



ESP (/) | ENG (/)

> [Sala de Prensa \(/prensa/Pages/default.aspx\)](/prensa/Pages/default.aspx) > [Noticias \(/prensa/noticias/Pages/default.aspx\)](/prensa/noticias/Pages/default.aspx) > [Comunicado a la Opinión Pública](#)

## Comunicado a la Opinión Pública

☆☆☆☆☆ | 0



**AERONÁUTICA CIVIL**  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Foto tomada por: Oficina Asesora de Comunicaciones y Relacionamento Institucional. , 3/8/2023

### Fecha del artículo 3/8/2023

Desde la Aeronáutica Civil agradecemos sinceramente a las empresas que conforman la industria aérea de nuestro país y demás entidades que han sumado esfuerzos para acercar a más de 43.000 viajeros que se han visto afectados a causa de la suspensión de operaciones de Viva Air.

Sabemos que muchos de sus planes se afectaron, y somos conscientes que las medidas temporales adoptadas durante esta contingencia han ayudado a conectar a miles de viajeros hacia sus destinos, llevando alegrías en medio de la situación.

Sin embargo, en coordinación con la Aeronáutica Civil, las empresas que solidariamente han contribuido para transportar a los pasajeros sin costo adicional, iniciarán una transición hacia la suspensión de esta medida, con el compromiso de ofrecer una tarifa de protección.

Para garantizar que los derechos de los pasajeros sean protegidos, se tiene a disposición dos medios de apoyo:

- A través de la Superintendencia de Transporte, quien sometió a control a Viva Air, conminándola a reactivar los canales de comunicación con los usuarios y brindar soluciones inmediatas a sus requerimientos. Ante esta entidad se podrá interponer una queja o denuncia para el restablecimiento de sus derechos en caso de incumplimiento del contrato de transporte aéreo vigente o sobre la base del control que ejerce.
- Por otra parte, es fundamental que los pasajeros perjudicados por la aerolínea, con reservas confirmadas, tiqueteras adquiridas o servicios adicionales, contacten a la Superintendencia de Industria y Comercio, por una presunta vulneración de sus derechos como consumidores y para hacer valer sus expectativas de viaje. Los canales de atención son: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

En adelante, la Aeronáutica Civil promoverá que las aerolíneas ofrezcan, solidariamente a los pasajeros afectados, tarifas preferenciales de protección para vuelos en fechas posteriores. Adicionalmente, mantendremos la coordinación que permita que se continúe con el apoyo brindado hasta ahora, para que los usuarios afectados encuentren alternativas adicionales para realizar sus viajes.

Bogotá D.C. 08 de marzo de 2023.

@MinTransporteCo

@AerocivilCol

Políticas de privacidad [Políticas de privacidad](https://www.aerocivil.gov.co/politica-privacidad) (https://www.aerocivil.gov.co/politica-privacidad)  
Política editorial [Política editorial](https://www.aerocivil.gov.co/politica-editorial) (https://www.aerocivil.gov.co/politica-editorial)  
Ayudas y tutoriales [Ayudas y tutoriales](https://www.aerocivil.gov.co/ayudas-y-tutoriales) (https://www.aerocivil.gov.co/ayudas-y-tutoriales)  
Correo institucional [Correo institucional](https://outlook.office365.com/) (https://outlook.office365.com/)  
Intranet [Intranet](http://intranet) (http://intranet)  
Mapa del sitio [Mapa del sitio](https://www.aerocivil.gov.co/mapasitio) (https://www.aerocivil.gov.co/mapasitio)

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA  
Av. Eldorado 103-15  
EDIFICIO CENTRAL AEROCIVIL  
PBX: +57 601 425 1000 - +57 601 518 5214  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 112373  
Bogotá D.C. Colombia  
Direcciones Regionales

<https://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%c3%b3n/Pages/contactos-direcciones-regionales.aspx>

ATENCIÓN AL CIUDADANO  
[atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co)  
(mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co)