

Reglamento de Funcionamiento
“Programa de Protección al Consumidor Turista”

ARTÍCULO 1º: La SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, o la que la reemplace en el futuro, promoverá el arbitraje con fines turísticos entre consumidores y empresas del sector de servicios de tal naturaleza, a fin de que se adhieran y/o, en su caso, acepten puntualmente el Procedimiento de Arbitraje Turístico, dependiente del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, en los términos de la Resolución N° 65 de fecha 5 de octubre de 2018 de la SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, y normativa concordante y complementaria, que constituirá una vía de reclamo para el consumidor que busque garantías de atención, rapidez y calidad en el servicio, al tiempo que los proveedores turísticos contarán con una herramienta fundamental para la fidelización de sus clientes.

ARTÍCULO 2º: El consumidor turista que desee resolver su controversia a través del “Programa de Protección al Consumidor Turista” deberá completar el formulario que se acompaña como Anexo I al presente Reglamento de Funcionamiento y seguir las instrucciones correspondientes a efectos de su presentación.

ARTÍCULO 3º: La o las empresas requeridas podrán formalizar su adhesión al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO a través del formulario que se acompaña como Anexo II al presente Reglamento de Funcionamiento y seguir las instrucciones que le suministre el tribunal.

ARTÍCULO 4º: Se acompaña como Anexo III, Identidad Marcaria del “Programa de Protección al Consumidor Turista”.

ARTÍCULO 5º: Para la sustanciación y resolución del reclamo, se observarán las previsiones de la Sección IV, Arbitraje Turístico, Artículos 65 a 74 de la Resolución N° 65/18 de la SECRETARÍA DE COMERCIO, normas del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, y normativa reglamentaria y complementaria.

SOLICITUD DE ARBITRAJE TURÍSTICO EN EQUIDAD

RECLAMANTE

Nombre y Apellido:

DU/Pasaporte/otro N°:

Teléfono/Celular:

Correo electrónico (campo obligatorio):

Las notificaciones que deban practicarse serán efectuadas a la dirección de correo denunciada o al WhatsApp del reclamante.

Someto a la decisión arbitral, la siguiente cuestión litigiosa (breve relato de los hechos):

PRETENSIÓN (qué solicita para resolver la controversia):

La presente reclamación se formula contra:

RECLAMADO/S

Razón Social/Denominación:

Domicilio:

Localidad:

Teléfono:

Correo electrónico:

Se acompaña la siguiente prueba documental (de poseer):

Declaro aceptar el reglamento de funcionamiento que rige el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y acatar sus decisiones.

COMPROMISO DE ADHESIÓN DE PROVEEDORES TURÍSTICOS

N° Inscripción:

....., titular del Documento Nacional de Identidad N°, en su carácter de apoderado/presidente/titular de la firma, C.U.I.T. N°, con domicilio en, de la ciudad, constituyendo a efectos de las notificaciones el correo electrónico, con facultades suficientes para este acto, circunstancia que acredita (en su caso) con el instrumento legal correspondiente que se agrega a la presente adhesión. MANIFIESTA:

1. Que se incorpora al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, realizando la presente Oferta Pública de Adhesión, con relación a los reclamos de consumo turístico que se le cursen, bajo los presentes términos:

.....

2. Que conoce, acepta y se compromete a respetar el procedimiento especial de las normas procesales del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO establecidas en el Decreto N° 276 de fecha 11 de marzo de 1998, normas complementarias, y de la Resolución N° 65 de fecha 5 de octubre de 2018 de la SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, comprometiéndose a cumplir los laudos que, en su caso, sean dictados por los Tribunales Arbitrales de Consumo.

3. Que el presente compromiso es por tiempo indeterminado, salvo renuncia expresa realizada y comunicada a las autoridades del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, con TREINTA (30) días de antelación.

4. Que el proveedor de bienes y servicios interesado en modificar la presente oferta podrá hacerlo en cualquier momento, debiendo notificar fehacientemente los nuevos términos al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, con una antelación no menor a QUINCE (15) días.

Programa de Protección al Consumidor Turista Identidad Marcaria

El diseño del isologotipo se aplicará siempre en formato vertical, para todas las adaptaciones.

Croma

Para conservar sus atributos de identidad intactos, la reproducción del isologotipo deberá realizarse únicamente en los colores especificados a continuación.

- **Aplicación en color institucional:**

Se establece la versión color positiva del isologotipo, con sus correspondientes equivalencias, para ser reproducida sobre fondo blanco:

AZUL:

C 95% M 85% Y 38% K

38%

R 36 G 44 B 79

#242C4F

CELESTE:

C 72% M 45% Y 16% K 2%

R 84 G 125 B 170

#547DAA

- **Aplicaciones secundarias:** Se establece la versión de color invertido, isologotipo blanco sobre color institucional.
- **Reducciones y proporciones:** Los tamaños máximos y mínimos de aplicación estarán sujetos a las necesidades de cada pieza gráfica según su soporte, sistemas de impresión, condiciones de lectura, etc. El área de seguridad servirá para proteger el isologotipo de la convivencia con otros elementos gráficos que puedan dificultar su lectura restándole pregnancia. Cualquier elemento ajeno deberá estar por fuera del área de seguridad.

- **Usos incorrectos:** El isologotipo fue diseñado y dimensionado para un funcionamiento eficaz. El mismo no debe sufrir ningún tipo de alteración en su morfología. Cualquier alteración puede hacer que pierda pregnancia y recordación de la marca. Restricciones a modificaciones: No expandir. No cambiar la fuente tipográfica, No alterar la inclinación del isologotipo, No alterar los tamaños. No condensar el isologotipo. No aplicar en outline. No modificar la variable tipográfica. No modificar el color.
- **Aplicación cromática:** El isologotipo no puede ser aplicado sobre colores que produzcan bajos niveles de contraste, que alteren la paleta predeterminada o que entren en crisis con la identidad. Cualquier alteración puede hacer que el mismo pierda pregnancia y recordación; distorsionando así la comunicación coherente.



Tus derechos no se toman vacaciones.

Si tuviste algún inconveniente con algún producto o servicio que contrataste viajando por Argentina, **escaneá este código QR.**



Secretaría
de Comercio
Ministerio de Economía

Subsecretaría de Defensa del
Consumidor y Lealtad Comercial



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2024-33495482- -APN-DGDMDP#MEC -Anexo- Programa de Protección al Consumidor Turista -

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.