

## **Revista de Derecho de Daños - Efectos de la emergencia sanitaria en las relaciones de consumo**

### **Revista de Derecho de Daños**

*Año: 2020 / ISBN: 978-987-30-1677-6 / Artículo: 1.1.6069 / Páginas :768*

**Dirección:** *Lorenzetti, Ricardo Luis Mosset Iturraspe, Jorge*

**Consejo de redacción:** *Highton de Nolasco, Elena Inés Kemelmajer de Carlucci, Aída Roitman, Horacio Zannoni, Eduardo A. Bueres, Alberto J. Alegria, Héctor*

**Dirección ejecutiva:** *Rivera, Julio César*

**Secretario de redacción:** *Piedecasas, Miguel A.*

### **Índice**

Índice general, pág. 5

#### **DOCTRINA**

**EFFECTOS DE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS PARA LOS CONSUMIDORES. ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS EN AMÉRICA LATINA [1] [2] [3]**

Introducción, pág. 10

1. La crisis de lo inesperado, pág. 11

1.1. El impacto del COVID-19 en el consumo, sobreendeudamiento y los ingresos de los hogares, pág. 14

1.2. Perspectivas y soluciones para superar la crisis, pág. 21

2. Las respuestas de los países de América Latina para la protección del consumidor, pág. 26

2.1. Control de precios de productos y servicios, pág. 27

2.2. Garantía del ingreso mínimo (bienestar) y medidas de emergencia, pág. 31

3. Consideraciones finales, pág. 37

Bibliografía, pág. 39

**CONTRATOS ALTERADOS POR LA PANDEMIA. MEDIOS Y REMEDIOS A DISPOSICIÓN DE LAS PARTES, CON ESPECIAL REFERENCIA A LA SUSPENSIÓN DE CUMPLIMIENTO Y LA TUTELA PREVENTIVA**

Introducción, pág. 49

I. Enumeración, pág. 50

1. Caso fortuito, pág. 50

2. La imprevisión, pág. 50

3. La frustración del fin, pág. 51

a) La frustración del contrato de locación, pág. 51

4. Otros remedios, pág. 53

5. La suspensión de cumplimiento y la tutela preventiva. Introducción, pág. 53

II. La suspensión de cumplimiento, pág. 54

6. Texto legal, pág. 54

7. Antecedentes, pág. 54

8. Fuente, pág. 55

9. Fundamento, pág. 55

10. Contratos a los que aplica, pág. 55

11. Requisitos de aplicación, pág. 56

12. ¿Se puede invocar la suspensión en caso de incumplimiento parcial?, pág. 56

13. ¿Se puede invocar la suspensión por imposibilidad o dificultad para cumplir la propia prestación?, pág. 57

14. Invocación, pág. 59

15. Existencia de varios obligados, pág. 59

16. Efectos, pág. 59

17. Renuncia, pág. 60

III. La tutela preventiva, pág. 60

18. Texto legal, pág. 60
  19. Fuente, pág. 60
  20. Origen, pág. 61
  21. ¿En qué consiste la "tutela preventiva"?, pág. 61
  22. Fundamento, pág. 61
  23. Contratos a los que aplica, pág. 62
  24. Condiciones de aplicación, pág. 62
    - a) La grave amenaza de daño, pág. 62
    - b) La incapacidad de cumplir, pág. 63
    - c) Otras hipótesis, pág. 63
  25. Procedimiento, pág. 64
  26. Efectos, pág. 64
  27. Cesación de la suspensión, pág. 65
  28. Relación con la Ley de Concursos [17], pág. 65
    - a) Concurso preventivo, pág. 65
    - b) Quiebra, pág. 66
    - c) Acuerdo preventivo extrajudicial, pág. 67
- IV. La renegociación: de solución particular a principio general, pág. 67
- LA PREVENCIÓN EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y LA NECESIDAD DE SU PROFUNDIZACIÓN EN LOS CONTEXTOS DE EMERGENCIA**
- I. Hacia la construcción de una cultura de la prevención, pág. 69
1. La cultura preventiva en el Derecho del Consumidor, pág. 72
  2. Las nuevas herramientas para la solución de los conflictos, pág. 73
- II. El marco normativo de la prevención, pág. 74
1. La regulación de la prevención en el Código Civil y Comercial, pág. 74
  2. El principio de prevención en el Derecho del Consumidor, pág. 75
  3. La prevención en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, pág. 78
- III. Aplicaciones del principio de prevención en contextos de emergencia, pág. 79
1. Alternativas de aplicación del principio de prevención en las relaciones de consumo en contextos de emergencia, pág. 81
    - a) La toma de decisiones preventivas por parte del legislador. Distintos casos, pág. 81
    - b) La renegociación como una herramienta preventiva, pág. 84
      - b.1) Existencia de una obligación de renegociar el contrato ante un desequilibrio relevante, pág. 84
      - b.2) Contenido de la obligación de renegociar, pág. 86
    - c) La prevención de los jueces, pág. 88
      - c.1) La posibilidad de prevenir mediante el dictado de sentencias anticipadas, pág. 88
      - c.2) El dictado de cautelares que mitigan los daños del consumidor, pág. 89
        - c.2.1) Los planes de ahorro previo de automotores, pág. 89
        - c.2.2) El contrato de medicina prepaga, pág. 91
          - c.2.2.1) Modificación de aumentos injustificados en el precio del contrato, pág. 91
          - c.2.2.2) Solicitud de cobertura de prestaciones fundadas en el principio de prevención, pág. 92
        - c.2.3) Las acciones por daño temido. Su resignificación como una herramienta preventiva, pág. 93
- POR QUÉ Y CÓMO ORGANIZAR LA DIMENSIÓN COLECTIVA DE LA RENEGOCIACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO. LA HIPÓTESIS DE LOS INTERESES INDIVIDUALES HOMOGÉNEOS**
- Introducción, pág. 96
- I. Una cartografía de la renegociación contractual, pág. 97
1. Las fuentes de la renegociación contractual, pág. 98
  2. Los escenarios de la renegociación, pág. 101
  3. La bifurcación de la renegociación (según los campos contractuales), pág. 102
  4. Las hipótesis problemáticas de renegociación de los contratos de consumo, pág. 102
- II. Diferenciar las renegociaciones de los contratos basados en intereses individuales homogéneos, pág. 103
1. Las hipótesis de base, pág. 104
    - a) Los contratos en los que subyacen problemáticas sociales colectivas, pág. 104
    - b) La renegociación de la situación de los consumidores sobreendeudados, pág. 105
  2. Visibilizar los contratos en los que subyacen intereses individuales homogéneos, pág. 107

- a) Los intereses individuales homogéneos en Argentina, pág. 108
  - b) El acceso a la justicia como argumento de cierre, pág. 111
  - c) Los argumentos contra los cuales se construye el perfil "Halabi", pág. 112
  - d) El diseño del círculo cerrado del pacto contractual, pág. 113
  - e) El descubrimiento de los intereses individuales homogéneos subyacentes y la dimensión colectiva del contrato, pág. 115
- III. Tres razones para construir la dimensión colectiva de la renegociación de los contratos de consumo (o por qué redimensionar la renegociación en los contratos de consumo), pág. 116
- 1. La ingeniería jurídica del Derecho Laboral como guía, pág. 116
  - 2. Ser deferentes con los contractuales materializados y evitar la reindividualización, pág. 117
  - 3. Razones prácticas: economía procesal y ahorro de energías institucionales, pág. 119
- IV. La construcción de la dimensión colectiva de la renegociación de los contratos de consumo (o cómo redimensionar la renegociación en los contratos de consumo), pág. 119
- 1. Diseñar los arreglos institucionales para la dimensión colectiva, pág. 119
    - a) La necesidad de diseños institucionales para la dimensión colectiva de la renegociación, pág. 119
    - b) Aspectos críticos del diseño institucional para la dimensión colectiva de la renegociación, pág. 120
  - 2. ¿Cómo construir los arreglos institucionales para las renegociaciones de las relaciones de consumo?, pág. 121
    - a) 1er ejemplo: Las transacciones en las acciones de clase, pág. 122
    - b) 2° ejemplo: El "compromiso de ajustamiento" (termo de ajustamiento de conducta), pág. 126
    - c) 3er ejemplo: "Contratos colectivos de consumo", pág. 129
- V. Lecciones para la renegociación colectiva de los contratos de consumo pos COVID-19, pág. 131
- 1. Lecciones generales para la organización de la dimensión colectiva de la renegociación de los contratos de consumo, pág. 131
  - 2. Lecciones particulares para la negociación colectiva en casos de sobreendeudamiento de clases de consumidores, pág. 132
- LA PROBLEMÁTICA DEL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE CRISIS SANITARIA, SOCIAL Y ECONÓMICA. UNA RENOVADA EXHORTACIÓN AL LEGISLADOR NACIONAL [1]
- 1. Introducción, pág. 138
  - 2. La necesaria intervención del legislador: ámbito de aplicación de la regulación, pág. 141
  - 3. El principio de préstamo responsable: eje para la prevención y el saneamiento del sobreendeudamiento, pág. 143
  - 4. Medidas para la prevención del sobreendeudamiento, pág. 154
    - a) En la etapa precontractual, pág. 159
      - a.1) Obligación de desplegar una actividad publicitaria transparente, pág. 159
      - a.2) Obligación de suministrar información cierta, comprensible y suficiente, pág. 162
      - a.3) Obligación de prestar asistencia y asesoramiento. Deber de advertencia, pág. 164
    - b) En la etapa de celebración y ejecución del contrato de crédito, pág. 166
      - b.1) Imposición de formalidades al contrato: la forma escrita y un contenido mínimo, pág. 166
      - b.2) Imposición de un desembolso inicial, pág. 170
      - b.3) Derecho al pago y amortización anticipada [70], pág. 173
      - b.4) Derecho de desistimiento del contrato por parte del consumidor (deber del dador de crédito de tolerar el ejercicio de esa facultad), pág. 177
  - 5. Medidas de saneamiento del sobreendeudamiento [93], pág. 180
    - a) Renegociación del pasivo, pág. 181
    - b) Descarga y liberación del pasivo pendiente de cumplimiento, pág. 201
    - c) Implementación de las medidas de saneamiento en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor [153], pág. 214
      - c.1) Emplazamiento y principios que rigen el trámite de las actuaciones en las respectivas sedes, pág. 214
      - c.2) Solicitud de inicio en ambas sedes. Requisitos, pág. 218
      - c.3) Resolución de apertura. Efectos, pág. 218
      - c.4) Instancia de renegociación. Facultades de funcionario que asuma la conducción y dirección del trámite, pág. 219
      - c.5) Acuerdo de pago y su homologación por la autoridad administrativa. Acuerdo de liquidación de bienes. Articulación para su homologación judicial [157], pág. 219

- c.6) Control de cumplimiento del acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, pág. 220
- c.7) Otorgamiento del beneficio de liberación del pasivo. Deudas no exonerables. Rehabilitación del consumidor, pág. 221
- 6. Una nueva exhortación al legislador. El abordaje sistémico de la problemática del sobreendeudamiento de las economías domésticas: para la normalidad y para la emergencia, pág. 221
- ACCESO AL CONSUMO, CONTROL DE PRECIOS Y PRECIOS JUSTOS
- I. La defensa del consumidor careciente y el acceso al consumo, pág. 225
- II. La tutela especial a los consumidores hipervulnerables, pág. 227
- III. Los derechos de los consumidores y el acceso al consumo, pág. 230
  - a) Los derechos de los consumidores, pág. 230
  - b) Ampliación de los derechos de los consumidores. Acceso al consumo, pág. 231
- IV. El derecho a "precios justos" como contenido del acceso al consumo, pág. 232
- V. La emergencia y normativas sobre el acceso al consumo, pág. 234
  - a) Abstención de corte de servicios, en caso de mora o falta de pago, pág. 234
  - b) Tarjetas de crédito: vencimiento y refinanciación, pág. 235
  - c) Hipotecas y alquileres, pág. 235
  - d) Planes de ahorro previo, pág. 236
- VI. Las normas de emergencia y el control de precios, pág. 236
  - a) Régimen legal de abastecimiento y precios, pág. 237
  - b) Normas de emergencia sobre control de precios, pág. 238
  - c) Descentralización del control de precios en la emergencia, pág. 239
- VII. El acceso al consumo, en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor (2019), en trámite parlamentario ante la Cámara de Diputados de la Nación, pág. 241
  - a) Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, pág. 241
  - b) Acceso al consumo en el Proyecto de Código, pág. 242
- VIII. Emergencia y diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor, pág. 243
  - a) El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor, pág. 243
  - b) El diálogo de fuentes conforme el Código Civil y Comercial, pág. 243
  - c) Diálogo de fuentes y Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, pág. 245
- EL ACCESO A LA VÍA ADMINISTRATIVA PARA LOS RECLAMOS DE CONSUMO EN LA EMERGENCIA SANITARIA
- I. Introducción, pág. 247
- II. La resolución de conflictos en las relaciones de consumo, pág. 249
- III. Sistema online dispute resolution (ODR) en las relaciones de consumo en Argentina. Panorama prepandemia, pág. 255
- IV. Sistemas ODR durante la emergencia sanitaria, pág. 258
- V. La atención a consumidores hipervulnerables, pág. 261
  - a) Orientación, asesoramiento y acompañamiento, pág. 265
  - b) Identificación oficiosa de los casos de hipervulnerabilidad, pág. 266
  - c) Asignación a un abogado o abogada que gestionará de manera personalizada el caso, pág. 267
  - d) Gestiones oficiosas ante los proveedores, pág. 267
  - e) Articulación con las jurisdicciones locales, pág. 267
- VI. A modo de conclusión, pág. 268
- LA PROBLEMÁTICA DE LA CONTRATACIÓN DE CONSUMO MEDIANTE PLATAFORMAS
- I. Introducción, pág. 271
  - 1. El desarrollo de las plataformas y el impulso a la no presencialidad por causa de la pandemia, pág. 271
- II. El consumo en plataformas, pág. 273
  - 1. El consumo no presencial: del consumo presencial y sincrónico, al consumo a la distancia y asincrónico, pág. 273
  - 2. Economía digital: el comercio de plataformas, los roles que suelen intervenir, pág. 275
  - 3. Las plataformas como prestadoras de servicios de la sociedad de la información y el concepto de neutralidad, pág. 277
  - 4. Los criterios de la Corte en el fallo "Rodríguez, Belén c/Google" [11], pág. 280
  - 5. El precedente del Tribunal Europeo "eBay c/L'Oreal", pág. 283
  - 6. Los precedentes nacionales [12], pág. 284

- III. El rol de los participantes: el organizador de las plataformas, el oferente y el adquirente, pág. 289
1. El oferente de productos o servicios a través de la plataforma, su calidad de profesional (stricto sensu), pág. 289
  2. Las plataformas y el carácter de su intervención, pág. 290
    - a) Replanteos acerca de la neutralidad como rol exigente de responsabilidad, pág. 293
    - b) Un cauce posible para una reglamentación del rol de las plataformas, el encuadramiento de la actividad del proveedor en el contrato de corretaje, pág. 294
  3. La relación entre el vendedor o proveedor de bienes y servicios y el organizador de la plataforma, pág. 294
  4. La relación entre el proveedor de bienes o servicios y el adquirente, pág. 296
- IV. Las prácticas comerciales y las plataformas, pág. 303
1. El neuro marketing y la autonomía del consumidor en sus decisiones y la salvaguarda de su sentido crítico, pág. 303
  2. La publicidad: ¡Lo gratuito sale carísimo! Rectius, acerca de las prácticas comerciales engañosas o agresivas [35], pág. 305
- LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES DURANTE LA PANDEMIA
1. La vulnerabilidad jurídica como marco teórico: derivaciones en el Derecho Privado, pág. 307
  2. El rol de las vulnerabilidades en el Derecho del Consumidor nacional, pág. 313
    - 2.1. La vulnerabilidad ínsita en la noción de consumidor, pág. 313
    - 2.2. Los consumidores con vulnerabilidad agravada o "hipervulnerables", pág. 315
  3. Vulnerabilidad, pandemia y consumo, pág. 323
  4. Los consumidores hipervulnerables en la resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, pág. 326
  5. El acceso al consumo en épocas de pandemia y la tutela de consumidores hipervulnerables, pág. 330
    - 5.1. El acceso al consumo y su conexión con el derecho a la alimentación en situaciones de vulnerabilidad agravada. La intangibilidad de los ingresos económicos mínimos que lo aseguren, pág. 332
    - 5.2. Acceso a los servicios públicos como medio de disfrute de otros derechos, pág. 336
    - 5.3. El acceso a las prestaciones de salud e hipervulnerabilidades, pág. 338
    - 5.4. Acceso al consumo, derecho a la vivienda e hipervulnerabilidad, pág. 341
  6. A modo de reflexión final, pág. 344
- LOS "CONTRATOS CAUTIVOS" Y DE LARGA DURACIÓN EN LA EMERGENCIA SANITARIA
- I. Introducción: libertad de contratación, pág. 347
- II. El fenómeno de la "cautividad", pág. 349
1. Causas, pág. 349
  2. Ámbito subjetivo, pág. 350
- III. Contratos de larga duración, pág. 351
1. Noción, pág. 351
  2. UNIDROIT, pág. 354
- IV. Obligación de renegociación, pág. 355
1. Parámetros, pág. 355
  2. Alcance, pág. 357
- V. Derecho de la emergencia, pág. 360
1. Consideraciones generales sobre la emergencia, pág. 360
  2. Contrato de medicina prepaga, pág. 361
  3. Servicios públicos, pág. 362
  4. Contratos vinculados con vivienda, pág. 364
    - A. Créditos hipotecarios, pág. 364
    - B. Locaciones, pág. 367
  5. Otros contratos, pág. 369
- VI. Derecho de la normalidad: herramientas sistémicas, pág. 371
1. Tutela preventiva, pág. 371
  2. Suspensión del cumplimiento, pág. 372
  3. Imposibilidad de cumplimiento, pág. 374
  4. Frustración del fin del contrato, pág. 378
  5. Teoría de la imprevisión, pág. 379
- VII. Herramientas microsistémicas: control de abusividad, pág. 382
1. Cláusulas abusivas, pág. 382



2. Situaciones jurídicas abusivas, pág. 384
  3. Abuso de posición dominante, pág. 385
  4. Dependencia económica, pág. 386
- VIII. Metodología de armonización, pág. 391
1. Diálogo de fuentes, pág. 391
  2. Principios, pág. 393
- IX. A modo de conclusión, pág. 397
- EFFECTOS DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. CONTRATOS DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y EMERGENCIA SANITARIA**
- I. Introducción, pág. 399
- II. Desarrollo, pág. 400
- a) Los espectáculos públicos como puerta de acceso a los bienes culturales, pág. 400
  - b) La constitucionalización del Derecho Privado a raíz de la expresa regulación en el Código Civil y Comercial de la Nación, pág. 403
  - c) El diálogo de fuentes y el sistema de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, pág. 406
  - d) Los espectáculos públicos como relaciones de consumo, pág. 410
  - e) Los contratos de espectáculos públicos en el contexto del COVID-19, pág. 415
  - f) La protección contractual del consumidor de espectáculos públicos, pág. 418
  - g) Normas de fondo aplicables al incumplimiento contractual, pág. 423
  - h) Algunas cuestiones específicas e interesantes a tener en cuenta, pág. 429
- III. Conclusiones, pág. 434
- EL SISTEMA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS POR CÍRCULOS CERRADOS Y SUS PROBLEMAS EN LA EMERGENCIA**
1. El planteo del problema, pág. 437
  2. Breve análisis del sistema de ahorro para fines determinados por círculos cerrados, pág. 438
  3. La inadecuación del sistema, pág. 443
  4. El empleo prohibido del sistema, pág. 446
  5. El funcionamiento en tiempos de emergencia, pág. 448
  6. Conclusiones, pág. 456
- EL "PAGARÉ DE CONSUMO": (UNA) RESPUESTA A UNA NUEVA REALIDAD**
- § 1. Una figura que ha generado enormes polémicas, pág. 459
- § 2. La realidad subyacente, pág. 461
- a) Las "emergencias constantes" y la nueva "superemergencia", pág. 461
  - b) Los créditos entre particulares. Una situación compleja y distorsionada, pág. 462
  - c) El uso y el "mal uso" del pagaré. La "ilicitud crediticia", pág. 463
  - d) Sobreendeudamiento e ilicitud crediticia, pág. 465
  - e) La necesidad de alentar y tutelar el crédito, "pero sin distorsiones ni ilicitudes", pág. 465
- § 3. Recordando a Morello, pág. 467
- § 4. Los principales lineamientos en torno al pagaré de consumo, pág. 468
- § 5. Nuestra posición. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, pág. 469
- § 6. Nuestros principales fundamentos y algunos problemas de importancia, pág. 470
- a) El "pagaré de consumo" y su marco contextual (la realidad subyacente), pág. 470
  - b) La problemática "legislativa" del pagaré, pág. 471
  - c) La irrupción de los Derechos del Consumidor, y el "sistema" existente a partir de la sanción del Código Civil y Comercial, pág. 472
  - d) ¿Es posible seguir atados a una interpretación literal del decreto-ley 5965/53?, pág. 473
  - e) La primera cuestión: determinar si subyace o no una relación de consumo. La solución del Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, pág. 475
  - f) Una "mirada diferente" sobre el juicio ejecutivo, pág. 477
  - g) La importancia de la intervención del Ministerio Público Fiscal, pág. 479
  - h) La conveniencia de la integración del título, pág. 481
  - i) La "necesidad" del pagaré de consumo, pág. 481
- § 7. Conclusiones, pág. 482
- EFFECTOS JURÍDICOS DE LA PANDEMIA (COVID-19) Y DE LAS MEDIDAS DE EMERGENCIA SANITARIA EN LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE, DE HOSPEDAJE, DE VIAJE COMBINADO Y DE AGENCIA DE VIAJES**

## INTERMEDIARIA

I. Introducción, pág. 486

II. Cuestiones en el contrato de transporte aéreo, pág. 488

1. El transporte no puede realizarse porque se prohíbe por disposición legal la salida de la nave o su llegada al lugar de destino, pág. 488

1.1. Extinción de la obligación del transportador sin responsabilidad suya y obligación de restituir el precio, pág. 488

1.2. Algunas regulaciones extranjeras sobre el tema, dictadas en el tiempo de la emergencia, pág. 493

1.3. Qué debe comprender la devolución debida, pág. 494

1.4. Cuándo debe restituirse el importe del precio, pág. 495

1.5. En qué moneda y en qué medio de pago debe efectuarse el reembolso, pág. 497

1.6. A quién se tiene que reclamar el reintegro, pág. 498

1.7. Entrega de pasaje para un vuelo en fecha posterior, pág. 499

1.8. Entrega de un voucher, pág. 501

2. El transporte contratado puede realizarse, pero al pasajero le es imposible usar el transporte porque un transporte previo fue prohibido o porque una disposición legal le impide viajar o le impide llegar al lugar de partida, pág. 501

3. El pasajero desiste de usar el medio de transporte, para evitar contagio en él, en los aeropuertos o en el lugar de destino, pág. 502

4. El transporte contratado puede realizarse, pero el pasajero no lo toma porque se halla internado en un establecimiento sanitario o cumple una cuarentena por haberse enfermado de COVID-19 o por haberse infectado cierta o probablemente con el virus, pág. 507

III. Cuestiones en el contrato de hospedaje, pág. 508

1. Se prohíbe por disposición legal el alojamiento de huéspedes en el establecimiento hotelero, pág. 508

2. La actividad del hotel está permitida, pero al cliente le es imposible alojarse en él porque el transporte hasta el lugar de destino fue prohibido por disposición legal, pág. 511

3. La actividad del hotel está permitida, pero el cliente desiste de alojarse para evitar el contagio, pág. 511

4. El hotelero, aunque la ley no prohíba el ingreso de huéspedes en su establecimiento, cancela los alojamientos comprometidos, para prevenir el contagio propio, o de sus empleados, pág. 512

IV. Cuestiones en el contrato de viaje combinado, pág. 514

1. El contrato de viaje combinado u organizado: caracterización y Derecho aplicable, pág. 514

2. El viaje combinado no puede ejecutarse porque se ha prohibido el transporte hasta el lugar de destino, o porque se ha prohibido el alojamiento de huéspedes en la localidad de destino, por disposición legal, pág. 515

3. El viaje puede realizarse, pero sólo parcialmente, porque algunos de sus elementos se han hecho imposibles como consecuencia de medidas adoptadas, sea por los gobiernos, sea por los prestadores, para prevenir contagios, pág. 521

4. El viaje puede realizarse, pero el viajero desiste de hacerlo para evitar el contagio que puede sufrir en el medio de transporte, en los aeropuertos o estaciones o en los lugares de destino, pág. 523

5. El viaje se inicia, pero después debe interrumpirse porque disposiciones legales sanitarias prohíben el ingreso a un país o localidad, o la estadía de viajero, o el transporte, pág. 526

V. Cuestiones en el contrato de intermediación de viaje, pág. 526

1. Caracterización del contrato de intermediación turística, pág. 526

2. Por disposición legal se cancela el alojamiento, transporte u otro servicio o se cancela el viaje combinado contratado por intermedio de la agencia de viajes, pág. 527

VI. Jurisprudencia sobre procedencia de acciones colectivas para los reclamos de los viajeros y usuarios de servicios turísticos, pág. 531

## SERVICIOS PÚBLICOS Y PANDEMIA (O DE LA NOBLEZA DE LAS CAUSAS Y SUS PORTADORES)

I. Introducción, pág. 537

II. Los usuarios como titulares de derechos fundamentales, pág. 540

III. Los servicios públicos domiciliarios en la Constitución Nacional y en la Ley de Defensa del Consumidor, pág. 541

IV. Los servicios públicos en la pandemia. Primeras disposiciones, pág. 544

V. Las secuelas de las medidas, pág. 546

a) Beneficiarios, pág. 546

b) Las empresas de servicios públicos domiciliarios comenzaron a usar la estimación de consumos, pág. 547

- c) La actitud de las empresas, pág. 549
- d) Prohibición de aumentos, pág. 549
- e) La atención personalizada, pág. 549
- VI. La declaración de servicios públicos de nuevas actividades. El DNU 690/2020, pág. 551
  - a) Servicios relacionados con la conectividad, pág. 551
  - b) El decreto de necesidad y urgencia 690/2020, pág. 553
  - c) Comentarios al decreto, pág. 555
- VII. Prospectiva, pág. 558
- LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ÉPOCA DE PANDEMIA. ESPECIAL REFERENCIA A LA RESOLUCIÓN GENERAL DE AFIP 4815/2020 Y AL DECRETO 690/2020: "ARGENTINA DIGITAL"
- 1. La Ley 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública y la creación del impuesto "PAIS", pág. 561
- 2. Otras regulaciones derivadas de la ley 27.541, pág. 564
- 3. La resolución general de AFIP 4815/2020, pág. 566
- 4. ¿Afectan las medidas adoptadas los derechos de los consumidores?, pág. 567
  - a) Aclaraciones preliminares, pág. 567
  - b) Principales características y principios del Derecho del Consumidor, pág. 569
  - c) Los derechos del consumidor consagrados en la Constitución Nacional que pueden verse afectados por las restricciones cambiarias, pág. 571
- 5. El deber del Estado de garantizar los derechos del consumidor, pág. 576
- 6. La especial protección del consumidor hipervulnerable, pág. 578
- 7. El decreto 690/2020: "Argentina Digital", pág. 581
- 8. Reflexiones finales, pág. 584
- LA LEY 27.551 SOBRE LOCACIONES Y SU IMPACTO EN LAS RELACIONES DE CONSUMO
- I. Reforma al régimen de locaciones: la ley 27.551, pág. 585
- II. Las normas de protección que guardan relación con el derecho humano de acceso a una vivienda digna, con independencia del carácter de consumidor del locatario, pág. 588
  - 1. Instrumentos útiles para facilitar el acceso a la locación habitacional, pág. 589
    - 1.1. Pagos anticipados y depósitos en garantía, pág. 589
    - 1.2. Limitación de garantías excesivas y de pagarés, pág. 590
  - 2. Reconocimiento del plazo mínimo a favor del locatario habitacional. La resolución anticipada y la renovación del contrato, pág. 592
  - 3. Regulación de las cláusulas de ajuste, pág. 594
  - 4. Requerimiento de pago previo al desalojo, pág. 595
  - 5. Entrega de llaves, pág. 596
- III. La ley 27.551 y la protección de las vulnerabilidades, pág. 598
- IV. La contratación inmobiliaria de consumo, pág. 602
  - 1. Introducción, pág. 602
  - 2. La locación como contrato de consumo, pág. 605
- V. La aplicación de las normas propias de las relaciones de consumo a las locaciones habitacionales, pág. 607
- VI. La convergencia de reglas de protección: el diálogo de fuentes. Las nuevas normas aplicables a todos los destinos, pág. 611
- VII. Reflexión conclusiva, pág. 611
- LOS CRÉDITOS EN UNIDADES DE VALOR ADQUISITIVO (UVA) EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA Y SANITARIA
- 1. Introducción, pág. 613
- 2. La aparición en escena de los créditos UVA como producto financiero, pág. 615
- 3. Los créditos UVA y el devenir de la economía: la situación previa a la emergencia sanitaria por COVID-19, pág. 618
- 4. Los créditos UVA en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19: el DNU 319/2020 y su prórroga, pág. 621
  - 4.1. El DNU 319/2020, pág. 621
  - 4.2. Prórroga y nuevas limitaciones: el DNU 767/2020, pág. 625
- 5. Las respuestas desde la jurisprudencia a la problemática de los créditos UVA, pág. 628
- 6. La mirada desde los institutos de la revisión y adecuación del contrato, pág. 642



7. Reflexión final, pág. 647

TRANSPORTE AÉREO Y EMERGENCIA SANITARIA. DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONSUMIDORES ANTE REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES DE VUELOS OCURRIDAS POR LA PANDEMIA COVID-19 Y NORMATIVA DICTADA EN CONSECUENCIA

1. Introducción, pág. 649

2. La pandemia COVID-19, pág. 650

3. Normativa de emergencia sanitaria, pág. 652

4. El pasajero como consumidor hipervulnerable, pág. 654

5. La pandemia COVID-19 y la normativa dictada en consecuencia como caso fortuito que genera imposibilidad de cumplimiento, pág. 657

6. El nacimiento de la obligación restitutoria, pág. 660

7. La obligación de informar no se extingue por imposibilidad de cumplimiento de la prestación principal, pág. 661

8. Insuficiencia de las posibles soluciones legales pensadas para la normalidad, pág. 662

9. Algunas soluciones intentadas en el Derecho Comparado, pág. 663

10. La ley 27.563 y el Derecho de los Consumidores ante las cancelaciones de los vuelos, pág. 667

11. Soluciones alternativas propuestas por la ley 27.563 según se haya comprado el pasaje en forma directa o a través de intermediarios, pág. 669

A. Contratación directa, pág. 670

B. Soluciones alternativas para el supuesto en que la proveedora actúe como intermediaria, pág. 672

C. Dudas del consumidor sobre la calidad en la que interviene la empresa, pág. 674

12. Conclusiones, pág. 675

JURISPRUDENCIA

EFFECTOS DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO PROVINCIA DE CÓRDOBA por José Fernando Márquez, Jimena Márquez y Lucía López Coquet

1. Acción colectiva de consumidores contra entidad bancaria por retención en el Ingreso Federal de Emergencia (IFE), pág. 679

2. Trámite de proceso colectivo por la percepción del Ingreso Federal de Emergencia, pág. 681

3. Medidas cautelares en procesos de consumo en contra de entidades financieras, garantizando medidas de gobierno tomadas durante la pandemia, pág. 682

4. Acción colectiva contra aerolínea por suspensión de vuelos. Relación de consumo. Competencia provincial para tramitar la acción, pág. 684

5. Medidas autosatisfactivas en proceso de consumo y los obstáculos de fuerza mayor provocados por la pandemia, pág. 686

6. Tramitación oral del proceso colectivo de consumo en época de pandemia. Adaptación de herramientas para celebración de audiencias, pág. 691

7. Cobertura de prestaciones de obra social en el marco de la pandemia, pág. 692

8. Acceso a la justicia. Habilitación de día y hora por circunstancias extraordinarias, pág. 692

9. Afectación del servicio de justicia. Presupuestos para la admisibilidad de la acción declarativa de inconstitucionalidad. Legitimación de asociaciones sindicales. Titulares de beneficios previsionales. Tutela judicial efectiva como norte. Improcedencia de la medida cautelar, pág. 695

PROVINCIA DE MENDOZA por Nicolás Sosa Baccarelli, pág. 707

PROVINCIA DE CORRIENTES por Héctor Rodrigo Orrantía y Mariela Viviana Biancucci

1. Relación de consumo. Título ejecutivo, pág. 711

2. Relación de consumo, artículo 36 de la LDC. Título ejecutivo, pág. 712

3. Cautelares. Valor de cuotas planes de ahorro, pág. 714

4. Valor excesivo de las cuotas del plan de ahorro. Derecho del Consumidor, pág. 717

5. Medida cautelar. Planes de ahorro de vehículos, pág. 719

6. Transporte. Contrato de consumo, pág. 721

7. Cautelar. Amparo entre particulares. Plan de ahorro, pág. 724

8. Salud. Astreintes. Protección de consumidores hipervulnerables, pág. 725

LA TEORÍA DE LA IMPREVISIÓN PROVINCIA DE SAN JUAN por Ayelén Naimid Alferillo y Pascual Eduardo Alferillo

1. Introducción, pág. 729

2. Procedencia, pág. 730

3. Improcedencia, pág. 731



- 4. Requisitos de admisibilidad, pág. 731
  - 4.1. Motivos de inadmisibilidad, pág. 732
- 5. Efectos jurídicos, pág. 734
- 6. Prueba, pág. 735
  - 6.1. Objeto de la prueba, pág. 735
  - 6.2. Medios probatorios, pág. 736
  - 6.3. Carga probatoria, pág. 737
- 7. Vía procedimental, pág. 739
- 8. Diferencia con otras figuras, pág. 739