

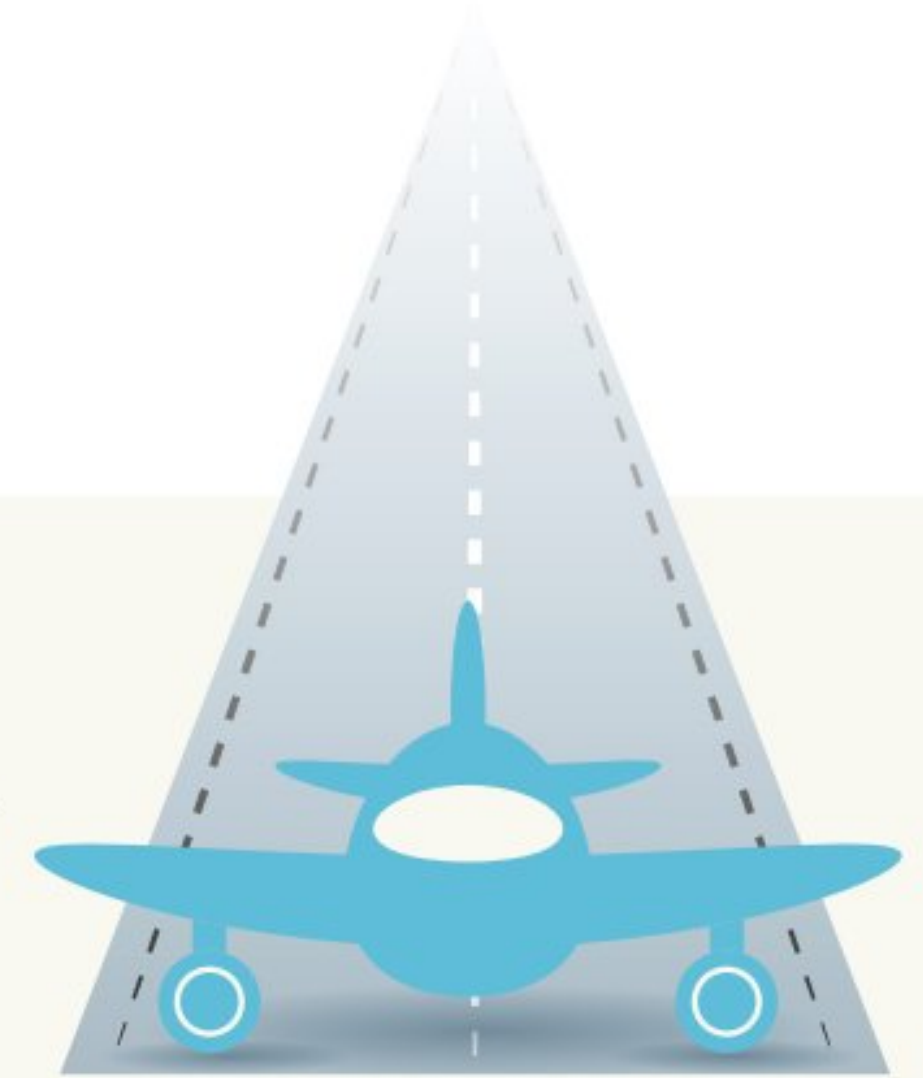


**Industria y Comercio**  
SUPERINTENDENCIA

## ANTE SUSPENSIÓN DE OPERACIONES AÉREAS POR PARTE DE VIVA AIR LA SIC ORIENTA A LOS AFECTADOS

### Acuda a la SIC en los siguientes casos:

- ✓ Si compró tiquetes a la aerolínea VIVA y **se vio afectado por la suspensión de la operación aérea** puede resolver su caso interponiendo una demanda, por la presunta vulneración de sus derechos como consumidor.



- Si el vuelo adquirido es **nacional** la demanda debe ser interpuesta **contra la sociedad Fast Colombia S.A.S.**
- Si el vuelo adquirido es **internacional** la demanda deberá ser en **contra de Viva Airlines Perú SAC.**

### Canales que puede utilizar

La demanda podrá ser interpuesta utilizando uno de estos canales:



**De manera virtual** en la página web  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

O radicando un correo electrónico  
adjuntando el escrito con la demanda:  
[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



**En forma presencial** en las  
oficinas de la Superintendencia  
de Industria y Comercio:

- Carrera 7 No. 31A - 36 piso 3  
de la ciudad de Bogotá D.C.



## Para agilizar la solución a su caso:

De manera simultánea con la presentación de la demanda y en el mismo escrito, podrá pedirle a la Superintendencia de Industria y Comercio que, en su calidad de Juez, decrete medidas cautelares encaminadas a obtener de manera anticipada, ágil y expedita una solución a su caso de manera previa a proferir la sentencia.

**SI NO SOLICITA MEDIDAS CAUTELARES, USTED DEBERÁ PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN DIRECTA A LA AEROLÍNEA, ANTES DE RADICAR SU DEMANDA EN LA SIC.**

### Dichas medidas podrían consistir en:



La devolución del dinero.



Que mientras se solucione el problema se cubran los gastos de transporte, alojamiento y alimentación.



La reubicación del vuelo en otra aerolínea con cargo a la demandada.



La reprogramación de los tiquetes en un plazo determinado sin aplicación de multas o incrementos en el valor.



### Si desea recibir orientación o tiene otras dudas:

La SIC a través de la **Red Nacional de Protección al Consumidor**, ofrece orientación presencial a los afectados que se encuentran en los aeropuertos de 19 ciudades del país, con el propósito de que conozcan cómo hacer valer sus derechos.

## Acuda a la Superintendencia de Transporte:

Las reclamaciones administrativas (**quejas y denuncias**) relacionadas con la misma empresa, deberán dirigirse a la Superintendencia de 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!*