



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

Resolución 188/2026

RESOL-2026-188-APN-ANAC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 31/03/2026

VISTO el expediente N° EX-2026-22737668-APN-DGLTYA#ANAC, el Código Aeronáutico, la Ley N° 26.589, los Decretos Nros. 1770 del 29 de noviembre de 2007, 599 del 8 de julio de 2024, 809 del 9 de septiembre de 2024 y 816 del 10 de septiembre de 2024, la Parte 11 “Reglas para el desarrollo, aprobación y enmiendas” de las REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL, las Resoluciones Nros. 507 del 19 de junio de 2017 (RESOL-2017-507-APN-ANAC#MTR) de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, y 506 del 25 de agosto de 2023 (RESOL-2023-506-APN-ANAC#MTR) ambas de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto N° 809/24 aprobó el nuevo “Reglamento del Contrato Aéreo de Pasajeros y Equipaje - Protección de los Derechos del Pasajero Usuario del Transporte Aéreo” y, como Anexo I, las “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Carga”, creándose asimismo el Servicio de Conciliación para Pasajeros de Transporte Aéreo para la Resolución Electrónica y Alternativa de Conflictos de Pasajeros Usuarios del Transporte Aéreo.

Que el mencionado servicio forma parte del proceso de modernización en la materia, tendiente a eficientizar y transparentar la solución de conflictos suscitados en el contrato de transporte aéreo entre los usuarios de transporte aéreo y las empresas prestadoras de dicho servicio.

Que este instrumento constituye una vía ágil y beneficiosa para la resolución de las contiendas que eventualmente se produzcan en el marco contractual del servicio ya señalado.

Que, además, permite disponer de una base de datos que registre deficiencias en la prestación de los servicios aerocomerciales, y adoptar anticipadamente medidas tendientes a evitar restricciones en los derechos de los usuarios de transporte aéreo, como así también optimizar los tiempos de gestión y la asignación de recursos humanos y materiales en dicha función reglamentaria.

Que el presente procedimiento se complementa con lo dispuesto por la Resolución ANAC N° 507/17 que aprueba el sistema de gestión y seguimiento de reclamos de pasajeros de transporte aéreo en línea, el cual funciona desde la página web de la ANAC.

Que la presente medida resultará aplicable a los reclamos que se formulen con posterioridad a la entrada en vigencia de la presente resolución.





Que se ha dado cumplimiento con la Resolución ANAC N° 506-E/23 y su modificatoria, y la Parte 11 de las RAAC.

Que la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO, dependiente de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, ha tomado la intervención de su competencia.

Que el servicio jurídico pertinente ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto Nro. 1770/07.

Por ello,

EL ADMINISTRADOR NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Reglaméntese el 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, mediante el cual se dirimirán los reclamos iniciados por usuarios de transporte aéreo, con el alcance y las modalidades que determine esa autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 2°.- El proceso será voluntario y lo regirán los principios de celeridad, intermediación, informalidad, gratuidad para el usuario de transporte aéreo, trato digno y virtualidad.

ARTÍCULO 3°.- Apruébese, en el ámbito de esta ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, el Padrón Nacional Digital de Conciliadores que, como Anexo I (IF-2026-31961589-APN-DNTA#ANAC), forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°.- Apruébanse el CURSO BÁSICO DE CONCILIADORES DE PASAJEROS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO, que como Anexo II (IF-2026-31990013-APN-DNTA#ANAC), y el Procedimiento para la designación de conciliadores de pasajeros y usuarios de transporte aéreo, que como Anexo III (IF-2026-31965977-APN-DNTA#ANAC), forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 5°.- Apruébese el Procedimiento para la Resolución Electrónica y Alternativa de conflictos de Pasajeros de transporte aéreo que como Anexo IV (IF-2026-31971056-APN-DNTA#ANAC) forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6°.- Apruébese el modelo de Acta de Conciliación que, como Anexo V (IF-2026-31971647-APNDNTA#ANAC), forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7°.- Autorícese a la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO a modificar el curso básico de conciliadores aeronáuticos y/o los procedimientos especificados en la presente medida, así como aprobar los cursos específicos que resulten necesarios.





ARTÍCULO 8°.- Establézcase que la aprobación de los acuerdos a los que arriben las partes será efectuada por la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO.

ARTÍCULO 9°.- Notifíquese a las empresas habilitadas para realizar transporte aerocomercial.

ARTÍCULO 10.- Gírese las actuaciones a la UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN dependiente de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL a efectos de proceder a la difusión interna de la presente medida para el conocimiento de todo el personal del organismo y la incorporación de la presente medida en el Archivo Central Reglamentario (ACR) y posteriormente, pásese a la UNIDAD DE RELACIONES INSTITUCIONALES de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL para la publicación en la página web de este Organismo.

ARTÍCULO 11.- La presente medida entrará en vigencia a los NOVENTA (90) días hábiles administrativos de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 12.- Comuníquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL, y cumplido, archívese.

Oscar Alfredo Villabona

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 01/04/2026 N° 19538/26 v. 01/04/2026

