



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
Año de la Grandeza Argentina

**Informe**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO IV - EX-2026-22737668- -APN-DGLTYA#ANAC

---

ANEXO IV

**Procedimiento para la Resolución Electrónica y Alternativa de Conflictos de Pasajeros de Transporte Aéreo.-**

**ARTICULO 1: Normas de procedimiento.** El procedimiento se sustanciará conforme a las disposiciones de la presente norma y, supletoriamente, a las del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, con excepción del régimen de cómputo de plazos, que se realizará en todos los casos por días hábiles administrativos.

**ARTICULO 2: Inicio de reclamo.** El usuario afectado deberá ingresar al sitio web de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) o, alternativamente, escanear el código QR dispuesto en las áreas habilitadas, a fin de iniciar su reclamo. A tal efecto, deberá indicar el objeto del mismo y consignar una descripción sintética de los hechos, acompañando la documentación que se solicita al completar el formulario correspondiente en la página web de la ANAC.

El sistema generará automáticamente un número de reclamo, el cual será remitido al usuario, y procederá a su asignación a un agente del área de fiscalización de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO (DNTA) de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC), o del organismo que en el futuro asuma dichas funciones.

**ARTICULO 3: Agente de fiscalización.** El agente del área de fiscalización de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO (DNTA) de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) asignado procederá al análisis del reclamo a fin de determinar su encuadre y competencia.

En caso de que el reclamo se encuentre dentro de su ámbito de competencia, se notificará al pasajero por correo electrónico, informándole la posibilidad de adherirse al procedimiento de Resolución Electrónica y Alternativa de Conflictos para pasajeros de transporte aéreo. Si el usuario prestara su conformidad, se procederá a la asignación del caso a un conciliador designado siguiendo el orden alfabético de los mismos, lo cual será notificado a la dirección electrónica constituida.

En el supuesto de que el reclamo no resulte de competencia del área, se notificará dicha circunstancia al usuario por correo electrónico, dándose por finalizado el trámite.

**ARTICULO 4: Aceptación o rechazo del Procedimiento de Resolución Electrónica y Alternativa de Conflictos.** El usuario recibirá la notificación electrónica cursada y deberá expedirse en relación con su adhesión al procedimiento. En caso de decidir adherirse, deberá prestar su conformidad mediante respuesta afirmativa al correo electrónico recibido; en caso contrario, deberá manifestar su negativa en forma expresa, rechazando su sometimiento al procedimiento de Resolución Electrónica y Alternativa de Conflictos para pasajeros de transporte aéreo. Si no mediara respuesta dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, se cursará una nueva notificación por el término de CINCO (5) días hábiles adicionales, vencido el cual sin manifestación alguna se tendrá por cerrado el reclamo sin más trámite.

**ARTICULO 5: Procedimiento conciliatorio.** El conciliador designado será notificado a su domicilio electrónico de su designación y deberá, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles contados desde su notificación, fijar fecha y hora para la celebración de la primera audiencia conciliatoria, lo cual será comunicado a la empresa mediante notificación electrónica y al pasajero mediante correo electrónico. En cada caso podrán celebrarse como máximo DOS (2) audiencias, debiendo el conciliador instar a las partes a actuar con celeridad, debida diligencia y buena fe durante el desarrollo del procedimiento. La instancia de conciliación no podrá exceder un plazo máximo de 30 días hábiles.

En caso de que las partes comparezcan a la audiencia fijada y arriben a un acuerdo, el conciliador deberá remitirlo dentro del plazo de cinco (5) días al agente del área de fiscalización de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO (DNTA) de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC), a los efectos de su control formal.

El área de fiscalización, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos formales y constatada la aptitud del acuerdo para su aprobación, dentro de los diez (10) días procederá a elevarlo a la autoridad designada. El DIRECTOR NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO procederá a su aprobación y lo remitirá al agente interviniente a través del sistema, quien efectuará su registro, notificará el resultado al mail que el denunciante informó al momento del ingreso del reclamo y a los domicilios electrónicos del conciliador interviniente y de la/s empresa/s involucrada/s del conciliador interviniente y de la/s empresa/s involucrada/s.

El incumplimiento, en tiempo y forma, de los acuerdos aprobados por la autoridad de designada podrá dar lugar al labrado de actas de infracción y a la iniciación de los correspondientes sumarios administrativos a consecuencia del incumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones de la Aviación Civil aprobado por el Decreto N° 816/2024.

Si el procedimiento de conciliación concluyera sin acuerdo entre las partes, el conciliador labrará el acta correspondiente, dejando constancia del resultado, la cual deberá ser suscripta digitalmente por todos los comparecientes y remitida dentro del plazo de cinco (5) días al agente del área de fiscalización de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO (DNTA) de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) quien registrará y dispondrá el cierre del reclamo.

En caso de incomparecencia justificada a la audiencia fijada corresponda al pasajero, el conciliador deberá establecer una nueva fecha dentro de un plazo razonable, notificando a ambas partes por los medios correspondientes. Si el pasajero no compareciera a la segunda audiencia, el conciliador procederá al labrado del acta de cierre por incomparecencia y lo notificará al agente del área de fiscalización asignado, quien registrará el

resultado y dispondrá el archivo del reclamo, previo a verificar una posible infracción.

En caso de que la incomparecencia corresponda a la empresa, el conciliador fijará igualmente una nueva audiencia, notificando a las partes, y si aquella no compareciera a la segunda convocatoria, procederá al labrado del acta de cierre por incomparecencia, comunicándolo al agente del área de fiscalización asignado, quien efectuará el registro correspondiente y dará intervención a un Inspector del área de fiscalización de transporte aéreo a fin de evaluar el eventual labrado de un acta de infracción por la incomparecencia en los términos del Reglamento de Infracciones Aeronáuticas aprobado por el Anexo I del Decreto N° 816/2024.

**ARTICULO 6: Honorarios del conciliador.** Los honorarios del conciliador interviniente serán los vigentes al momento del cierre de la conciliación y publicados por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dependiente del Ministerio de Justicia de la Nación para los mediadores de la Ley N° 26.589 y estarán a cargo de la parte reclamada en caso de arribarse a un acuerdo. Dichos honorarios deberán ser abonados dentro del plazo de DIEZ (10) días contados desde la aprobación del acuerdo respectivo.