



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
Las Malvinas son argentinas

## **Informe**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO I - PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS PRE-SUMARIALES POR VÍA ELECTRÓNICA

---

**ANEXO I**

**PROCEDIMIENTO PARA AUDIENCIAS PRE-SUMARIALES POR VÍA ELECTRÓNICA**  
**DIRECCIÓN DE CONTROL DE AGENCIAS DE VIAJES**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES**  
**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES**

ARTÍCULO 1º: Recibida una denuncia mediante la plataforma TAD (Trámites a Distancia) del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), el/la titular de la Dirección de Control de Agencias de Viajes de la Dirección Nacional de Agencias de Viajes designará al Instructor/a Sumariante, quien tendrá a su cargo la etapa Pre-sumarial, cuya extensión máxima será de VEINTE (20) días.

En caso de que la denuncia sea ingresada por canales no electrónicos, se deberá cumplir con el artículo 25 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1759/72 - T.O. 2017.

ARTÍCULO 2º: La parte denunciante deberá dar cumplimiento a lo prescripto por los artículos 19 y 22 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1759/72 - T.O. 2017, en lo referente al domicilio.

ARTÍCULO 3º: El/La Instructor/a Sumariante convocará una Audiencia Pre-sumarial Virtual en los

términos de la Resolución N° 263/03 de la entonces SECRETARÍA DE TURISMO de la PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, y fijará fecha dentro de los CINCO (5) días de la aceptación del cargo.

El/La Instructor/a Sumariante podrá prescindir de cumplir con la etapa Pre-sumarial, indicando las razones objetivas debidamente fundadas.

ARTÍCULO 4°: La notificación a las partes se hará con una antelación mínima de CUARENTA Y OCHO (48) horas, con el detalle de día, hora, y plataforma a utilizar, acompañando el respectivo enlace.

Además, requerirá a las partes que acompañen en forma digital la documentación necesaria para acreditar su identidad o personería.

ARTÍCULO 5°: Si la audiencia no pudiera realizarse por cualquier motivo justificado, se procederá a fijar una nueva dentro de los TRES (3) días siguientes. El/La Instructor/a Sumariante deberá notificar a las partes con una antelación de CUARENTA Y OCHO (48) horas.

En caso de fracasar la segunda audiencia, el/la Instructor/a Sumariante confeccionará un acta de cierre detallando: las partes intervinientes, un resumen de la denuncia, las audiencias convocadas y el resultado de estas. El/La Instructor/a Sumariante notificará a las partes el acta de cierre.

ARTÍCULO 6°: Celebración de la audiencia. Procedimiento:

El/La Instructor/a Sumariante informará la presencia de las partes, solicitará que se identifiquen mediante la presentación de la documentación respectiva y leerá en voz alta el contenido de la denuncia.

- a. El/La Instructor/a Sumariante le dará la palabra al denunciante a los efectos de ampliar o aclarar los términos de la denuncia y manifestar sus pretensiones.
- b. Posteriormente, el/la representante de la Agencia de Viajes realizará las manifestaciones que estime pertinentes.
- c. El/La Instructor/a Sumariante guiará la audiencia buscando que las partes puedan solucionar el conflicto asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable y la protección de los derechos en la relación de consumo de los usuarios de bienes y servicios.
- d. De llegar a un acuerdo el/la Instructor/a Sumariante elaborará un acta de acuerdo que notificará a las partes.
- e. Recepcionada el acta de acuerdo, las partes deberán remitirla mediante plataforma TAD (Trámites a Distancia) al/la Instructor/a Sumariante, de manera de contar con su firma electrónica como muestra de conformidad.
- f. Si no se arribare a un acuerdo, el/la Instructor/a Sumariante podrá proponer una nueva fecha de audiencia de conformidad con las partes. En caso de que las partes no deseen asistir a una nueva audiencia, se elaborará un acta de cierre.

ARTÍCULO 7°: Actas de acuerdo o de cierre. Deberán contener:

- a. Nombre y apellido, D.N.I., razón social, número de Legajo de Agencia de Viajes y detalle del tipo de actividad turística que desempeña, C.U.I.T. y domicilio electrónico de las partes.
- b. Relato sucinto de la denuncia y la pretensión del denunciante.

c. Resultado de la audiencia.

ARTÍCULO 8º: Las conformidades al acta de acuerdo recepcionadas según lo establecido en el Artículo 7º del presente, se vincularán al expediente electrónico. Dicho expediente será remitido al/la titular de la Dirección Control de Agencias de Viajes para su homologación.

Cumplido, serán devueltas para su notificación a las partes.

En caso de que no sea homologado, se elaborará un acta de cierre explicando el motivo por el cual no se homologa y se procederá conforme al Artículo 10.

ARTÍCULO 9º: Acta de Cierre. El expediente electrónico se remitirá al/la titular de la Dirección Control de Agencias de Viajes para la prosecución del trámite de instrucción sumarial.

ARTÍCULO 10: El/La Instructor/a Sumariante deberá registrar en el Libro de Registro de Audiencias de Etapa Pre-sumarial, los siguientes datos:

- a. N° de expediente electrónico;
- b. Datos de las partes con su documentación y domicilios electrónicos actualizados;
- c. Datos del Instructor/a Sumariante designado;
- d. Fechas de aceptación de cargo de Instructor/a Sumariante;
- e. Fecha de citaciones de audiencias;
- f. Fecha y hora de audiencias;
- g. Resultado de la/las audiencia/s;
- h. Fecha de acta de cierre o acuerdo;
- i. Fecha de homologación.