

ANEXO II

“CURSO BÁSICO DE CONCILIADORES DE PASAJEROS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO”

FUNDAMENTACIÓN Y PROPÓSITOS GENERALES:

El presente curso se dictará en función de la reglamentación del Servicio de Conciliación para Pasajeros y Usuarios de Transporte Aéreo creado en virtud del artículo 4° del Decreto N° 809 del 9 de septiembre de 2024, que funcionará en el ámbito de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL.

Con su dictado se propone que los mediadores adquieran conocimientos específicos relativos a la función como conciliadores de pasajeros usuarios de transporte aéreo, brindando tanto herramientas de su rol como conocimiento general del Reglamento del Servicio de Conciliación para Pasajeros y Usuarios de Transporte Aéreo creado en virtud del artículo 4° del Decreto N° 809 del 9 de septiembre de 2024, que funcionará en el ámbito de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL aprobado por Decreto 816/2024 como del REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES DE LA AVIACIÓN CIVIL aprobado por Decreto 816/2024.

OBJETIVOS:

Dotar a los mediadores de conocimientos específicos sobre técnicas de conciliación como así también sobre la legislación especial aeronáutica, y convenios internacionales en lo que respecta a los derechos de los pasajeros usuarios del transporte aéreo y las posibles infracciones aeronáuticas que podrían derivar de los incumplimientos de las empresas aéreas; ello, a fin de que puedan sugerir fórmulas de acuerdo, opciones de solución y propuestas de arreglo no vinculantes para resolver conflictos entre las partes, fomentando el diálogo y la comunicación.

CONTENIDOS

UNIDADES TEMÁTICAS:

Los contenidos de la materia se dividen en las siguientes unidades temáticas:

UNIDAD 1: Introducción a la conciliación

- Concepto de conciliación
- Métodos alternativos de resolución de conflictos
- Diferencias entre conciliación, mediación y arbitraje
- Importancia social y jurídica de la conciliación
- Principios legales: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad
- Perfil y funciones del conciliador
- Ética profesional
- Competencias y habilidades necesarias
- Responsabilidades y límites de actuación

UNIDAD 2: Introducción al Derecho Aeronáutico. Legislación especial: Autonomía e integridad. Autoridad Aeronáutica. Régimen Jurídico Internacional.

- Concepto, Características y autonomía del derecho aeronáutico. Elementos del derecho Aeronáutico
- Principio de especialidad. Prelación normativa y relación con el Código Civil y Comercial de la Nación, Ley de defensa del consumidor. Jurisprudencia relevante de la CSJN
- Autoridad Aeronáutica. Código Aeronáutico y Decreto 1770/2017: funciones y deberes

- Convenios Aeronáuticos Internacionales: Chicago 1944, Varsovia-La Haya 1955, Roma 1952, Montreal de 1999

UNIDAD 3: AERONAUTICA COMERCIAL. PRINCIPIOS GENERALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL. RESPONSABILIDAD AERONAUTICA: CODIGO AERONAUTICO ARGENTINO. CONVENIO DE MONTREAL.

- El Contrato de servicios de transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga: Concepto, características, elementos. Clasificación y tipos de servicios
- Conceptos generales de la responsabilidad civil
- Responsabilidad aeronáutica en el Código Aeronáutico: subjetiva u objetiva. Contractual y extracontractual
- Responsabilidad aeronáutica internacional en el Convenio de Montreal de 1999
- Daños indemnizables: muerte, lesiones, retrasos, cancelaciones, pérdida de equipaje
- Causales de exoneración
- Límites de responsabilidad aeronáutica en el Código Aeronáutico y el Convenio de Montreal de 1999
- El overbooking.
- La protesta aeronáutica
- Los derechos del consumidor. Aplicación art 63 ley 24.240

UNIDAD 4: REGLAMENTO DEL CONTRATO AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL PASAJERO USUARIO DEL TRANSPORTE AÉREO

- Definición y naturaleza jurídica
- Partes del contrato (transportista y pasajero)
- Derechos del pasajero
- Obligaciones del transportista
- Obligaciones del pasajero
- Régimen de equipaje.
- Transporte de animales
- Mecanismos de protección al pasajero.

UNIDAD 5: REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES DE LA AVIACIÓN CIVIL

- Concepto y finalidad del régimen de infracciones aeronáuticas
- Marco normativo y autoridad de aplicación
- Sujetos responsables (transportistas, personal, usuarios)
- Clasificación de las infracciones (leves, graves, muy graves)
- Infracciones más frecuentes en el transporte aéreo
- Inicio y desarrollo del procedimiento sancionatorio
- Derecho de defensa y garantías del debido proceso
- Tipos de sanciones (multas, suspensión, inhabilitación)
- Relación entre infracciones y derechos del pasajero
- Recursos administrativos y revisión de sanciones
- Pago voluntario y reincidencia

UNIDAD 6: PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE PASAJEROS Y USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO.

- Ingreso de reclamos y tramitación en la DNTA de ANAC
- Intervención del conciliador en el procedimiento
- Cuestiones administrativas que debe tener en cuenta el conciliador
- Labrado de actas de cierre/incomparecencia
- Modo de interacción mediante el sistema de atención al usuario de la DNTA de ANAC
- Incumplimientos de aprobaciones de acuerdos

Bibliografía Obligatoria para las Unidades Temáticas:

- Código Aeronáutico (Ley N° 17.285)
- Convenio de Montreal 1999
- Artículos de responsabilidad del CCCN
- Decreto 816/2024
- Decreto 809/202
- Resolución ANAC N°564/2024.

Las clases serán sincrónicas y se dictarán por medios electrónicos los que serán notificados fehacientemente a los conciliadores.

Se llevará a cabo una evaluación final con nota numérica.

**CONDICIONES PARA APROBAR EL CURSO BÁSICO DE CONCILIADORES DE PASAJEROS
USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO**

Cumplimentar con el 75% de presentismo de las clases dictadas.

Aprobación de la instancia evaluatoria.

Ingreso al Padrón Nacional Digital de Conciliadores por orden de mérito y experiencia comprobable en la materia.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO II - EX-2026-22737668- -APN-DGLTYA#ANAC

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.