



VERÓNICA H. ORTIZ AUGER

# TURISMO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ASPECTOS JURÍDICOS Y PRÁCTICOS

INCLUYE LEYES N° 24240 Y N° 26993

CORTE SUPREMA BIBLIOTECA	
SIG. TOPOGRAFICA	INVENTARIO
C7623	151.584

# ÍNDICE ✓



INTRODUCCIÓN.....	9
-------------------	---

## CAPÍTULO I ✓

EL CONSUMIDOR.....	11 ✓
--------------------	------

1. Definición .....	11
2. Derechos del consumidor .....	13
3. Organismos de derechos del consumidor .....	13

## CAPÍTULO II /

LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA EN EL TURISMO .....	21 ✓
--	------

1. Introducción .....	21
2. Relación de consumo generada.....	22
3. La nada jurídica.....	22
4. Encuadre de las situaciones.....	23

## CAPÍTULO III ✓

LAS GRANDES AGENCIAS DE TURISMO.....	25 ✓
--------------------------------------	------

## CAPÍTULO IV /

PANDEMIA Y TURISMO .....	29 ✓
--------------------------	------

1. Caso fortuito o fuerza mayor.....	29
2. El principio de buena fe y contratos de larga duración ....	31
3. Conclusiones .....	33

## CAPÍTULO V ✓

CONTRATOS.....	35 ✓
1. Pasajes aéreos.....	35
1.1. Normas generales .....	35
1.2. Cancelación de vuelos .....	37
1.3. Compra de pasajes en la aerolínea.....	38
1.4. Compra de pasajes en agencia de viajes.....	39
1.5. El camino a seguir.....	39
2. Hoteles en moneda extranjera .....	40
2.1. Políticas de devolución .....	41
2.2. Políticas de cancelación.....	41
2.3. Formas de devolución .....	42
2.4. Conclusiones Finales .....	45

## CAPÍTULO VI ✓

FORMAS Y VÍAS DE RECLAMOS .....	47 ✓
1. El reclamo .....	47
2. Instancia personal.....	48
2.1. Datos personales .....	49
3. Instancia administrativa formal.....	50
3.1. Como evitar tener una audiencia más .....	51
4. Instancia Judicial.....	52
4.1. Competencia .....	53
4.2. Trámite.....	53

### ANEXO I ✓

LEY N° 24240 .....	57 ✓
--------------------	------

### ANEXO II ✓

LEY N° 26993 .....	85 ✓
--------------------	------