



Asesores legales FAEVYT

Abril 2022

“PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS PRE-SUMARIALES POR VÍA ELECTRÓNICA”

Resolución 95/2022

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES DE LA NACIÓN

(B.O. 09/03/2022)

FINALIDAD

- ✓ TUTELA Y SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS DEL TURISTA – USUARIO DE SERVICIOS TURÍSTICOS
- ✓ MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DERIVADAS DEL CONTRATO CELEBRADO ENTRE TURISTAS USUARIOS Y AGENCIAS DE VIAJES
- ✓ AGILIZAR PROCEDIMIENTOS
- ✓ BRINDAR CELERIDAD
- ✓ DAR RESPUESTAS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL



FUNDAMENTO NORMATIVO DE LA RESOLUCIÓN

Constitución Nacional: Art. 42
Derecho de los USUARIOS Y
consumidores - Información
adecuada y veraz – Libertad de
elección - Trato equitativo y
digno

Ley 18.829 y Decreto 2182/72
Tutelan en forma especial al
turista usuario . Art. 14
Responsabilidad - Sanciones a las
agencias de viajes

Ley Nacional de Turismo N°
25.997
Actividad socioeconómica,
estratégica, esencial – MINTUR
autoridad de aplicación

Res. Mintur 263/2003
Etapa pre-sumarial como método
alternativo de solución
controversias - Gratuito .

Ley de Procedimiento
Administrativo y su decreto
reglamentario

Decreto N° 1063/2016
Plataforma de Tramites a
Distancia (TAD) del Sistema de
Gestión Documental Electrónica
(GDE)

Contexto pandemia Covid 19:
utilización nuevas herramientas
virtuales – probada eficacia

Convenios de Cooperación con
Provincias

Resolución 263/2003 es parte integrante de Anexo I de Res. 95/2022



Remember!

El Instructor Sumariante interviniente puede prescindir de cumplir con la etapa pre-sumarial, cuando razones objetivas debidamente fundadas así lo aconsejan.

La etapa sumarial quedará abierta en caso de fracasar la etapa prevista en el artículo 1°.

PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS PRE-SUMARIALES POR VÍA ELECTRÓNICA

- Recibida la denuncia del usuario-turista por la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la autoridad de control designa Instructor/s Sumariante, a cargo de la etapa pre-sumarial por un máximo de 20 días. Se admite también la presentación de denuncias por canales no electrónicos.
- Denunciante: debe constituir domicilio ESPECIAL dentro del radio urbano de asiento del organismo en el cual tramite el expediente (soporte papel) y en la TAD domicilio especial electrónico. También en la primera presentación debe denunciar domicilio REAL.
- Dentro de los 5 días de aceptado el cargo, el Instructor Sumariante convoca a audiencia a las partes fijando su fecha. (Puede prescindir de esta etapa pre sumarial si razones objetivas lo justifican) y notifica a las partes con una antelación mínima de 48 hs. detallando día, hora y plataforma a utilizar enviando el enlace. Además solicita a la partes que acrediten su identidad o personería.
- Si la audiencia no se realiza por motivo justificado, se fija nueva fecha dentro de los 3 días siguientes, notificándose a las partes con 48 hs. de antelación.
- Fracaso de la 2da. Audiencia: Instructor Sumariante confecciona acta de cierre detallando: partes; resumen de la denuncia, audiencias convocadas y su resultado, notifica a las partes del cierre.

PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS PRE-SUMARIALES POR VÍA ELECTRÓNICA

- ¿Cómo se celebra la audiencia?

Instructor Sumariante informa: presencia de las partes, solicita que se identifiquen y lee el contenido de la denuncia.

A continuación cede la palabra al denunciante para ampliar o aclarar los términos de la denuncia y sus pretensiones.

Posteriormente el representante de la Agencia de viajes efectúa las manifestaciones que estime pertinentes.

Instructor Sumariante guía la audiencia en pos de que las partes arriben a una solución asegurando el cumplimiento de la normativa vigente aplicable y la protección de los derechos de los consumidores.

SI HAY ACUERDO

El Instructor Sumariante elabora ACTA DE ACUERDO que notificará a las partes, para que una vez recibida la remitan por la TAD para así contar con su firma electrónica como muestra de conformidad.

El Acta contendrá: A) datos de identidad de las partes; Nro. Legajo agencia de viajes; detalle del tipo de actividad; CUIT y domicilio electrónico de las partes.
B) Relato sucinto de la denuncia y pretensión del denunciante.
C) Resultado de la audiencia.

Se remite expediente para su homologación, y luego es devuelto a las partes.

Si no se homologa se elabora acta de cierre con expresión de lo motivos de su no homologación y se registra en el Libro de Registro de Audiencias de Etapa Pre-Sumarial,

NO HAY ACUERDO

El Instructor Sumariante elabora ACTA DE CIERRE, con el mismo contenido que el Acta de Acuerdo, aunque se destaca que NO hubo acuerdo.

Igualmente, notificará a las partes, para que una vez recibida la remitan por la TAD para así contar con su firma electrónica como muestra de conformidad.

Se remite expediente electrónico a Dirección Control de Agencias de Viajes para la prosecución del tramite de instrucción sumarial.

Se registra en el Libro de Registro de Audiencias de Etapa Pre-Sumarial,

MUCHAS GRACIAS!



FAEVYT

FEDERACIÓN ARGENTINA DE ASOCIACIONES
DE EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO



INCATUR

Instituto de Capacitación Turística