



ACADEMIA NACIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE CÓRDOBA

EMERGENCIA SANITARIA, PANDEMIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

por Esteban Javier ARIAS CÁU (*) y Sofía NASIF (**)

“Nos sorprendió una tormenta inesperada y furiosa. Nos dimos cuenta de que estábamos en la misma barca, todos frágiles y desorientados”
(Papa Francisco, Homilía “Urbi et orbi”, 27/III/2020).

Sumario: I. Introducción.- II. La emergencia pública.- III. Antecedentes normativos.- IV. El sistema de protección del consumidor en las relaciones de consumo.- V. Conclusiones preliminares.-

I.- INTRODUCCIÓN

Al momento de escribir estas líneas nos encontramos viviendo una situación excepcional en la denominada Aldea global y de la cual no existen precedentes en nuestros tiempos. Por supuesto, nos referimos a la Pandemia¹ mundial originada por el fenómeno conocido como “Coronavirus” (Covid-19) originada en la República Popular China², que traspasó velozmente continentes y que impactó en los seres humanos de todas las latitudes con consecuencias todavía desconocidas.

Los gobiernos de los países que conforman el globo terráqueo adoptaron numerosas decisiones políticas de distinta índole (ej. económicas, sociales, sanitarias) pero en las cuales subyace un dato característico y que tiene derivaciones a los cuales no está acostumbrada nuestra sociedad occidental, esto es: *El aislamiento de la población*.

En efecto, una decisión de tal magnitud repercute en todos los ámbitos de la existencia ordinaria y común de los habitantes a quienes su rutina habitual se les modifica por completo afectándose su calidad de vida en aras de un valor superlativo como es el derecho a la vida³ y por consiguiente la salud. Así, por ejemplo, ello cambia las relaciones

Publicado en diario LA LEY 17/04/2020, 2; La Ley Online: AR/DOC/952/2020

(*) Abogado (Univ.Nac.Tucumán), Magister en Derecho Empresario (Univ. Austral), Profesor Asociado Derecho Civil III “Contratos” y Profesor Adjunto de “Derecho de usuarios y consumidores” (Universidad Católica de Santiago del Estero, DASS). Secretario Sede Jujuy “Instituto Noroeste” perteneciente a la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Juez de Cámara Civil y Comercial del Poder Judicial de Jujuy.

(**) Abogada (Univ.Nac.Córdoba). Especialista en Derecho de Daños (UBA). Mediadora (FIME). Poder Judicial de la Provincia de Jujuy.

¹Diccionario de la Real Academia Española, en línea, www.rae.es: 1. f. *Med.* Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (Consulta 31/03/2020).

² A fines del mes de diciembre de 2019, aproximadamente, llegaron noticias del Lejano Oriente, más precisamente de una ciudad de China denominada Wuhan, correspondiente a la provincia de Hubei, en la cual había surgido una neumonía que afectaba el sistema respiratorio y que se extendía rápidamente, lo que derivó en la cuarentena de esa populosa ciudad.

³ LUFT, Marcelo E., “El derecho a la vida y la relación de consumo”, LA LEY 2015-B, 17.

de familia, impacta sobre la economía por el virtual paro de la cadena de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, afecta el transporte público, la educación, los servicios en general, etcétera.

Esta situación excepcional se traduce en cambios de hábito de los consumidores y al mismo tiempo impone una sobreprotección normativa a fin de impedir abusos de los proveedores.

Pues bien, ante la urgencia, nos proponemos sólo esbozar algunas ideas sobre el impacto que la pandemia produce en el área del derecho del consumidor, desde el punto de vista normativo, haciendo especial referencia a los efectos de las medidas dictadas por el Gobierno nacional con respecto a la comercialización de bienes y servicios, específicamente sobre el control de precios y abastecimiento. Por ello, dejamos para otra oportunidad el análisis de otras medidas también relevantes, como por ejemplo sobre servicios públicos domiciliarios⁴, contratos de locación⁵ o créditos hipotecarios⁶.

II.- LA EMERGENCIA PÚBLICA

II.1 Ley N° 27.541

En el mes de diciembre de 2019, el Congreso de la Nación sancionó la ley N° 27.541 (B.O. 23/12/2019) denominada de “Ley de solidaridad social y reactivación productiva en el marco de la emergencia pública”, mediante la cual declaró nuevamente⁷ la emergencia pública de la Nación Argentina en aspectos y materias tan diversas como el área económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social hasta el 31 de diciembre de 2020 (art. 1°).

El objetivo principal de la ley citada, sin duda, era contar con un paraguas jurídico a los fines de renegociar la deuda pública, creando condiciones para asegurar la sostenibilidad de la deuda “la que deberá ser compatible con la recuperación de la economía productiva y con la mejora de los indicadores sociales básicos” (art. 2° inc. a). Sin embargo, a diferencia de sus homónimas como las leyes N° 23.696 y 25.561, se adicionó como nuevo ámbito de la emergencia a la materia “sanitaria”.

A tales fines, en las bases de delegación (art. 2 inc. f) se estableció que el Poder Ejecutivo debía procurar: 1°) El suministro de medicamentos⁸ esenciales para tratamientos

⁴ Decreto DNU N° 311/2020 (B.O 25/03/2020) referido a la “Abstención de corte de servicios en caso de mora o falta de pago”.

⁵ Decreto DNU N° 320/2020 (B.O 29/03/2020).

⁶ Decreto DNU N° 319/2020 (B.O 29/03/2020).

⁷ Como antecedentes de legislación de emergencia de los últimos cuarenta años podemos mencionar las siguientes: 1°) Ley N° 23.696 de “Reforma del Estado” que declaró la emergencia administrativa (B.O. 23/08/89); 2°) Ley N° 25.561 de “Emergencia pública y reforma del régimen cambiario” (B.O. 07/01/2002) y sus prórrogas sucesivas: *Nota Infoleg: por art. 1° de la Ley N° 27.345 B.O. 23/12/2016 se prorroga hasta el 31 de diciembre de 2019 la emergencia social en los términos de la ley Ley N° 27.200 . (Vigencia: a partir de su promulgación); nota Infoleg: por art. 1° de la Ley N° 27.200 B.O. 04/11/2015 se prorroga hasta el 31 de diciembre de 2017 la vigencia de la presente Ley. Vigencia: a partir de su promulgación. Prórrogas anteriores: Ley N° 26.896 B.O. 22/10/2013; Ley N° 26.729 B.O. 28/12/2011; Ley N° 26.563 B.O. 22/12/2009; Ley N° 26.456 B.O. 16/12/2008; Ley N° 26.339 B.O. 4/1/2008; Ley N° 26.204 B.O. 20/12/2006; Ley N° 26.077 B.O. 10/1/2006; Ley N° 25.972 B.O. 17/12/2004.*

⁸ Ley N° 27.541, art. 76.- Restablécese el desarrollo del objetivo de universalizar el acceso de medicamentos esenciales a través del Programa Nacional "Remediar", destinado a garantizar la provisión de insumos y medicamentos críticos a través de centros de atención de la salud provinciales o gubernamentales (Nota Infoleg: *por art. 1° de la Resolución N° 248/2020 del Ministerio de Salud B.O. 21/02/2020 se relanza*

ambulatorios a pacientes en condiciones de alta vulnerabilidad social; 2°) El acceso a medicamentos e insumos esenciales para la prevención y el tratamiento de enfermedades infecciosas y crónicas no transmisibles; 3°) Atender al efectivo cumplimiento de la ley 27.491 de control de enfermedades prevenibles por vacunación⁹; 4°) Asegurar a los beneficiarios del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados y del Sistema Nacional del Seguro de Salud, el acceso a las prestaciones médicas esenciales.

Luego, en el Título X “Emergencia sanitaria” (arts. 64 a 85) el legislador dispuso mantener la prioridad de diversos Programas de Salud en la órbita del Ministerio de Salud de la Nación (art. 64), facultarlo a instrumentar políticas y dictar normas aclaratorias (art. 65), promover la descentralización administrativa mediante la suscripción de convenios con provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 66), establecer un mecanismo de monitoreo de precios de medicamentos e insumos del sector salud y de alternativas de importación directa y licencias compulsivas u obligatorias (art. 70), entre otras herramientas normativas.

II.2 Pandemia (Covid-19)

El 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus anunció que la nueva enfermedad por el “Coronavirus 2019” (COVID-19) y que puede caracterizarse como una pandemia

A partir de allí, los acontecimientos políticos se precipitaron y ante la imposibilidad de sesión del Congreso de la Nación para evitar la propagación del virus, el Poder Ejecutivo comenzó a dictar instrumentos jurídicos, mejor conocidos como Decretos de Necesidad y Urgencia (DNU), que analizaremos a continuación.

III.- ANTECEDENTES NORMATIVOS

III.1 Decreto N° 260/2020

El Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto de necesidad y urgencia (DNU) N° 260/2020¹⁰ que dispuso extender “la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, por el plazo de UN (1) año a partir de la entrada en vigencia del presente decreto” (art. 1°).

En lo que nos interesa, en una primera etapa, se dispuso el “Aislamiento obligatorio” (art. 7) por el plazo de 14 días y sólo para aquellos casos denominados *sospechosos*, ya sea por síntomas respiratorios (art. 7 inc. a), por confirmación médica de enfermedad COVID -19 (art. 7 inc. b) y los contratos estrechos (art. 7 inc. c), quiénes arriben de zonas afectadas (art. 7 inc. d) y especialmente en los últimos 14 días (art. 7 inc. e).

III.2 Decreto N° 297/2020

el Programa Nacional Remediar, cuya meta será universalizar el uso racional y el acceso a los medicamentos esenciales e insumos sanitarios definidos por este Ministerio).

⁹ Ley N° 27.491 (B.O. 4/01/19) que tiene como objetivo establecer la política pública de control de las enfermedades prevenibles por vacunación.

¹⁰ Decreto DNU N° 260/2020 (B.O. 12/03/2020).

En una segunda etapa, mediante Dec. N° 297/2020 se generalizó el “Aislamiento social preventivo y obligatorio¹¹” a todo el país desde el 20 de marzo hasta el 31 inclusive con la posibilidad de su prórroga eventual. La medida tiene por objeto reducir drásticamente la circulación de personas¹² (art. 2) a fin de evitar el contagio y posterior propagación del virus COVID-19. Empero, esta acción preventiva tiene efectos directos sobre la economía y el consumo, generándose externalidades, positivas y negativas¹³, especialmente en el derecho del consumidor y que nos proponemos indagar.

III.2.1. Fundamento constitucional

La medida citada cuenta entre sus considerandos con un análisis previo de los derechos y garantías consagradas en la Constitución y en las leyes de la Nación como también en tratados internacionales de jerarquía constitucional.

Así, la piedra basal es el artículo 14 de la Carta Magna en tanto establece que “todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: de trabajar y ejercer toda industria lícita; de navegar y comerciar; de peticionar a las autoridades; de *entrar, permanecer, transitar y salir* del territorio argentino....”.

Los derechos enumerados, sin embargo, no son absolutos sino que deben ser ejercidos “conforme las leyes que reglamenten su ejercicio¹⁴” y dentro del criterio de razonabilidad (art. 28). En consecuencia, estos derechos se encuentran sujetos a limitaciones de orden público, seguridad y salud pública. Sin dudas la pandemia representada por el COVID-19 constituye una de las excepciones a la garantía de *libertad ambulatoria* y reunión en el territorio nacional por tratarse de un riesgo sanitario y social sin precedentes.

Por su parte, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) recoge en su Artículo 12 Inc. 1 el derecho a “...circular libremente...”, y en el art. 12.3. las excepciones al mismo, entre las que se encuentra la “salud pública”. Asimismo, la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece en su artículo 22 inciso 3 que el ejercicio de los derechos a circular y residir en un Estado consagrados en el artículo 22.1 puede ser restringido en virtud de una ley y con el objeto de proteger –entre otros- a la “salud pública”.

Delimitado el marco jurídico, y declarado que “la dinámica de la pandemia y su impacto sobre la salud pública hacen imposible seguir el trámite para la sanción de las

¹¹ Decreto DNU N° 297/2020 (B.O. 20/03/2020).

¹² Decreto DNU N° 297/2020, art. 2°.- Durante la vigencia del “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, las personas deberán permanecer en sus residencias habituales o en la residencia en que se encuentren a las 00:00 horas del día 20 de marzo de 2020, momento de inicio de la medida dispuesta. Deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo y no podrán desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, todo ello con el fin de prevenir la circulación y el contagio del virus COVID-19 y la consiguiente afectación a la salud pública y los demás derechos subjetivos derivados, tales como la vida y la integridad física de las personas.

¹³ Conf., SAMUELSON, Paul A., NORDHAUS, William D. y PÉREZ ENRRI, Daniel, *Economía*, 1ª edición, traducción por Esther Rabasco y Luis Toharía, McGraw-Hill Interamericana, Buenos Aires, 2003, pág. 39: “Existe otro tipo de ineficiencia cuando hay efectos-difusión o externalidades que implican la imposición involuntaria de costos o de beneficios”

¹⁴ ROSATTI, Horacio D., *El Código Civil y Comercial desde el derecho constitucional*, 1ª edición, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2016, pág. 64 y sig.

leyes”, en el marco de la Ley N° 26.122 decreta en su artículo 1° el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio¹⁵”.

III.2.2. Decisiones judiciales

El Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) antedicho motivó diversas decisiones judiciales, en el marco de ferias extraordinarias dispuestas por los altos cuerpos provinciales, así como planteos de hábeas corpus.

En tal sentido, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional dictó sentencia en “*Kingston, Patricio s/ Habeas corpus*” (Expte. N° 19.200/2020 – Interloc. 14/143)¹⁶, confirmando la decisión del juez de primera instancia que había rechazado el habeas corpus correctivo, y entre sus fundamentos mas trascendentales encontramos: “1°: *Como se advierte de la lectura de los motivos considerados por el Poder Ejecutivo, la medida adoptada -aislamiento social- es la única a disposición que se tiene ante la ausencia de otros recursos médicos que impidan la propagación de la enfermedad.*”, y 2°: “*Si bien implica una severa restricción a la libertad ambulatoria tiende a la preservación del orden público, en cuanto el bien jurídico tutelado es la salud pública, no sólo del afectado en forma directa, como podría ser el aquí accionante, sino de los terceros con los que se tenga contacto en caso de ser afectado por el COVID-19*”.

Por nuestra parte compartimos los fundamentos esgrimidos por el Tribunal sentenciante, en tanto, la garantía constitucional de libertad ambulatoria y de reunión (art. 14 C.N.) no es absoluta y puede verse limitada con el fin de resguardar otros derechos de naturaleza colectiva, como es la salud pública.

III.2.3 Suspensión de traslados

La emergencia sanitaria, en una primera etapa, produjo la suspensión de los vuelos internacionales de pasajeros provenientes de las “zonas afectadas”, durante el plazo de treinta días (Dec. 260/2020, art. 9¹⁷), lo que conllevó dificultades para el regreso de los argentinos y residentes que se vieron impedidos de arribar a destino. Sin embargo, cuestión diversa es aquella de los pasajeros que no pudieron viajar y que deberán renegociar las

¹⁵ Decreto DNU N° 297/2020, art. 1°: A fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional, se establece para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos indicados en el presente decreto. La misma regirá desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive del corriente año, pudiéndose prorrogar este plazo por el tiempo que se considere necesario en atención a la situación epidemiológica. Esta disposición se adopta en el marco de la declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Emergencia Sanitaria ampliada por el Decreto N° 260/20 y su modificatorio, y en atención a la evolución de la situación epidemiológica, con relación al CORONAVIRUS-COVID 19.

¹⁶ Cám. Nac. Ap. Criminal y Correccional. Sala Integrada de habeas corpus, 22/03/2020, “19.200/2020 – KINGSTON, Patricio s/ Habeas corpus. Interloc. 14/143”, en: https://classactionsargentina.files.wordpress.com/2020/03/2020-03-19-salaunif-hc_kingston-dnu-covid-19-rechaza.pdf

¹⁷ Decreto DNU N° 260/2020, art. 9°.- Suspensión temporaria de vuelos: Se dispone la suspensión de los vuelos internacionales de pasajeros provenientes de las “zonas afectadas”, durante el plazo de TREINTA (30) días. La autoridad de aplicación podrá prorrogar o abreviar el plazo dispuesto, en atención a la evolución de la situación epidemiológica. También podrá disponer excepciones a fin de facilitar el regreso de las personas residentes en el país, aplicando todas las medidas preventivas correspondientes, y para atender otras circunstancias de necesidad.

condiciones con los operadores de medios de transporte¹⁸ —como las agencias de viajes y las aerolíneas— ante el caso fortuito que implica esta pandemia.

Todas estas cuestiones son daños colaterales y que habrá que solucionar, ya sea a través de vuelos fletados por el propio Estado Nacional hasta tanto se liberen los estaciones aéreas, ya sea por las empresas privadas una vez que se autorice la libre transitabilidad entre los países.

IV.- EL SISTEMA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

La protección del consumidor tiene niveles o grados de relevancia normativa en virtud que se trata del paradigma de los derechos constitucionalizados, y en tal sentido, lo encontramos en la cúspide del ordenamiento constitucional argentino.

Teniendo en cuenta el objeto restringido del presente trabajo, pasaremos una somera revista a los niveles normativos, en sentido descendente.

IV.1 Constitución Nacional

En su artículo 42 primera parte enumera un breve elenco de derechos de los consumidores, a saber: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.

IV.1.1 Derechos de tercera generación

El primer derecho objeto de protección es, precisamente, el derecho a la salud¹⁹ y que posee una profusa reglamentación de naturaleza infralegal, especialmente a partir de la declaración de la pandemia²⁰. El segundo derecho es a gozar de seguridad y el tercer derecho de los intereses económicos.

El cuarto derecho que le corresponde al consumidor es gozar de una información adecuada y veraz. El derecho de información es fundamental porque irriga toda la relación de consumo, habiendo sido calificado como un derecho-deber según que corresponda al consumidor y al proveedor respectivamente. En particular, sobre este tópico el Ministerio de Salud de la Nación en virtud de la normativa de emergencia y como Autoridad de aplicación tiene dos facultades que nos interesan: 1°) La *difusión* en medios de comunicación masiva “y a través de los espacios publicitarios gratuitos asignados a tal fin en los términos del artículo 76 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N°

¹⁸ Decreto DNU N° 260/2020, art. 17.- Obligaciones de los operadores de medios de transporte: Los operadores de medios de transporte, internacionales y nacionales, que operan en la República Argentina, estarán obligados a cumplir las medidas sanitarias y las acciones preventivas que se establezcan y emitir los reportes que les sean requeridos, en tiempo oportuno.

¹⁹ CNFedContenciosoadministrativo, sala II, 21/10/2014 “Swiss Medical S.A. c. D.N.C.I. s/ recurso directo de organismo externo”, LA LEY 2015-A, 264; AR/JUR/61561/2014.

²⁰ Decreto DNU N° 297/2020, art. 1°.- A fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional, se establece para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos indicados en el presente decreto. La misma regirá desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive del corriente año, pudiéndose prorrogar este plazo por el tiempo que se considere necesario en atención a la situación epidemiológica. Esta disposición se adopta en el marco de la declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Emergencia Sanitaria ampliada por el Decreto N° 260/20 y su modificatorio, y en atención a la evolución de la situación epidemiológica, con relación al CORONAVIRUS-COVID 19.

26.522, las medidas sanitarias que se adopten” (Dec. PEN N° 260/2020, art. 2 inc. 2); 2°) Realizar *campañas educativas* y de difusión para brindar información²¹ a la comunidad (Dec. PEN N° 260/2020, art. 2 inc. 3).

El sexto derecho enumerado es relativo a las condiciones de trato equitativo y digno que posee el consumidor. Nos interesa especialmente el denominado trato digno. Recordemos que la persona humana en su condición de tal posee dignidad intrínseca y el derecho del consumidor recepta notablemente esta cualidad mediante el derecho al trato digno y equitativo citado. Al respecto, las medidas sanitarias que se dispongan “deberán ser lo menos restrictivas posible y con base en criterios científicamente aceptables²²” (Dec. 260/2020, art. 21). Las personas afectadas por dichas medidas tendrán asegurados sus derechos, en particular: 1°) El derecho a estar permanentemente informado sobre su estado de salud; 2°) El derecho a la atención sin discriminación; 3°) El derecho al trato digno.

IV.1.2 Defensa de la competencia

La segunda parte del art. 42 expresa: “Las autoridades proveerán a la protección de la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados”. Se trata, por lo tanto, de un mandato²³ a todas las autoridades cualquiera sea su nivel (Nacional, Provincial o Municipal).

Adviértase en este punto, que la regla constitucional es la protección del “equilibrio”, traducido a los tiempos que corren, es una garantía constitucional que el proveedor de “artículos de limpieza, medicamentos y alimentos” no debe abusar de la emergencia causada por el COVID-19 y continuar ofertando al público en las condiciones en las que lo hacía y siempre cuidando de no afectar la salud pública.

IV.2 Código Civil y Comercial (Ley N° 26.994)

El segundo nivel de protección del consumidor se encuentra en el Código Civil y Comercial que reconoce como nuevo sujeto de derecho al consumidor (art. 1092) dentro de la relación de consumo.

IV.2.1 Principios (art. 1094 CCyC)

Tratándose de una situación de emergencia, debemos traer a colación los principios basilares que defienden a los consumidores. Precisamente, dos son los principios que adquieren especial relevancia y que se encuentran consagrados en el art. 1094 CCyC, que dispone: *Artículo 1094. Interpretación y prelación normativa. Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de*

²¹ Decreto DNU N° 260/2020, art. 3°.- Información a la población. El MINISTERIO DE SALUD dará información diaria sobre las “zonas afectadas” y la situación epidemiológica, respecto a la propagación, contención, y mitigación de esta enfermedad, debiendo guardar confidencialidad acerca de la identidad de las personas afectadas y dando cumplimiento a la normativa de resguardo de secreto profesional.

²² Decreto DNU N° 260/2020, art. 21.- Trato digno. Vigencia de derechos: Las medidas sanitarias que se dispongan en el marco del presente decreto deberán ser lo menos restrictivas posible y con base en criterios científicamente aceptables. Las personas afectadas por dichas medidas tendrán asegurados sus derechos, en particular: I - el derecho a estar permanentemente informado sobre su estado de salud; II - el derecho a la atención sin discriminación; III - el derecho al trato digno.

²³ SAHIÁN, José H., *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores. Diálogo con los Derechos Humanos*, La Ley, Buenos Aires, 2017, pág. 212: “no siendo irrazonable deducir que se tratan de políticas programáticas, mandatos o principios rectores que deben ser reglamentados por el Estado, pero que no presentan estructura de derechos fundamentales *strictu sensu*”.

protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Veamos, brevemente, su configuración jurídica:

a) Principio protectorio.

Es uno de los pilares del derecho del consumidor y posee su fundamento en la situación de vulnerabilidad y debilidad estructural en la que se sitúa el consumidor o usuario en la *sociedad de consumo*. Posee jerarquía constitucional por su consagración en el art. 42 de nuestra Carta Magna, conforme hemos referido más arriba.

Siguiendo a autorizada doctrina, podemos esquematizar que se proyecta de tres formas o modos:

- 1) Regla *in dubio pro* consumidor; es aquella que establece que cuando una norma (general o particular) pueda dar lugar a dos o más interpretaciones, siempre deberá estarse por aquella que en el caso concreto sea más favorable al consumidor²⁴. El principio ya se encontraba reconocido en el art. 3 LDC y como pauta de interpretación en el art. 37 LDC.
- 2) Regla de la *norma más favorable*²⁵ implicará que si a determinada situación jurídica le resultan aplicable más de una norma, deberá aplicarse aquella que resulte más beneficiosa al consumidor, amén de su jerarquía, generalidad o especialidad, orden temporal o clasificaciones de otro tipo²⁶. Tanto el art. 3 LDC como el art. 1094, 2ª parte CCyC le brindan sustento normativo y su aplicación se extiende retroactivamente a las leyes supletorias²⁷, todo ello de conformidad al art. 7 CCyC.
- 3) Regla de la *condición más beneficiosa*: Implicará que la aplicación de una nueva norma no puede resultar perjudicial para el consumidor colocándolo en una situación más gravosa a la que se encontraba.

b) Principio de sustentabilidad

Si bien puede ser susceptible de crítica para cierta doctrina, lo cierto es que el Código Civil y Comercial recepta el principio de “acceso al consumo sustentable”. De allí que autores como Barocelli y Sozzo, señalan que el principio debe bifurcarse²⁸. Es decir, por un lado el “derecho al consumo” que resulta implícito y por otro el “derecho al consumo sustentable” que está expreso. En efecto, este último es expresamente consagrado por el Código e implicará que “[l]a protección de los más altos intereses de la comunidad determina que sea hoy insoslayable exigir que toda actividad productiva o de comercialización de bienes y servicios respete las exigencias propias de la preservación de

²⁴ BAROCELLI, Sergio S., “Principios y ámbito de aplicación del derecho del consumidor en el nuevo Código Civil y Comercial”, en DCCyE 2015 (febrero), 24/02/2015, 63. La Ley Online: AR/DOC/412/2015.

²⁵ FALCÓN, Enrique M., “El proceso de pequeñas causas en el campo del derecho al consumo” en WAJNTRAUB, Javier H., *Justicia del consumidor. Nuevo régimen de la ley 26.993*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2014, pág. 28.

²⁶ BAROCELLI, Sergio S., “Principios y ámbito de aplicación del derecho del consumidor en el nuevo Código Civil y Comercial”, en DCCyE 2015 (febrero), 24/02/2015, 63. La Ley Online: AR/DOC/412/2015.

²⁷ BAROCELLI, Sergio S., “Principios y ámbito de aplicación del derecho del consumidor en el nuevo Código Civil y Comercial”, en DCCyE 2015 (febrero), 24/02/2015, 63. La Ley Online: AR/DOC/412/2015.

²⁸ SOZZO, Gonzalo, “El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor argentino”, en MOSSET ITURRASPE, Jorge – LORENZETTI, Ricardo L. (dirs.), *Revista de Derecho de daños 2016-1: Consumidores*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2016, pág. 240 y sig.

un medio ambiente sustentable, lo que exige que en la comercialización de productos de consumo se prevean los mecanismos necesarios para el reciclado o la disposición adecuada de los residuos que puedan generarse²⁹”.

Por nuestra parte, interpretamos que el “derecho al consumo” *per se* es la base que contiene al principio de sustentabilidad y está consagrado constitucionalmente en la hermenéutica armónica de los artículos 41, 42, 33, 75 inc. 19 y 125 de la Constitución Nacional. En efecto, este principio hace a la dignidad humana y a las necesidades básicas que deben tener cubiertas las personas. Corresponde una breve disgresión. Aquí denunciamos una *señal de alarma* porque, como veremos al concluir el presente, el derecho de acceso al consumo adquiere especial relevancia en situaciones emergenciales como las que transitamos y que implicará que el Estado deba poner en marcha todo el andamiaje jurídico a los fines de que el consumidor y su grupo familiar puedan acceder a aquellos bienes que cubren sus necesidades básicas.

El Gobierno Nacional debe garantizar el acceso sin restricciones a los bienes básicos, especialmente aquellos tendientes a la protección de la salud individual y colectiva, y para ello, decidió suspender por el plazo que dure la emergencia, la exclusión prevista en el tercer párrafo del artículo 1º de la Ley N° 20.680, conocida coloquialmente como “Ley de Abastecimiento”, a fin de que la norma se aplique a todos los procesos económicos incluidas las micro, pequeñas y medianas empresas (art. 15 bis, Dec. N° 260/2020³⁰).

IV.2.2 Derecho de información del consumidor

El art. 1100 del CCyC es la única norma específica que consagra de forma general el derecho de información del consumidor. Lo recepta como la obligación del proveedor de “suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato”.

Entendemos que este principio adquirirá especial relevancia en la compraventa de bienes y servicios durante la duración de la cuarentena obligatoria dispuesta por el DNU N° 297/20, ya que los consumidores o quienes se acerquen a determinado establecimiento a adquirir bienes de extrema necesidad lo hacen atravesando una situación de emergencia sanitaria, en dónde la información que brinde el proveedor debe poseer una certeza y una claridad agravada, de modo tal que el consumidor no incurra en dudas respecto a la información que se le brinda.

Recalcamos, asimismo, que la *exhibición de los precios* es una derivación del derecho de información³¹ del consumidor. En términos claros, la exhibición del precio de un determinado producto es, sin dudas, determinante a la hora de la adquisición de un bien (art. 1123, CCyC). Más aún ante una situación de pandemia en dónde el consumidor accede

²⁹ STIGLITZ, Rubén S., “Relación de consumo”, en HERRERA, Marisa – CAMELO, Gustavo – PICASSO, Sebastián (dirs.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, 1ª edición, Infojus, Buenos Aires, 2015, t. III, pág. 495. Comentario al art. 1094 del CCyC.

³⁰ Decreto N° 287/2020 (B.O. 18/03/2020), art. 2.- Incorpórase como artículo 15 bis al Decreto N° 260/20, el siguiente: “ARTÍCULO 15 BIS: Suspéndese, por el plazo que dure la emergencia, el último párrafo del artículo 1º de la Ley N° 20.680 y sus modificaciones”.

³¹ Ampliar en ARIAS CÁU, Esteban J. – NASIF, Sofía, “El derecho de información del consumidor y el servicio accesorio de mesa a la luz de un precedente innovador”, *Microjuris*, sección doctrina, febrero 7 de 2019, MJ-DOC-13826-AR | MJD13826.

a los establecimientos con la urgencia y el factor psíquico de no saber ante que se enfrenta al salir de su casa, de allí que la información debe brindar una claridad tal que “ayude” a que ese consumidor adquiera los bienes, posea un conocimiento acabado de que está comprando y a qué precio lo pagará y pueda retornar a su hogar a cumplir el aislamiento obligatorio.

IV.3 Legislación infraconstitucional

La pandemia genera la necesidad de insumos críticos que tienen una función preventiva, como el alcohol en gel, los barbijos, u otros insumos que luego podrán ser definidos como tales, que requieren un mayor control de los precios facultándose al Ministerio de Salud, como autoridad de aplicación de la emergencia sanitaria, conjuntamente con el Ministerio de Desarrollo Productivo (Dec. PEN N° 260/2020), una doble facultad³²: 1°) Fijar precios máximos para los insumos críticos; 2°) Adoptar medidas necesarias para evitar el desabastecimiento.

Recordemos, ahora, el régimen legal aplicable a la especie:

IV.3.1 Ley de Abastecimiento N° 20.680

La ley N° 20.680³³ fue sancionada en el año 1974 y sufrió diversas modificaciones, siendo la última del año 2014³⁴.

El bien tutelado por la ley es la *competencia* dentro del mercado, aspirando a garantizar el interés económico general, concepto jurídico indeterminado y que puede ser susceptible de interpretaciones discrecionales. En esta línea, en principio, el ámbito de la tutela se circunscribe a limitar conductas o actos restrictivos de la competencia y a permitir la realización de operaciones en el mercado de manera competitiva, para que exista una restructuración concurrencial deben darse los presupuestos previstos en el art. 1° de la ley.

Contiene normas que regirán con respecto a la compraventa, permuta y locación de cosas muebles, obras y servicios, quedando exceptuados³⁵ de la misma los agentes económicos considerados micro, pequeñas o medianas empresas (MIPyMEs). Establece que la autoridad de aplicación podrá (art. 2): a) Establecer, para cualquier etapa del proceso económico, márgenes de utilidad, precios de referencia, niveles máximos y mínimos de precios, o todas o algunas de estas medidas; b) Dictar normas reglamentarias que rijan la comercialización, intermediación, distribución y/o producción; c) Disponer la continuidad en la producción, industrialización, comercialización, transporte, distribución o prestación de servicios, como también en la fabricación de determinados productos, dentro de los niveles o cuotas mínimas que estableciere la autoridad de aplicación; d) Acordar subsidios,

³² Decreto DNU N° 260/2020, art. 6°.- Insumos críticos: El MINISTERIO DE SALUD, conjuntamente con el MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, podrán fijar precios máximos para el alcohol en gel, los barbijos, u otros insumos críticos, definidos como tales. Asimismo, podrán adoptar las medidas necesarias para prevenir su desabastecimiento.

³³ Ley N° 20.680 (B.O. 25/06/1974) con las modificaciones parciales de la ley N° 26.991 (B.O. 19/09/2014).

³⁴ Remitimos a nuestro trabajo ARIAS CÁU, Esteban J. – MOEREMANS, Daniel E., “Análisis preliminar de las leyes sobre relaciones de consumo (N° 26.991, N° 26.992 y N°26.993)”, Microjuris, sección doctrina, diciembre 1 de 2014, MJD6979.

³⁵ Decreto N° 287/2020 (B.O. 18/03/2020), art. 2.- Incorporárase como artículo 15 bis al Decreto N° 260/20, el siguiente: “ARTÍCULO 15 BIS: Suspéndese, por el plazo que dure la emergencia, el último párrafo del artículo 1° de la Ley N° 20.680 y sus modificaciones”.

cuando ello sea necesario para asegurar el abastecimiento y/o la prestación de servicios; e) Requerir toda documentación relativa al giro comercial de la empresa o agente económico; f) Exigir la presentación o exhibición de todo tipo de libros, documentos, correspondencia, papeles de comercio y todo otro elemento relativo a la administración de los negocios; realizar pericias técnicas.

Asimismo enumera las *conductas* que serán pasibles de sanciones (art. 4), a saber: a) Elevación injustificada de precios u obtención de ganancias abusivas; b) Revaluación de existencias; c) Acaparamiento de materias primas o productos; d) Destrucción de mercaderías o bienes; e) Negación o restricción injustificada de venta de bienes o prestación de servicios; f) Desviación o discontinuación el abastecimiento normal y habitual de una zona a otra sin causa justificada.

Todas estas conductas son prácticas ilícitas que pueden ser llevadas a cabo por los proveedores, especialmente, en situaciones de emergencia. La autoridad de aplicación podrá imponer sanciones (art. 5) a saber: a) Multa de pesos quinientos (\$ 500) a pesos diez millones (\$ 10.000.000). Este último límite podrá aumentarse hasta alcanzar el triple de la ganancia obtenida en infracción; b) Clausura del establecimiento por un plazo de hasta noventa (90) días. Durante la clausura, y por otro período igual, no podrá transferirse el fondo de comercio ni los bienes afectados; c) Inhabilitación de hasta dos (2) años para el uso o renovación de créditos que otorguen las entidades públicas sujetas a la ley 21.526 de Entidades Financieras, y sus modificatorias; d) Comiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; e) Inhabilitación especial de hasta cinco (5) años para ejercer el comercio y la función pública; f) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores del Estado; g) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

Las sanciones previstas en esta norma podrán imponerse en forma *independiente o conjunta*, según las circunstancias del caso.

IV.3.2 Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor

El régimen legal de la ley N° 24.240, en sus diferentes versiones, constituye el arma principal que protege a los consumidores por su uso diario, y que por razones de espacio declinamos desarrollar.

Sin perjuicio de ello, todas las normas son relevantes en esta etapa de emergencia en virtud de su regulación infraconstitucional de la relación de consumo (arts. 1, 2 y 3), en sintonía con las leyes de defensa de la competencia y lealtad comercial, y que forman el sistema de defensa.

Por último, corresponde destacar que todo el régimen protectorio tiene el carácter de orden público (art. 65), es decir que “los derechos de los consumidores son irrenunciables y las normas de protección a los consumidores deben ser aplicadas por las autoridades públicas administrativas y jurisdiccionales, aun de oficio³⁶”. Lo que nos permite concluir que la norma en cuestión adquiere especial relevancia aún en situaciones de emergencia. En efecto, toda la legislación de emergencia se apoya en la Constitución Nacional (art. 76); sin embargo, ciertas normas infralegales han considerado necesario reforzar su indisponibilidad jurídica mediante su caracterización como de orden público³⁷

³⁶ Argumento sostenido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, 9/03/2010 in re “Uriarte Martínez, Héctor V. otro c. Transportes Metropolitanos General Roca S.A. y otros”, Fallos 333:203.

³⁷ Así, por ejemplo, el Decreto DNU N° 260/2020 (art. 24).

IV.3.3 Ley de Góndolas N° 27.545

La denominada “Ley de Góndolas” fue aprobada, recientemente, el 28 de febrero de 2020 y publicada en el Boletín Oficial con fecha 17 de marzo de 2020.

Entre sus objetivos, pretende: a) Contribuir a que el *precio de los productos* alimenticios, bebidas, de higiene y limpieza del hogar sea transparente y competitivo, en beneficio de los consumidores; b) Mantener la *armonía y el equilibrio entre los operadores económicos* alcanzados por la ley, con la finalidad de evitar que realicen prácticas comerciales que perjudiquen o impliquen un riesgo para la competencia u ocasionen distorsiones en el mercado; c) Ampliar la *oferta de productos artesanales y/o regionales* nacionales producidos por las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) y proteger su actuación; d) Fomentar a través de un régimen especial, la *oferta de productos del sector de la agricultura familiar, campesina e indígena*, definido por el artículo 5° de la ley 27.118, y de la economía popular, definido por el artículo 2° del anexo del decreto 159/2017, y los productos generados a partir de cooperativas y/o asociaciones mutuales en los términos de la ley 20.337 y la ley 20.321.

Entre sus disposiciones principales y que nos interesan encontramos las siguientes:

1. La exhibición de productos de un proveedor o grupo empresario no podrá superar el treinta por ciento (30%) del espacio disponible que comparte con productos de similares características. La participación deberá involucrar a no menos de cinco (5) proveedores o grupos empresarios (art. 7 inc. a);
2. En góndolas y locaciones virtuales deberá reservarse un veinticinco por ciento (25%) del espacio disponible para productos elaborados por micro y pequeñas empresas nacionales (art. 7 inc. b);
3. En góndolas los productos de menor precio conforme la unidad de medida deberán encontrarse a una altura equidistante entre el primero y último estante. En locaciones virtuales, deberá garantizarse que los productos de menor precio conforme la unidad de medida se publiquen en la primera visualización de productos de la categoría en cuestión (art. 7 inc. c.)
4. En las islas de exhibición y exhibidores contiguos a las cajas se deberán presentar en un cincuenta por ciento (50%) del espacio productos elaborados por micro y pequeñas empresas nacionales inscriptas en el Registro de Mipymes y/o en el RENA. (art. 7 inc. d);
5. En góndolas y locaciones virtuales la exhibición de productos importados no podrá superar el porcentaje que determine la autoridad de aplicación del espacio disponible para cada categoría de productos (art. 7 inc. e);
6. Consagra límites a los abusos de posición dominante (art. 8).

IV.4 Reglamentación

Ante el surgimiento de la Pandemia, el Ministerio de Desarrollo Productivo mediante sus Secretarías y Subsecretarías dictó una serie de resoluciones, y que mencionaremos brevemente:

En primer término, la Secretaría de Comercio Interior dictó en 11 de marzo de 2020 la Resolución 86/20. Con posterioridad al dictado del DNU N° 297/20 la Secretaría de Comercio Interior emitió las Resoluciones N° 98/20 y 100/20. Asimismo lo hizo la Subsecretaría de acciones para la defensa de las y los consumidores mediante la Disposición N° 3/20. Finalmente, se dicta la Resolución N° 102/20.

IV.4.1 Resoluciones del Ministerio de Desarrollo Productivo

IV.4.1.1 Resolución N° 86/20

Ante las primeras alarmas del surgimiento del COVID-19, y gracias a la difusión masiva en medios de comunicación y redes sociales, se informó a la sociedad que el “alcohol en gel” mataba al virus si el mismo tenía contacto con las manos. De allí, que el consumo del mismo fue masivo y comenzó a escasear y a venderse a precios exorbitantes.

En este sentido, en fecha 11 de marzo de 2020 la Secretaría de Comercio Interior emite la Resolución N° 98/20 mediante la cual dispone:

- 1) Retrotraer el precio de venta del alcohol en gel a los valores vigentes al 15 de febrero de 2020 (Artículo 1°).
- 2) Los precios de venta no podrán ser alterados durante un período de noventa (90) días.
- 3) Intima a las empresas que forman parte integrante de la cadena de producción, distribución y comercialización del alcohol en gel y sus insumos, a incrementar la producción de tales bienes hasta el máximo de su capacidad instalada durante el período de vigencia de la medida.

IV.4.1.2 Resoluciones N° 98/20 y 100/20

Conforme el art. 43 de la LDC, la Secretaría de Comercio Interior es la autoridad de aplicación de la misma. En este marco emitió en primer término la Resolución N° 98/20 en la que resuelve la suspensión de todos los plazos procedimentales y/o procesales en todos los expedientes en trámite por las Leyes Nros. 19.511, 22.802, 24.240, 25.156, 26.993, y 27.442, sus normas modificatorias y complementarias.

Con posterioridad el 19 de marzo del corriente emite la Resolución N° 100/20, en su carácter de autoridad de aplicación de la ley de abastecimiento y conforme las facultades que la misma le otorga.

El objeto de la resolución es la fijación de precios máximos vigentes durante la vigencia del aislamiento social obligatorio y preventivo (DNU 297/20).

En este marco establece que todos los sujetos que se encuentran alcanzados por el deber de información previsto en el artículo 4 de la Resolución N° 12/2016 de la ex Secretaría de Comercio, deberán fijar para todos los productos incluidos en el Anexo I de la Disposición N° 55/16 de la ex SUBSECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR como precios máximos de venta al consumidor final aquellos precios efectivamente informados por cada comercializadora al SEPA vigentes al día 6 de MARZO de 2020, para cada producto descripto en su reglamentación y por cada punto de venta (art. 1°).

La Resolución N° 12/16 de la Ex Secretaría de Comercio que crea el “SISTEMA ELECTRÓNICO DE PUBLICIDAD DE PRECIOS ARGENTINOS (SEPA)” y entre sus disposiciones principales encontramos. El artículo 4° establece “Quedan comprendidos dentro de los comercios obligados al cumplimiento de la resolución, en los términos del Artículo 1° de la misma, todos los almacenes, mercados, autoservicios, supermercados e hipermercados, a excepción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, conforme a los términos de la Ley N° 25.300 y sus modificatorias y complementarias, siendo optativo por parte de las mismas su incorporación al “Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)”.

En su artículo 2° establece la misma obligación individualizada en el artículo 1°, pero para todos los sujetos que se encuentran alcanzados por el deber de información

previsto en el artículo 2° de la Resolución N° 448/2016 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, y éstos últimos son “todos los establecimientos comerciales mayoristas de venta de productos de consumo masivo, que cuenten con salón de ventas, a excepción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, conforme lo establecido en la Ley N° 25.300 y su modificatoria, siendo optativo por parte de las mismas su incorporación al ‘Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA)’”.

En tercer término dispone que los distribuidores, productores y comercializadores alcanzados por la Ley N° 20.680, deberán a su vez mantener el precio de venta al 6 de marzo de 2020 a los consumidores, hipermercados, supermercados, almacenes, mercados, autoservicios, mini mercados minoristas y/o supermercados mayoristas. Lógicamente, al ser la comercialización una cadena, si el precio de venta al último eslabón previo al consumidor final se eleva, a éste se le haría imposible sostener el costo.

En cuarto lugar, intima a las empresas que forman parte integrante de la cadena de producción, distribución y comercialización de los productos incluidos en los artículos 1° y 2° de la presente resolución, a incrementar su producción hasta el máximo de su capacidad instalada y a arbitrar las medidas conducentes para asegurar su transporte y provisión durante el período de vigencia.

Entendemos que tal medida apunta a combatir la falta de producción, que podría producirse por la congelación en los precios. Si quienes producen merman en su trabajo, se produciría una crisis social.

Por último, la Resolución N° 100/20 intima a la “Subsecretaría de acciones para la defensa de las y los consumidores”, a tomar medidas en igual sentido.

IV.4.1.3 Disposición N°3/20 de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores

Conforme la intimación efectuada, en fecha 19 de marzo de 2020 la “Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores” emite la Disposición N° 3/20, mediante la cual crea el “régimen informativo exclusivo de publicación de precios máximos de referencia para una canasta básica de productos de consumo discriminada para cada provincia” y que estará disponible en la página web www.preciosmaximos.produccion.gob.ar (Art. 1°).

Asimismo dota al régimen de consulta pública y gratuita para todas y todos los consumidores (Art. 2°).

Por último, y en lo que resulta de gran significancia, se establece un mecanismo público y gratuito de reclamos y denuncias en la misma página web individualizada en el primer párrafo (Art. 3°).

IV.4.1.4 Resolución N° 102/2020

Con posterioridad a las medidas referidas, el 27 de marzo de 2020, la Secretaría de Comercio Interior emite la Resolución N° 102/20, mediante la cual resuelve que en los comercios deberá existir un listado de precios vigentes para cada comercio en particular y no tratarse de un listado genérico.

Quienes deben cumplir son:

- 1) Los sujetos obligados por la Resolución N° 100 deberán poseer, en cada uno de sus puntos de venta, los listados de los precios vigentes al día 6 de marzo de 2020 para cada producto, de todos los productos alcanzados por la mencionada norma (ARTÍCULO 1°)

- 2) Los sujetos obligados por la Resolución N° 86/20 deberán poseer en sus puntos de venta los listados con los precios del alcohol en gel, en todos sus presentaciones de comercialización, al día 15 de febrero de 2020 (ARTÍCULO 2°).
- 3) En caso de incumplimiento, los obligados serán sancionados conforme lo previsto en la Ley N° 20.680 y sus modificaciones y por el Decreto N° 274 de fecha 22 abril de 2019.

V.- CONCLUSIONES PRELIMINARES

Al comenzar el presente trabajo describimos *brevitatis modo* el estado de emergencia que atravesamos quienes habitamos este tiempo.

Se ha comparado a la enfermedad causada por el COVID-19 como una “guerra contra un enemigo invisible”. Sin embargo, a diferencia de otras guerras que atravesó la humanidad, la del presente nos encuentra con un masivo acceso a los medios de comunicación e información, lo que juzgamos como provechoso en el caso particular de los consumidores.

Pese a encontrarnos transitando un “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”, corresponde recordar que la Constitución Nacional y las leyes nacionales que en su consecuencia se dicten —comprensivas de toda la normativa infraconstitucional emitida a tales efectos— deben reglamentar los derechos de los habitantes de modo razonable y con medios proporcionados a los fines buscados, aún en la emergencia.

Por ello, hemos descripto someramente el sistema de relaciones de consumo que protege al consumidor, que parte del art. 42 de la Constitución Nacional, pasa por el Código Civil y Comercial (Ley N° 26.994) y finaliza en la ley de defensa del consumidor (ley N° 24.240). Sin embargo, estos niveles de protección constituyen el núcleo duro pero no se detiene allí porque también resultan aplicables, en armonía lógica y axiológica, toda ley o reglamentación nacional y local, que regule de modo expreso o implícito los principios protectorios y de sustentabilidad, que refuerzan a la parte débil del vínculo consumeril.

Cerramos estas líneas con el fuerte deseo que nuestros representantes, elegidos democráticamente, como los operadores del mercado puedan estar a la altura de las circunstancias y ello implica que, cuando volvamos a escribir un artículo, lo hagamos sabiendo que en esta pandemia no existió escasez de bienes y si algún consumidor sufrió alguna alteración a sus derechos obtuvo respuesta a tiempo de las autoridades, tanto administrativas como judiciales.

ARIAS CÁU, Esteban J. – NASIF, Sofía, “Emergencia sanitaria, pandemia y defensa del consumidor”, LA LEY 17/04/2020, 2; AR/DOC/952/2020