

Habitación Doble Económica

This is a small room for 1 or 2 people, it has a small private bathroom inside the room and hot water in the shower. It has a double bed, LCD TV with cable, fan and window with view to the interior of the property.

Nombre del huésped	Gloria Yaneth Gomez cruz
Capacidad máxima	2 adultos
Desayuno	El desayuno está incluido en el precio final

**Información para viajar**

Infórmate antes de viajar a tu destino, ya que puede que todavía no se permitan los viajes turísticos. Si tus planes de viaje cambian y quieres modificar tu reserva, puedes ver las opciones que tienes para gestionarla haciendo clic en el enlace de aquí abajo.



Para descargar la app, escanea este código con la cámara del móvil

Viaja sin complicaciones con la app

Modifica o cancela las reservas sobre la marcha, chatea con el alojamiento y mucho más.

[Descargar la app](#)



Información importante

- Los ciudadanos de Perú deberán abonar un 18% de IVA. Este impuesto no está incluido en el precio final.
- El pago se realizará al hotel en su moneda local (PEN) según el tipo de cambio vigente el día del pago.
- De acuerdo con las leyes fiscales locales, los ciudadanos peruanos (y los extranjeros que permanezcan más de 59 días en Perú) deben abonar un suplemento del 18%. Para estar exentos de este 18% en concepto de IVA, los huéspedes deberán presentar una copia de la tarjeta de inmigración y del pasaporte.

Es imprescindible presentar ambos documentos para acogerse a la exención del pago de este suplemento. De lo contrario, deberá abonarse el importe completo.

Los huéspedes extranjeros en estancia de negocios que soliciten una factura impresa también deberán abonar este suplemento del 18%, independientemente de la duración de su estancia en Perú. Este suplemento no está incluido de forma automática en el importe total de la reserva.

- Según las indicaciones del Gobierno para minimizar el contagio del coronavirus (COVID-19) y mientras sigan vigentes dichas indicaciones, este alojamiento solo aceptará reservas de personas que tengan permiso para viajar o que trabajen en servicios esenciales. Se deben proporcionar pruebas que lo demuestren al llegar. En caso de no hacerlo, la reserva se cancelará al llegar al alojamiento.
- Según las indicaciones del Gobierno para minimizar el contagio del coronavirus (COVID-19), es posible que este alojamiento solicite documentación adicional a los clientes para comprobar su identidad, itinerario de viaje y otros datos relevantes mientras sigan vigentes dichas indicaciones.
- En respuesta al coronavirus (COVID-19), el alojamiento aplica medidas sanitarias y de seguridad adicionales en estos momentos.
- A causa del coronavirus (COVID-19), este alojamiento está tomando medidas para garantizar la seguridad de los clientes y el personal. Por este motivo, algunos servicios e instalaciones pueden verse limitados o no estar disponibles.
- A causa del coronavirus (COVID-19), este alojamiento ha reducido el horario de recepción y otros servicios.
- Debido al coronavirus (COVID-19), es obligatorio llevar mascarilla en todas las zonas comunes interiores.
- Informa a INTI KILLA Hostel con antelación de tu hora prevista de llegada. Para ello, puedes utilizar el apartado de peticiones especiales al hacer la

reserva o ponerte en contacto directamente con el alojamiento. Los datos de contacto aparecen en la confirmación de la reserva.

- Los huéspedes deberán mostrar un documento de identidad válido y una tarjeta de crédito al realizar el registro de entrada. Ten en cuenta que todas las peticiones especiales están sujetas a disponibilidad y pueden comportar suplementos.

[Descarga la app para ver más info »](#)



Pago

- Has confirmado y garantizado tu reserva con tarjeta de crédito.
- Este establecimiento acepta las siguientes formas de pago: **American Express, Visa, Euro/Mastercard, Diners Club, Maestro, UnionPay credit card**

[Descarga la app para ver más info sobre el pago »](#)



Hacer cambios en la reserva

Es muy sencillo modificar o cancelar tu reserva. Según el tipo de reserva que hagas, puede haber cargos de cancelación.

[Descarga la app para modificar o cancelar la reserva »](#)



Ponerse en contacto con el alojamiento

¿Tienes alguna pregunta o petición especial? Chatea con el alojamiento a través de la app.

[Descarga la app para chatear con el alojamiento »](#)



Viaja con tranquilidad

Encontrarás información sobre cómo viajar de forma segura en nuestro Centro de recursos sobre seguridad, disponible en la web y en la app.

[Consigue la app »](#)

Accede a los números de emergencia que necesites durante tu estancia en Perú. Los encontrarás en la app, aunque no tengas internet.

[Consigue la app y contacta con los servicios de emergencia offline »](#)

Empieza a organizar tu viaje a Lima



Vuelos

Compara cientos de vuelos de diferentes aerolíneas al mismo tiempo.



Atracciones turísticas

Descubre museos, tours y actividades en tu destino.



Booking.com

Herengracht n° 597, 1017 CE Ámsterdam, Países Bajos

¿No quieres recibir más ofertas de marketing en tus e-mails de confirmación?

Gestiona tus preferencias.

Copyright © 1996–2022 Booking.com. Todos los derechos reservados.

Al ponerte en contacto con el alojamiento que has reservado a través de Booking.com, estás aceptando cómo procesamos las comunicaciones según nuestra [Política de privacidad](#).

Passenger: Gomez Gloria (ADT)

Booking ref: 3VDOJY

Ticket number: 134 2111571056

Passenger Unique ID:

Issuing office:

AVIANCAONLINE, AV. CALLE 26 N 59-15 BOGOTA CO, BOGOTA

Telephone: TBA

Date: 26Dec2022

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

Tailor-made flights

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	PEREIRA MATECANA INTL	AV8511	10:00 14Aug2023	11:01 14Aug2023	
Size: S	Operated by: AVIANCA				
	Marketed by: AVIANCA				
Baggage (4): 0PC	Booking status (1): OK			NVB (2): 14Aug2023	
	Frequent flyer number: 31419757003			NVA (3): 14Aug2023	
				Duration: 01:01	

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

BAGGAGE INFORMATION

Please visit <https://www.avianca.com/co/en/before-your-trip/prepare-your-baggage/checked/>

Carry-on and additional bag fees will be higher at airport counter and gate, we recommend you purchase them in advance.

If your ticket size is XS, remember that your fare does not include a carry-on bag.

Fare Calculation: BOG AV PEI Q16000.00

87000.00COP103000.00END

Form of payment: CC DB XXXXXXXXXXXXXXX1000
XXXX N3VDOJY

Endorsements: /C1 NON REFUNDABLE/ CHANGES
RESTRICTED/ RESTRICTIONS APPLY

Fare:

COP 103000

Taxes:

COP 17600CO

COP 5150YS

Total Amount:

COP 125750

RECEIPT REMARKS

AEROLÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION,

INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

A STAR ALLIANCE MEMBER 

LifeMiles


Passenger: Mosquera Rober (ADT)

Booking ref: 3VDOJY

Ticket number: 134 2111571057

Passenger Unique ID:

Issuing office:

AVIANCAONLINE, AV. CALLE 26 N 59-15 BOGOTA CO, BOGOTA

Telephone: TBA

Date: 26Dec2022

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

Tailor-made flights

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	PEREIRA MATECANA INTL	AV8511	10:00 14Aug2023	11:01 14Aug2023	
Size: S	Operated by: AVIANCA Marketed by: AVIANCA			NVB (2): 14Aug2023 NVA (3): 14Aug2023	
Baggage (4): 0PC	Booking status (1): OK			Duration: 01:01	

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

BAGGAGE INFORMATION

Please visit <https://www.avianca.com/co/en/before-your-trip/prepare-your-baggage/checked/>

Carry-on and additional bag fees will be higher at airport counter and gate, we recommend you purchase them in advance.

If your ticket size is XS, remember that your fare does not include a carry-on bag.

Fare Calculation: BOG AV PEI Q16000.00

87000.00COP103000.00END

Form of payment: CC DB XXXXXXXXXXXXXXX1000
XXXX N3VDOJY

Endorsements: /C1 NON REFUNDABLE/ CHANGES
RESTRICTED/ RESTRICTIONS APPLY

Fare:

COP 103000

Taxes:

COP 17600CO

COP 5150YS

Total Amount:

COP 125750

RECEIPT REMARKS

AEROLÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION,

INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6





..: CONSULTA DE TRAMITES ..:

|<<>>|

Paginación cada 100 Registros

Datos del Trámite (PENDIENTE)

Radicación:

Año: 2023

Número: 89824

Ctrl:

Cons Rad: 0

Secu Even: 0

Código único Numérico:

IO:

AA:

CR:

Tipo Trámite:

400 DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL

Tipo Evento:

362. DEMANDA

Tipo Actuación:

411. PRESENTACION

Dependencia Origen:

Dependencia Destino:

4005. GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN

Solicitante/Destinatario:

Ley Colombiana de Protección de Datos 1266 de 2008

Tipo: Contenida

Identificación

CC . CEDULA DE CIUDADANIA

Número: 1266 de 2008

Dirección:

Ley Colombiana de Protección de Datos No.1266 de 2008

Tipo de Radicación:

EN . ENTRADA

Folios: 8

Fecha de Radicación:

Día: 6

Mes: Marzo

Año: 2023

14:53:38

Entrega

EMAIL ELECTRONICO - CARGA DIGIT

Guia

fecha:

Observaciones:

7 PDF
Solicitud mediante formato de actualización, inhabilitar y radicar como memorial al numero 23-89824-20 28/06/2023-

Otros Datos

Nueva Consulta

[Cerrar Sesión]

Año	Número	Ctrl	Cons Rad	Sec Eve	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante	Asignacion/ Estado- Correspondencia
23	89824		0	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION	EN	2023-03-06 14:53:38	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ	
23	89824		1	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	IMPULSO PROCESAL	EN	2023-05-08 16:24:53	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ	
23	89824		2	0	DEMANDA PROTECCIÓN	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2023-05-15 16:44:27	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	Ver

CONSUMIDOR
JURISDICCIONAL

23	89824	3	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION - TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-06-05 07:14:44	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 60991 de Fecha 02/06/2023	
23	89824	4	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	RESPUESTA SUBSANACIÓN DEMANDA	EN	2023-06-09 16:35:04	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ	
23	89824	5	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2023-06-15 08:57:37	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	Ver 
23	89824	6	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION - TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-06-16 07:19:39	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 64694 de Fecha 15/06/2023	
23	89824	7	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2023-06-16 07:19:42	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA	Ver 
23	89824	8	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2023-06-16 07:19:53	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	Ver 
23	89824	9	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION - TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-06-16 07:20:04	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 64697 de Fecha 15/06/2023	
23	89824	10	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-06-16 08:01:58	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA	
23	89824	11	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-06-16 08:02:11	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	
23	89824	12	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	EN	2023-06-21 10:20:19	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ	
23	89824	15	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION RECURSO REPOSICION	EN	2023-06-22 11:51:57	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	
23	89824	16	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION RECURSO REPOSICION	EN	2023-06-22 16:05:16	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	
23	89824	17	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION RECURSO REPOSICION	EN	2023-06-22 16:09:52	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	

23	89824	18	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACIÓN	SA	2023-06-26 13:23:24	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	Ver	
23	89824	19	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACIÓN	SA	2023-06-26 13:24:52	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA	Ver	
23	89824	21	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-07-05 11:12:22	FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL		
23	89824	22	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-07-05 11:12:31	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA		
23	89824	23	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	EN	2023-07-26 15:47:40	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ		

Registro : 1 / 21

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente



..: CONSULTA DE TRAMITES ..:

|<<>>|

Paginación cada 100 Registros

Datos del Trámite (PENDIENTE)

Radicación:

Año: 2023

Número: 89876

Ctrl:

Cons Rad: 0

Secu Even: 0

Código único Numérico:

IO:

AA:

CR:

Tipo Trámite:

400 DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL

Tipo Evento:

362. DEMANDA

Tipo Actuación:

411. PRESENTACION

Dependencia Origen:

Dependencia Destino:

4005. GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN

Solicitante/Destinatario:

Ley Colombiana de Protección de Datos 1266 de 2008

Tipo: Contenida

Identificación

CC . CEDULA DE CIUDADANIA

Número: 1266 de 2008

Dirección:

Ley Colombiana de Protección de Datos No.1266 de 2008

Tipo de Radicación:

EN . ENTRADA

Folios: 10

Fecha de Radicación:

Día: 6

Mes: Marzo

Año: 2023

15:01:47

Entrega

EMAIL ELECTRONICO - CARGA DIGIT

Guia

fecha:

Observaciones:

9 PDF.

Otros Datos

Nueva Consulta

[\[Cerrar Sesión\]](#)

Año	Número	Ctrl	Cons Rad	Sec Eve	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante	Asignacion/ Estado- Correspondencia
23	89876		0	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION	EN	2023-03-06 15:01:47	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ	
23	89876		1	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2023-03-31 09:02:12	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	Ver
23	89876		2	0	DEMANDA PROTECCIÓN	DEMANDA	DECISION - TRASLADO	TR	2023-04-03 07:02:46	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 39101 de Fecha	

CONSUMIDOR
JURISDICCIONALSECRETARIA
GENERAL

31/03/2023

23	89876	3	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2023-04-03 07:02:47	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA	Ver	🔍
23	89876	4	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-04-03 07:32:40	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA		🔍
23	89876	5	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION RECURSO APELACIÓN	EN	2023-04-11 14:37:35	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ		🔍
23	89876	6	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION RECURSO REPOSICION	EN	2023-04-12 11:58:56	VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA		🔍
23	89876	7	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	FIJACION EN LISTA	TR	2023-06-15 06:57:51	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA		🔍
23	89876	8	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	FIJACION EN LISTA	TR	2023-06-15 06:57:51	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA		🔍
23	89876	9	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	EN	2023-06-22 11:31:20	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ		🔍
23	89876	10	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	IMPULSO PROCESAL	EN	2023-07-13 10:21:13	GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ		🔍

Registro :1 / 11

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
 Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
 al usar menos papel contribuimos
 con el medio ambiente

[Home](#) / [Noticias](#) / Atención ! Ante suspensión de operaciones aéreas por parte de Viva Air la SIC orienta a los afectados



<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/PSIC%20Signal%20web%20viva%20air-400.jpg>

¡ Atención ! Ante suspensión de operaciones aéreas por parte de Viva Air la SIC orienta a los afectados

- Los usuarios podrán demandar ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC para solicitar la solución de su caso por la suspensión de las operaciones aéreas de Viva Air;
- Si el afectado decide demandar, adicionalmente podrá solicitarle a la SIC medidas cautelares con el fin de obtener de manera anticipada una solución a su caso. Dichas medidas podrían consistir en la devolución de su dinero, hasta cubrir gastos de alojamiento transporte y alimentación.
- A través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, la SIC ofrece orientación gratuita en 19 aeropuertos donde hay mayor concentración de usuarios afectados.

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de juez en materia de Protección al Consumidor a través de su Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, entrega lineamientos para orientar a los ciudadanos afectados por la suspensión de la operación aérea de Viva Fast Colombia S.A.S – Viva Airlines Perú SAC, por lo que les pide tener en cuenta lo siguiente:

En caso de haber comprado tiquetes de vuelos a la aerolínea VIVA y haberse visto afectado por la suspensión de la operación aérea, puede acudir a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver su caso mediante la interposición de una demanda por una presunta vulneración de sus derechos como consumidor.

En caso de acudir a la entidad para presentar una demanda a través de esta delegatura, 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 podrá ser interpuesta utilizando el aplicativo "[Demande aquí](https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/DemandasProteccion/)" (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/DemandasProteccion/>)

disponible en la página Web de la entidad la cual deberá radicar al correo electrónico (contactenos@sic.gov.co) (contactenos@sic.gov.co). También, podrá 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.

Por otra parte, es importante señalar que de manera simultánea con la presentación de la demanda y en el mismo escrito, el afectado podrá pedirle a la Superindustria que, en su calidad de Juez, decreta medidas cautelares encaminadas a obtener de manera anticipada, ágil y expedita una solución a su caso de manera previa a proferir la sentencia. Dichas medidas podrían consistir en:

- * La devolución de dinero
- * La reubicación del vuelo en otra aerolínea con cargo a la demandada.
- * Que mientras se solucione el problema se cubran los gastos de transporte, alojamiento y alimentación.
- * La reprogramación de los tiquetes en un plazo determinado sin aplicación de multas o incrementos en el valor, entre otras.

Adicionalmente la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, está ofreciendo orientación presencial a los usuarios afectados, que se encuentran en los aeropuertos de 19 ciudades del país, con el propósito de que conozcan cómo hacer valer sus derechos.

Por otra parte, se permite aclarar que las reclamaciones administrativas (quejas y denuncias) relacionadas con la misma empresa, deberán ser dirigidas a la Superintendencia de Puertos y Transporte, entidad que tiene la competencia para defender los derechos de los consumidores y usuarios del sector transporte, según lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

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

Noticia
Académico
Consumidor
Empresarial
General
Gobierno
Internacional



Comercio

Sede Principal

Carrera 13 No. 27 - 00. Pisos 1 y 3

Horario de Atención Presencial: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Servicio de correspondencia y radicación

Av. Carrera 7 No. 31a - 36 pisos 3 - Bogotá

Horario de Atención Presencial: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Líneas de atención

Contact center: [57 \(601\) 592 0400 Bogotá](tel:576015920400) (tel:6015920400) - Línea Gratuita Nacional: [01 8000 910165](tel:8000910165) (tel:01 8000 910165)

Teléfono Comutador: [+57 \(601\) 587 0000 - Bogotá](tel:576015870000) (tel:6015870000)

Correo Institucional: contactenos@sic.gov.co (mailto:contactenos@sic.gov.co)

Canales virtuales (<https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>)

Canales presenciales (<https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>)

Denuncias por corrupción

(<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>)

Correo exclusivo notificaciones judiciales: notificacionesjud@sic.gov.co (mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)

Invitamos a la ciudadanía seguir usando los diferentes canales virtuales dispuestos por la entidad



Facebook

(<https://www.facebook.com/Superintendenciaindustriaycomercio/>)



Instagram

(https://www.instagram.com/superintendencia_sic/)



Twitter

(<https://twitter.com/sicsuper>)



YouTube

(<https://www.youtube.com/channel/UCtLjxQ7rHTCoyw>)

Política Editorial (<https://www.sic.gov.co/politica-editorial/>) | Aviso de privacidad (<https://www.sic.gov.co/ley-de-proteccion-de-datos/>) | Política de uso de contenido página web (<https://www.sic.gov.co/politica-privacidad/>) | Políticas de datos (<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/072020/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos%20Personales%20-%20SIC.pdf>) | Mapa del sitio / mapa del sitio-sic | Créditos (<https://www.sic.gov.co/creditos/>)

©Copyright 2021 • Todos los derechos reservados Gobierno de Colombia



Conoce GOV.CO (<https://www.gov.co>)



**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA**

Bogotá D.C.
4006

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-295388- -2-0	FECHA: 2023-07-05 14:20:36
DEPENDENCIA: 4006 GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 362 DP-SOLICITUD COPIAS	FOLIOS: 8
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Señora
GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ
gloria.gomezc@hotmail.com

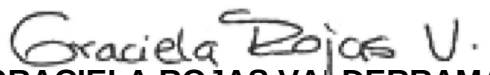
Asunto:	Radicación:	23-295388- -2-0
	Trámite:	362
	Evento:	
	Actuación:	440
	Folios:	8

Respetada Señora:

Reciba un cordial saludo, de acuerdo a su solicitud, me permito remitirle copia de Auto No. 64697 del 15 Junio del 2023 "Por el cual se decreta una medida cautelar", dentro del proceso de protección al consumidor identificado con radicado No. 2023-89824 de **GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ Y ROBER MOSQUERA DUQUE** contra **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA Y/O FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL.**

De esta forma damos respuesta a su petición esperando haber dado cumplimiento con lo requerido, reiterando nuestro interés de seguir trabajando para defender sus derechos y los de todos los consumidores Colombianos.

Atentamente,


GRACIELA ROJAS VALDERRAMA
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA
Elaboró: María Gracia
Revisó: Graciela Rojas
Aprobó: Graciela Rojas



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 15/06/2023

Auto Número 64697

“Por el cual se decreta una medida cautelar”

Acción de Protección al Consumidor

Radicación: 2023- 89824

Demandante: GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ Y ROBER MOSQUERA DUQUE

Demandada: VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA Y/O FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL.

Se decide acerca de la procedencia de la medida cautelar solicitada por **GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ y ROBER MOSQUERA DUQUE**, contra las sociedades demandadas **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA y/o FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL.**

LA SOLICITUD

En sustento de su petición cautelar, los demandantes manifestaron que adquirieron de las demandadas los siguientes tiquetes aéreos:

1. El día 23 de diciembre del año 2022, adquirieron de las demandadas los tiquetes aéreos con número de reserva C6NMUV, para transportarse en el trayecto Bogotá – Lima – Bogotá, ida y vuelta, con fecha de salida el día 7 de agosto de 2023 y con fecha de regreso para el día 14 de agosto de 2023. La prestación del servicio se había adquirido por el valor de **DOS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y UN MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS PESOS (\$2.641.186).**
2. El día 29 de diciembre del año 2022, adquirieron de las demandadas los tiquetes aéreos con número de reserva FBDB2T, para transportarse en el trayecto Pereira – Bogotá. La prestación del servicio debía llevarse a cabo el 5 de agosto de 2023, por el valor de **TRESCIENTOS TRES MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (\$303.472).**

Adicionan los accionantes que el pasado 28 de febrero de 2023, la pasiva emitió un comunicado a la opinión pública en el cual anunció la suspensión de sus operaciones, razón por la cual es incuestionable que no prestará el servicio contratado.

En virtud de lo anterior, considerando vulnerados sus derechos como consumidores, solicitaron como medida cautelar “1.- *Que se reubiquen los vuelos aéreos identificados con las reservas C6NMUV - FBDB2T en otra aerolínea (sic) con cargo a la demandada sociedad FAST COLOMBIA S.A.S.. con NIT 900.313.349-3, con domicilio comercial Vía El Porvenir 500 mts después del Tablazo Sector Llanogrande Zona E. Rionegro Antioquia.* 2.- *Subsidiariamente si no se cumple la primera medida cautelar solicitamos la totalidad de la devolución del dinero por el pago de las reservas C6NMUV - FBDB2T que en suma total son DOS MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL*

PESOS SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$2.944.658).” (página No. 2, consecutivo No. 0 del sistema de trámites).

CONSIDERACIONES

El literal a), numeral primero, del artículo 590 del Código General del Proceso, contiene las reglas para la solicitud, decreto, práctica, modificación, sustitución o revocatoria de las medidas cautelares en los procesos declarativos, en los siguientes términos:

“1. Desde la presentación de la demanda, a petición del demandante, el juez podrá decretar las siguientes medidas cautelares: (...) c) Cualquiera otra medida que el juez encuentre razonable para la protección del derecho objeto del litigio, impedir su infracción o evitar las consecuencias derivadas de la misma, prevenir daños, hacer cesar los que se hubiere causado o asegurar la efectividad de la pretensión. Para decretar la medida cautelar el juez apreciará la legitimación o interés para actuar de las partes y la existencia de la amenaza o la vulneración del derecho. Así mismo, el juez tendrá en cuenta la apariencia de buen derecho, como también la necesidad, efectividad y proporcionalidad de la medida y, si lo estimare procedente, podrá decretar una menos gravosa o diferente de la solicitada. (...)”

2. Para que sea decretada cualquiera de las anteriores medidas cautelares, el demandante deberá prestar caución equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de las pretensiones estimadas en la demanda, para responder por las costas y perjuicios derivados de su práctica. Sin embargo, el juez, de oficio o a petición de parte, podrá aumentar o disminuir el monto de la caución cuando lo considere razonable, o fijar uno superior al momento de decretar la medida. No será necesario prestar caución para la práctica de embargos y secuestros después de la sentencia favorable de primera instancia (...)” (se subraya).

A partir del contenido de la disposición en cita, se desprende que la prosperidad de las medidas cautelares dependerá de la acreditación de los siguientes presupuestos: **(i)** la legitimación o interés para actuar, **(ii)** la existencia de la amenaza o la vulneración del derecho, **(iii)** la apariencia de buen derecho y **(iv)** la necesidad, efectividad y proporcionalidad de la medida.

Precisado lo anterior, el Despacho evaluará la prosperidad de la solicitud cautelar en el *sub lite* de cara al cumplimiento de los presupuestos de procedencia previamente señalados.

I. La legitimación.

En esta etapa apenas preliminar del proceso, los demandantes **GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ** y **ROBER MOSQUERA DUQUE**, acreditaron la relación de consumo existente entre estos y las sociedades demandadas, conclusión que emana de la

documental aportada con el escrito inicial de demanda, contentiva de la reserva con código No. C6NMUV y FBDB2T, a partir de la cual se evidencia la adquisición por la parte actora de unos tiquetes aéreos en la ruta ya señalada y cuya prestación debe cumplirse el 5, 7 y 14 de agosto de 2023.

Por ello, es posible concluir que entre las partes se dio una relación de consumo en los términos del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, en la cual, los aquí demandantes ostentan la condición de consumidores finales del servicio ofertado y prestado por la pasiva, en tanto apunta al transporte aéreo internacional de pasajeros, lo que permite tener por acreditada la legitimación en la causa por activa en el *sub lite*.

En estos términos, también se encuentra acreditado que las sociedades a quien se les reclama el derecho presuntamente vulnerado, fungen como proveedoras del servicio en los términos del numeral 11 del numeral 5° del mencionado Estatuto del Consumidor, de allí que la legitimación en la causa por pasiva también se encuentre acreditada.

II. Existencia de la amenaza o la vulneración del derecho

El material probatorio allegado también permite tener por acreditado el presente presupuesto, debido a que obra en el expediente copia de la manifestación pública de la demandada, a través de su portal web, en la que anunció el pasado 27 de febrero de 2023 *“la suspensión de sus operaciones con efecto inmediato”*.

Ciertamente, a través de la página <https://www.vivaaair.com/co/es>, la aquí demandada Viva Airlines Perú SAC (*“Viva Airlines Perú SAC una compañía debidamente constituida bajo las leyes de la República del Perú, identificada con el número de RUC 20601237211 domiciliada en Av. Camino Real 456, Torre Real San Isidro, San Isidro, Lima. Perú”*), sociedad legalmente constituida a través de sucursal en Colombia, informó a todos sus clientes la suspensión inmediata de sus operaciones. A su turno, indicó que *“para aquellos pasajeros afectados por nuestra suspensión de operaciones, los invitamos a ingresar a www.vivaaair.com para obtener más información; o si lo desean, pueden esperar instrucciones por parte de la Aeronáutica Civil, quien ha declarado públicamente que pondrá en marcha planes para ayudar a los pasajeros afectados”*.

Lo anterior, da cuenta de una flagrante vulneración a los derechos de consumidor previstos en la Ley 1480 de 2011 e incluso, de normas de contenido constitucional, no solo por los efectos de la decisión unilateral de suspender los referidos servicios de transporte aéreos de pasajeros, sino además, por lo sorpresivo e intempestivo del anuncio, en el cual no se proporciona solución alguna al consumidor. Sobre el particular, basta la mera lectura del “comunicado” de la aerolínea, para advertir que no se anuncia siquiera la asunción de responsabilidad por parte del prestador del servicio, ni se señalan alternativas al consumidor para proceder con la devolución del dinero o la prestación del servicio, situación que, de una parte, materializa la vulneración de los deberes contenidos en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 del 2011 y, de otro, denota la incuria de la pasiva para atender y solucionar las reclamaciones de los consumidores.

En este sentido, es palmario el desconocimiento de la aerolínea demandada de sus obligaciones y responsabilidades como proveedor de un servicio de vital importancia para consumidores y usuarios. De allí que se configure sin equívocos una amenaza

real y evidente a los derechos de los aquí demandantes, quienes quedan desprovistos de alternativas que les permitan obtener la efectividad de la garantía solicitada.

Y es que conforme los anuncios de la demandada, aun cuando el vuelo adquirido por la parte actora debería cumplirse el próximo 5, 7 y 14 de agosto de 2023, la suspensión de operaciones se ha categorizado como una decisión indefinida de la pasiva y cuya solución se remite a terceros que, bajo el especial amparo del Estatuto de Protección al Consumidor, no resultan ser los responsables de ofrecer las garantías que legalmente, están en cabeza de la accionada, motivos por los cuales la solicitud cautelar cumple a cabalidad con el criterio de la amenaza y vulneración del derecho invocado.

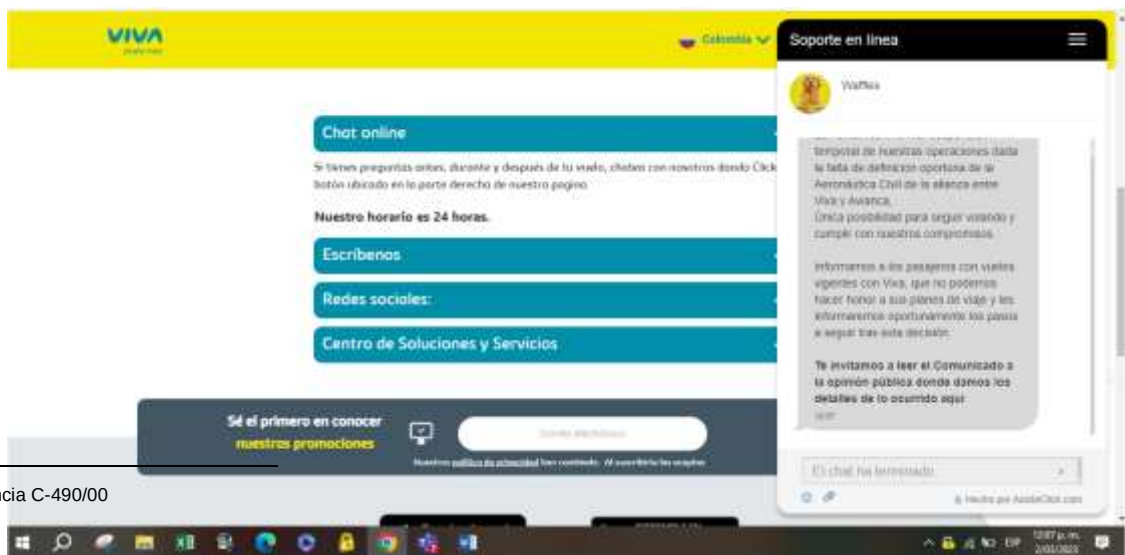
III. Apariencia de buen derecho

Sobre la apariencia de buen derecho que supone, de parte de los demandantes, acreditar “que su pretensión se encuentra fundada, al menos en apariencia”¹, resulta evidente que, en el presente asunto, la solicitud cautelar tiene la suficiente solidez jurídica para obtener de este Juez la procedencia de las medidas.

En tal sentido, conforme los hechos narrados por la parte actora, y la información que el Despacho ha podido consultar en las publicaciones de las demandadas, que constituyen hechos notorios al tenor de lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, resulta evidente no solo la violación a los derechos del consumidor, sino además la carencia de medios o canales dispuestos para que el usuario pueda siquiera elevar sus reclamaciones en sede de empresa, omisión que se insiste, deja al consumidor desprovisto de soluciones inmediatas que pongan fin a la amenaza de sus intereses y que apuntan como ya se indicó, a desplazar tales obligaciones como proveedor de manera injustificada a otras autoridades.

Nótese 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 los aquí demandantes.

A título de ejemplo, se inspeccionaron las opciones de chat en línea y redes sociales, obteniendo imposibilidad de contactar con el proveedor:



¹ Sentencia C-490/00



Así las cosas, las pretensiones de la demanda resultan en apariencia, procedentes y debidamente fundadas, dando cumplimiento al tercero de los requisitos que en materia cautelar exige el decreto invocado.

IV. La necesidad, efectividad y proporcionalidad de la medida

Conforme lo anteriormente expuesto, es claro por lo menos en este estadio procesal que se hace necesario el decreto de una medida cautelar, toda vez que es preciso proteger los derechos que le asisten a los demandantes en su condición de consumidores del eventual y probable desequilibrio injustificado, de cara a las decisiones de la pasiva o de un perjuicio que resulta irremediable y lesivo de sus derechos.

De allí, que el decreto de la medida cautelar apuntará a ordenar la devolución de la suma cancelada por los consumidores o, en su defecto, su reubicación en un vuelo con otra compañía aérea, para el cubrimiento de los trayectos aéreos contratados, sin cobro alguno y en similar o mejores condiciones a las ofrecidas por la aerolínea demandada.

Igualmente, se ordenará a la pasiva, que cubra los gastos por concepto de hospedaje, alimentación y transporte de que los consumidores hayan tenido que asumir, con ocasión de la no prestación del servicio contratado, y que sean acreditados de manera previa por estos.

Por último, aunque conforme lo dispone el numeral 2° del artículo 590 del C. G. del P., *“para que sea decretada cualquiera de las anteriores medidas cautelares, el demandante deberá prestar caución equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de las pretensiones estimadas en la demanda, para responder por las costas y perjuicios derivados de su práctica”*, esta autoridad jurisdiccional estima que por la gravedad de la conducta desplegada por las demandadas, se exima a los demandantes de dicha obligación de cara a la protección de derechos fundamentales o superiores al interés económico que persiguen las pretensiones y que, sin duda, no pueden ser obstáculo del decreto cautelar.

Ciertamente, la situación que originó los hechos materia de demanda y de la solicitud de cautelas, tal como se evidenció y abordó en la existencia del daño, tiene como fuente una determinación unilateral del proveedor del servicio que lesionó no solamente los derechos del consumidor previstos en la Ley 1480 de 2011 invocados como conculcados, sino además, derechos que desbordan esa órbita y que apuntan

a prerrogativas de carácter fundamental tales como la vida, la salud, la protección de niños, niñas y adolescentes e, incluso, de la vulnerabilidad que se predica de condiciones de discapacidad o la tercera edad.

Por tanto, atendiendo a la naturaleza propia de las cautelas, a la situación particular y concreta de los aquí demandantes conforme narraron en la demanda y, con el objetivo de no hacer más gravosa la situación económica de los accionantes, de cara a la ausencia de la prestación del servicio de las pasivas, el Despacho se abstendrá de exigir la caución señalada, en tanto resulta un interés superior el salvaguardar y proteger los derechos que se aluden como vulnerados en conexidad con aquellos que comportan una protección especial e, incluso, de rango constitucional.

Por lo anteriormente expuesto, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Calificación,

RESUELVE

PRIMERO: Decretar a título de medida cautelar, que las sociedades demandadas **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA**, identificada con el Nit. No. 901161905 – 9 y **FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL**, identificada con el Nit. No. 900313349 – 3, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la notificación del siguiente proveído, reintegren en favor de los demandantes **GLORIA YANETH GÓMEZ CRUZ**, identificada con C.C. No. 31.419.757 y **ROBER MOSQUERA DUQUE**, identificado con C.C. No. 16.226.191, el valor cancelado por los tiquetes aéreos materia del litigio conforme identificador de reserva No. C6NMUV y FBDB2T o, en su defecto y en el mismo término señalado, proceda con su reubicación como pasajeros en un vuelo con otra compañía aérea, para el cubrimiento de los trayectos aéreos contratados sin cobro alguno y en similares o mejores condiciones a las ofrecidas por la aerolínea demandada.

SEGUNDO: En caso de optar por la reubicación, se decreta a título de medida cautelar, que la sociedad demandada que las sociedades demandadas **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA**, identificada con el Nit. No. 901161905 – 9 y **FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL**, identificada con el Nit. No. 900313349 – 3, asuma en favor de los demandantes **GLORIA YANETH GOMEZ CRUZ**, identificada con C.C. No. 31.419.757 y **ROBER MOSQUERA DUQUE**, identificado con C.C. No. 16.226.191, los gastos que se causen por concepto de hospedaje, alimentación y transporte.

TERCERO: Ordenar que por Secretaría se elaboren los oficios correspondientes y se remitan a las direcciones de notificación judicial de la pasiva **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA**, notificaciones.vvc@vivaair.com y/o en la “vía porvenir 500mts después del tablazo sector llanogrande” en el municipio de Rionegro (Antioquia) y **FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL**, notificaciones.vvc@vivaair.com y/o en la “vía porvenir 500 mts después del tablazo sector llano grande” en el municipio de Rionegro (Antioquia).

Remítase junto con el oficio copia del escrito de demanda y del presente auto, dejando las constancias respectivas.

CUARTO: Advertir a **VIVA AIRLINES PERU S.A.C. SUCURSAL COLOMBIA** y **FAST COLOMBIA S.A.S. EN PROCESO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL**, que deberán dar cumplimiento a las medidas cautelares decretadas de manera inmediata.

De igual forma, deberá acreditar al Despacho el cumplimiento de la cautela dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del término otorgado en el numeral primero de esta providencia.

NOTIFÍQUESE

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Calificación



Firmado digitalmente
por: ANA MARIA
SOLANO ESPINOSA
Fecha: 2023.06.15
13:11:29 COT
Razón: Delegatura
Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá,
Colombia

ANA MARÍA SOLANO ESPINOSA

Revisó: GAYC



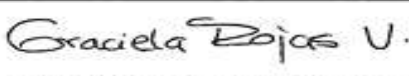
Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., el presente auto se notificó por Estado.

No. 106

De fecha: 16/06/2023


FIRMA AUTORIZADA

Bogotá, 22-06-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120485241

Fecha: 22-06-2023

Señor(a):

Gloria Yaneth Gómez Cruz

Correo: gloria.gomezc@hotmail.com

Asunto: Atención al radicado 20235341304272.

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo,

En atención a la radicación que se referencia, es importante comunicarle lo siguiente:

1. Acusamos de recibo su solicitud, lamentando la situación en la que se ve envuelto con ocasión a la suspensión súbita de operaciones de la aerolínea Viva Air.
2. La Superintendencia de Transporte, dentro del marco de sus competencias, se encuentra realizando las actuaciones administrativas correspondientes respecto de hechos que podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector transporte.

Es así como, por ejemplo, a partir de referidas actuaciones se inició investigación administrativa a dicha sociedad a través de la Resolución 637 del 1 de marzo de 2023, por el presunto incumplimiento al libre acceso al servicio de transporte. Asimismo, se impuso medida administrativa ordenando el desarrollo de un Plan de Atención a Usuarios frente a la situación presentada y remitir periódicamente a la Entidad un informe sobre las PQRD radicadas, igualmente, implementar las medidas compensatorias y en materia de reembolso que haya lugar.

3. Teniendo en cuenta que no contamos con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, no podremos pronunciarnos respecto del reconocimiento de un derecho particular como, por ejemplo, la solicitud de reembolso, o los

posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de vuelo o cambio de itinerario, cualquiera que estos sean.

4. Por lo anterior, lo invitamos a acudir al ejercicio de la acción de protección al consumidor, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Los requisitos y demás información se encuentran contenida en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda (SIC O JUEZ), deberá agotar la reclamación directa ante la empresa de transporte aéreo por escrito, por teléfono o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda.

5. Un modelo de demanda lo encontrará disponible en el enlace: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf, advirtiéndole que su uso no es obligatorio ni garantiza el resultado satisfactorio.

Finalmente, le informamos que con esta comunicación, procedimos a remitir su queja a la aerolínea Viva Air, con lo cual podría obtener respuesta frente a su situación particular o tenerse por agotado el requisito de procedibilidad de reclamación directa en caso de que así también lo considere el juez de instancia y, por supuesto, siempre que sea su intención iniciar la acción de protección al consumidor con la radicación de la demanda correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la República.

Cordialmente,



Oscar Fabian Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Anexo 33 (treinta y tres) folios.

Proyectó: Luzmila De Agua 

Copia: Fast Colombia SAS - notificaciones.vvc@vivaair.com

Chubb Seguros Perú S.A.
(una compañía de Chubb Group)
Calle Amador Merino Reyna 267, Of. 402
San Isidro - Lima 27
Perú

T (511) 417-5000
F (511) 221-3313
www.chubb.com/pe

SINRH-RNC-0638-2023

San Isidro, 30 de Mayo de 2023

CHUBB®

Señor (a)
GLORIA GOMEZ CRUZ
GLORIA.GOMEZC@HOTMAIL.COM

Referencia: Sinistro N° : 31-23251
 Póliza N° : 31-138833 - VIVA AIR
 Producto : SEGURO DE VIAJE

Estimado (a) Señor (a):

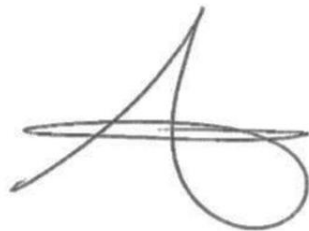
Por medio de la presente, acusamos recibido su comunicación, mediante la cual nos solicita la activación de la cobertura de cancelación de vuelo bajo la póliza en referencia.

Al respecto, le informamos que la cobertura de cancelación de vuelo se describe y a la letra dice: ***“LA COMPAÑÍA reembolsará o coordinará el pago al ASEGURADO o Beneficiario en caso de la muerte del ASEGURADO, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares y/o Certificado de Seguro, según corresponda, de los gastos por servicios de viajes, pasajes no devueltos, hospedaje en el hotel y/o de los cargos por cancelación de la utilización de un TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO, en caso de que el ASEGURADO se vea impedido de iniciar el VIAJE debido a una ENFERMEDAD DE CARÁCTER SÚBITO, ACCIDENTE, o fallecimiento del ASEGURADO o fallecimiento de un MIEMBRO DE LA FAMILIA, siempre y cuando el ASEGURADO haya reservado y pagado o adeude estos costos antes que ocurriera tal ENFERMEDAD, ACCIDENTE o fallecimiento. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de realizar una auditoría médica comprobatoria.***

De acuerdo con la documentación presentada por usted, el vuelo fue cancelado debido al cierre de operaciones de la aerolínea; por tanto, según lo expuesto líneas arriba su solicitud es un riesgo que no está contemplado por la presente póliza, por lo cual no cuenta con cobertura.

Para mayor información, puede comunicarse al teléfono (511) 417-5000, opción 4, de lunes a jueves, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., y los viernes de 9:00 a.m. a 4:45 p.m.

Atentamente,



EDGAR ALVAREZ
Analista de siniestros