



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS SOCIALES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Tesis de Maestría en Sociología Económica

“¿Cómo puedo salir de acá?”

**Una aproximación a la construcción social y la gestión de las
deudas morosas**

Autora: Lic. Iara Nadina Hadad

Director: Dr. Alexandre Roig

10 de diciembre de 2015

Índice

Agradecimientos	4
Resumen	5
Introducción	7
La deuda como categoría híbrida	9
Los sentidos de la deuda <i>morosa</i>	11
Capítulo I: Acceder al crédito. Entre el dinero y la información	14
1.1 De mercados y transparencia	17
1.2 La información, la economía y la política	22
1.3 En busca del círculo de confianza: mora, riesgo y solvencia	32
Capítulo II: El circuito de captación de deuda	37
2.1 Cuerpos y objetos enredados	38
2.1.1 El Régimen de Información Financiera	41
2.1.2 La “gestión del riesgo”	44
2.1.3 La sinergia y los debates	47
2.1.4 La cobranza extrajudicial	48
Capítulo III: La configuración social y técnica de la morosidad. Entre el derecho, la economía y las tecnologías aplicadas	53
3.1 <i>Veraz</i> y los <i>credit bureaus</i>	53
3.2 La información como mecanismo de seguridad	57
3.3 La regulación de la información	64
3.4 El rol del deudor: entre la <i>responsabilidad</i> individual y la <i>carga de la prueba</i>	67
Capítulo IV: Des-endeudarse y volver a endeudarse	73
4.1 “Santa Rosa”	73
4.2 Financiamiento y deuda: entre relaciones personales e institucionales	76
4.3 De conflictos, intermediarios y categorías	80
4.4 Tiempo, deuda y moral	84
Conclusión: ¿Quién dice “la verdad”?	89

Bibliografia.....	96
Anexo I.....	102
Anexo II	103
Anexo III.....	105
Anexo IV	106
Anexo V	108

Agradecimientos

Son muchas las personas, instituciones y situaciones que han colaborado, directa o indirectamente, en la concreción de estas páginas. Lo aquí escrito es el fruto de varios años (quizás demasiados, quizás no tantos), pero al fin y al cabo el producto de un trayecto hasta aquí recorrido.

Agradezco al IDAES, a la Universidad Nacional de San Martín y al CONICET, que me han brindado el espacio y los recursos para desarrollar la presente investigación y mis estudios de posgrado. De igual manera, el vínculo con estas instituciones me ha posibilitado conocer a quienes actualmente me rodean y acompañan desde los últimos años: amigos, compañeros y colegas a quienes quiero mencionar y reconocer en estas líneas: María de las Nieves Puglia, Renato Mauricio Fumero, Martha Bernal, Pablo Figueiro, Guadalupe Moreno, Milena Páramo Bernal, Martín Hornes, “Chino” Beltrán Besada y Alejandra Arango, con quienes compartimos inquietudes y una labor diaria.

Un especial agradecimiento a Alexandre Roig, mi director, con quien he aprendido a confiar un poquito más en mí, y quien me ha inspirado a pensar y reflexionar acerca de cuestiones en principio “impensables”, ante mis ojos, desde la sociología. Debo a él y a los intercambios con investigadores y compañeros del Centro de Estudios Sociales de la Economía el haberme acercado al ejercicio de una sociología desprejuiciada, sensible, comprometida con su tiempo y realidad, y rica en su diálogo con otras prácticas y disciplinas.

También agradecer a mi familia por el apoyo brindado. En particular al “gurú”, que siempre ha estado, y está, dispuesto a tenderme una mano y sacarme de apuros técnicos, pero también para compartir risas y buenos momentos a distancia.

Por último a Mariano. Por su presencia cándida y reconfortante y por su afán en acompañarme no sólo en este trayecto, sino en los avatares de la vida. A él dedico esta tesis, porque ha sabido colmar de amor y respeto el arduo pero gratificante proceso de decir algo propio, y a la vez siempre colectivo.

Resumen

Dentro del amplio fenómeno de la “financiarización” del consumo, en nuestro trabajo nos hemos focalizado en los procesos y situaciones de endeudamiento monetario de personas y hogares. Debemos aclarar que el endeudamiento que observamos, y en el que nos hemos detenido, es el denominado *moroso*. En este sentido, reparamos en los modos en que se construye social y políticamente la *deuda morosa* como categoría específica. Los saberes expertos, los circuitos institucionales, así como las tecnologías aplicadas, son algunas de las dimensiones que intervienen en los dispositivos a través de los cuales se instala la morosidad como “problema social”.

En el plano de las prácticas de los agentes, la *deuda morosa* constituye una experiencia singular en cuanto al modo en que es vivida y experimentada por quienes la detentan. Nos referimos a que es posible identificar no sólo procesos materiales e institucionales, sino procesos de subjetivación que tienen resonancias e implicancias concretas, tanto en el orden simbólico como en el de las prácticas cotidianas de las personas.

En efecto, nuestra tesis sugiere que la morosidad revela la subjetivación del deudor. El “ser” *deudor moroso* implica lidiar con las complejidades políticas de una trama social e institucional en la que intervienen múltiples actores y lógicas heterogéneas. Lejos de inscribirse como categoría excluyente en términos absolutos financieros y sociales, la morosidad condensa los trazos de una sociabilidad que se gesta y genera en los tiempos específicos de la deuda y que se halla atravesada por cuestiones jurídicas, sociales y económicas, develando así las dimensiones no financieras de las prácticas financieras.

Dentro de esta lógica de la deuda, la circulación de un bien o de unos bienes no es sólo la circulación de las “cosas” que nos habremos regalado, sino incluso la de los valores o la de los símbolos que ahí se inscriben y la de las intenciones de regalar, ya sean estas conscientes o inconscientes.

Jacques Derridá (2004: 22)

Introducción

Explorar el universo de las deudas monetarias contraídas por personas –o “particulares”– supone, en nuestro caso, inmiscuirnos en lo que se presenta como la contracara del acceso al crédito, específicamente del crédito al consumo o crédito personal. Como es sabido, la deuda se constituye –ineludiblemente– como la antítesis del acceso al dinero cuando el mismo es mediado por la solicitud y el otorgamiento de un crédito (o préstamo, fiado, etc.). Sin embargo, poco se conoce, al menos desde una mirada académica, sobre el modo en que las personas lidian con las situaciones o contextos de endeudamiento, así como del modo en que las deudas monetarias se gestionan a nivel de las instituciones. Como bien señala Ariel Wilkis (2010), en nuestro país los estudios volcados al análisis de las finanzas se han concentrado mayoritariamente en los cambios acaecidos a nivel macroeconómico y en relación a los grandes agentes económicos (Basualdo, 2001; Schvarzer, 1982; Castellani, 2004; Heredia, 2003, 2010; Beltrán, 2005; entre otros). No obstante, si por “financiarización” entendemos las transformaciones del capitalismo mundial en términos de globalización financiera, y con ello la expansión e intromisión de las finanzas en todos los ámbitos de la vida social, más allá de la producción y la política nacional (Epstein, 2005), advertiremos que la lógica financiera no es ajena a los modos en que se constituye y reproduce el mundo popular, sino que lo estructura de distintas maneras, algunas de las cuales es posible identificar a través del estudio de los consumos (Fumero y Hadad, mimeo).

En efecto, los procesos financieros a través de los cuales las personas realizan sus prácticas económicas habituales constituyen una dimensión compleja y a la vez central a la hora de comprender las actuales formas de consumo de los distintos sectores sociales, entre ellos los de menores ingresos. La creciente financiarización (el uso de tarjetas de compra, tarjetas de crédito, créditos y préstamos personales) que sostiene el consumo es un indicador del modo en que “lo financiero” se conecta con “lo popular”, lejos de excluirlo. Tanto a nivel local como regional, diversos estudios y programas de investigación han señalado la importancia de analizar las redes monetarias a través de las cuales se tejen las economías y los presupuestos domésticos de los grupos más desfavorecidos de la escala

social (Roig, 2012; Figueiro, 2008, 2013; Wilkis, 2008, 2010, 2014, 2015; Wilkis y Roig ed., 2015; Luzzi, 2008, 2010; Hornes 2009, 2012; Müller, 2009; Villarreal, 2004, 2009; Ossandon *et al*, 2012; Barros, 2009; Nelms, 2012; entre otros). Desde estas perspectivas, se ha buscado dar cuenta de las tramas financieras y dinerarias en que se inscriben las prácticas y relaciones sociales del universo popular, muchas veces invisibilizado o pocas veces explorado por abordajes más afines a otras tradiciones teóricas y claves de interpretación.

En este sentido, nuestro trabajo apunta a identificar el entramado de dispositivos vinculado al endeudamiento financiero y a comprender el modo en que opera sobre las subjetividades. Con este propósito, analizamos en detalle la configuración que tales dispositivos adoptan y las formas en que inciden en las estrategias que las personas despliegan en relación a sus deudas y a las instituciones asociadas a las finanzas. Desde comercios, agencias financieras, hasta estudios privados de abogados, empresas de cobranza extrajudicial y el Banco Central, son varias las instituciones y entidades -privadas y públicas- que participan, de uno u otro modo, en la gestión y regulación del crédito y las deudas en nuestro país. Las prácticas cotidianas de los agentes no se encuentran alejadas de ellas, sino imbricadas de múltiples maneras. Los procederes de las personas y sus desplazamientos no son simples movimientos físicos y corporales, sino que implican, entre otras cuestiones, un arduo trabajo de reflexividad, la movilización de recursos para pagar las deudas, el aprendizaje de categorías jurídicas y técnicas en pos de defender sus derechos, y evaluaciones prácticas con el fin de identificar abusos e injusticias.

El eje que organiza nuestro análisis se configura en torno a la “frontera” que une y a la vez separa las prácticas de los sujetos y el rol de las instituciones. Es en los encuentros de las prácticas de los agentes y las lógicas institucionales donde se revelan las tensiones. Las particularidades chocan con las generalidades. Los saberes-prácticos ordinarios dialogan, a la vez que discuten, con saberes especializados de la economía y el derecho. A través de categorías clasificatorias emergentes del “discurso autorizado” respecto de la morosidad y el crédito, se reducen y descontextualizan realidades materiales complejas y desiguales en términos sociales. De esta manera, a través del estudio de las deudas monetarias y los *escenarios* de morosidad, buscamos dar cuenta de las lógicas sociales, las tensiones y los sentidos que atraviesan y caracterizan la dinámica entre ambas instancias.

¿Qué ocurre cuando “no se puede pagar una deuda”? ¿Cuáles son las implicancias subjetivas y materiales de una deuda *crediticia* que deviene deuda *morosa*? ¿Cómo se transita este “pasaje”, este cambio de estatus? Tales, algunos de los interrogantes que enmarcan y guían nuestras reflexiones.

La deuda como categoría híbrida

Gustav Peebles (2010) propone pensar la unidad diádica crédito/deuda como vínculo material que enlaza el pasado con el presente y el futuro, y tiene consecuencias en relación a la regulación del espacio, el tiempo y los cuerpos. Ahora bien, la sujeción que promueve la deuda es tanto más compleja cuanto no se agota en la dimensión jurídica o contractual, sino que trasciende y desborda los parámetros legales. En cierta forma, la interpretación del Derecho Romano pone de manifiesto esta complejidad cuando distingue entre deudas pasibles de ser exigidas jurídicamente y aquellas que, una vez que se hallan formalmente prescritas, pasan a ser “deudas naturales” o “deudas morales”. Estas últimas, si bien ya no pueden ser reclamadas por vía legal o judicial, no se encuentran *extintas* en la medida en que aún pueden ser cobradas dependiendo de la voluntad del deudor en saldarlas. “Voluntad”, cabe remarcar, en el sentido de que ya no estaría obligado por ley a hacerlo. El hecho de “deber” queda sujeto, así, a una ambivalencia -si no a una contradicción- de principios entre el derecho y la moral. Si, por un lado, los institutos legales pretenden establecer un límite a la existencia de las deudas a través del instrumento de la *prescripción*, al mismo tiempo reconocen la *perennidad* o *trascendencia* de las mismas en el plano moral. La obligación de pagar remite, así, a la sacralidad de la deuda. La etimología de la palabra “deuda” (del lat. *debita*, pl. n. de *debitum*, débito) admite tres acepciones: 1. f. Obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona algo, por lo común dinero. 2. f. Obligación moral contraída con alguien. 3. f. Pecado, culpa u ofensa. *Y perdónanos nuestras deudas*¹. (RAE, 22 da Edición). Pero

¹ Mateo 6:12 *Y perdónanos nuestras deudas, como también nosotros perdonamos a nuestros deudores*. Los pecados son deudas morales y espirituales que serán castigadas a menos que sean perdonadas (Mateo 18:23-35).

“deuda” (Del lat. *debitus*, debido) quiere decir también, antiguamente, “pariente”. En el lenguaje popular, aunque quizás no muy frecuente, se denomina así –“deuda” o “deudo”- a quién sufre la pérdida, el fallecimiento de un pariente. De esta manera, el significado y la experiencia de la deuda se encuentra asociada no sólo a la moral y al pecado, sino también a la muerte y a la culpa. Las deudas se sufren, se heredan y se honran. Vista como práctica social, el culto que se realiza en torno a ellas da cuenta de los preceptos religiosos que imprimen al concepto desde sus orígenes. En *La Genealogía de la moral*, Nietzsche (2013 [1972]) señala que la palabra alemana *schuld* significa indistintamente “deuda” y “culpa”. En su estudio genealógico acerca de las fuentes de los valores se refiere específicamente a las relaciones contractuales para afirmar que “(...) es en estas donde *se hacen promesas*; cabalmente es en estas donde se trata de *hacer* una memoria a quien hace promesas; cabalmente será en ellas (...) donde habrá un yacimiento de lo duro, de lo cruel, de lo penoso.” (Ibíd.: 92-93). En otro apartado señala también que es en la esfera del derecho de las obligaciones “(...) donde tiene su hogar nativo el mundo de los conceptos morales “culpa” (*schuld*), “conciencia”, “deber”, “santidad del deber”.” (Ibíd.: 94-95).

La relación deudor-acreedor supone una configuración que *requiere de*, y a la vez *desafía*, la autonomía relativa del deudor. Convertida en “promesa”, la deuda generada a la luz del contrato sintetiza el tiempo, se lo apropia, lo totaliza, obligando a disponer y pensar en él como si existieran un presente y un futuro a plazos. La asimilación de la promesa por parte de quien se endeuda, demanda, bajo estas condiciones, el desarrollo de una conciencia que se expresa a través de un ejercicio de previsión y cálculo, de un trabajo de adecuación y cautela en los modos de proceder, dirigido a honrar y respetar la deuda. Sin embargo, la “totalidad” que representa la deuda plantea *necesariamente* un principio de *ilusión*: quien *promete* no hace otra cosa que *com-prometerse* a sí mismo a futuro, salvando la desconexión con el presente. En términos ideales, lo incierto del acontecer queda suspendido, subsumido en el mandato y la abstracción de la deuda. Pero la materialidad de la vida -en sentido spinozista-, arroja continuidades allí donde parecería no haberlas, y demuestra crudamente las singularidades que la componen.

Lo cierto es que el instinto de responsabilidad se acomoda a las vicisitudes de las experiencias cotidianas. Experiencias que expresan modos de existencia que no siempre permiten pensar en un tiempo por fuera de los límites inmediatos del presente y de su

devenir. Aún así, la lógica económica del crédito se basa en la idea de “circularidad”: circulación, retorno y vuelta al origen. Importa una relación “reglada” con el tiempo, “normada”. Se espera un uso “adecuado” del crédito en términos de su devolución, acorde a determinadas condiciones financieras pre-establecidas (una cierta cantidad de cuotas en un cierto período de tiempo, a una tasa definida de interés). En este sentido, la deuda monetaria contraída queda sujeta a una serie de convenciones que involucran el paso del tiempo: valorado, medido y estipulado. A través de unidades de medición y dispositivos sociales estandarizados, el tiempo adquiere un carácter instrumental y simbólico. Opera como medio de orientación para determinar posiciones y tramos en el flujo de los acontecimientos, que de otro modo quedarían indeterminados (Elías, 2010 [1984]). De esta manera, el transcurso del tiempo colabora en clasificar no sólo a las deudas en “cobrables” o “incobrables”, “vigentes” o “prescriptas”, “monetarias” o “naturales”; sino a los mismos “sujetos de crédito”, devenidos “deudores morosos”. Cabe destacar, sin embargo, que la coacción del tiempo concebido como institución social no es estrictamente exterior al individuo, sino que la persona posee una conciencia individual sobre el mismo que se aprende socialmente y se expresa por medio de un proceso de autorregulación.

Los sentidos de la deuda *morosa*

La *morosidad* asociada a la deuda monetaria entraña modos singulares de experimentar el hecho de “deber dinero”. No es lo mismo vivir con deudas que se van saldando a su “debido tiempo” que vivir o lidiar con deudas que *perviven* en el tiempo, sujetas a la “de-mora” en su cancelación. Etimológicamente hablando, “morositas” es definido en el diccionario como lentitud, tristeza. Y efectivamente, hay emociones involucradas en las experiencias de endeudamiento moroso. En este sentido, podríamos decir que la *morosidad*, entendida como categoría específica, responde a una *experiencia* singular y a una *subjetivación* particular.

La inmanencia de las deudas se hace eco a través de normas, reglamentaciones y procedimientos, y retumba en la vida cotidiana de las personas. Constriñe, condiciona y estigmatiza. Lidiar con lo adeudado no supone únicamente conseguir el dinero para poder

pagar, sino entender “manejos”, procesos, tecnicismos, reconocer abusos e ilegalidades, así como también aprender a demandar derechos y protecciones. Afrontar una deuda requiere componer diferentes aspectos que hacen a la vida diaria y a la economía doméstica de un hogar: los ingresos -no sólo la cantidad, sino sus plazos y continuidad en el tiempo- y la condición de actividad -el tipo de empleo y sus características-, son apenas dos variables que es preciso conjugar en pos de cumplimentar con las cuotas pendientes. Pero, veremos, la inestabilidad de ambos fenómenos en el tiempo (el ingreso y el trabajo) es un factor que incide de modo intempestivo en los procesos de financiamiento y pago.

El crédito en particular, y la lógica financiera en general, responden al tipo de coacciones económicas que demandan a las personas adelantarse a sus propias acciones e intentar dilucidar incluso sus consecuencias más lejanas como si fueran presentes. Hay un “tiempo financiero” que se espera -o se pretende- coincida *naturalmente* con el “tiempo social” o “de vida” de las personas. Pero, ¿acaso el tiempo pertenece a *alguien* o a *algo*? valiéndonos de la reflexión de Jacques Derridá (1995) es posible pensar que se trata más bien de la *forma* del tiempo y de las cosas con las que se llena, es decir, “de las cosas que uno hace entretanto o de las que uno dispone mientras tanto”. La relación social establecida a partir del crédito, esto es, de la “confianza” y la “buena fe” se inscribe en el marco de una *transacción de distancia temporal* (Weber, 2008). Es precisamente la distancia temporal lo que une a ambas partes del contrato e instituye la deuda. En este sentido, el elemento de *imprevisibilidad* de la acción y del acontecer mismo, es una condición que se halla tan presente en el “círculo” instaurado por el contrato, como el deseo y la “buena voluntad” de quien debe y *crea* dominar las circunstancias de su deuda. Es necesario destacar que este movimiento no es simplemente de “devolución”, sino fundamentalmente de “subjetivación” y “sujeción”. La fuerza moral que subyace a las deudas en tanto portadoras del valor de una promesa comprende efectos potencialmente totalizadores sobre la existencia.

La *soberanía* que asumen las deudas monetarias en la vida de las personas da cuenta de la complejidad social, moral, económica, jurídica y política que encierran. Complejidades que, por otra parte, no es posible comprender por fuera de la lógica del crédito, entendido no sólo como institución económica sino como *ética* (Baudrillard, 1969). Ética que supone un modo específico de relacionarse con los objetos y también un modo específico de experimentar y relacionarse con el tiempo. Las deudas *morosas* -sostenidas en

el tiempo- devienen el medio o el soporte a través del cual las prácticas financieras de los agentes quedan expuestas, trascendiendo la privacidad de la esfera doméstica y confirmando su dimensión política (Schijman y Laé, 2011).

La forma que adoptó el trabajo de campo ha respondido a la intención de dar cuenta, finalmente, de lo que acaso podríamos referir como “la vida social de las deudas”, al estilo de lo que Arjun Appadurai (1991 [1986]) menciona como “la vida social de las cosas”. Seguir el recorrido institucional de las deudas comprendió un doble movimiento a partir del cual atestiguamos, asimismo, los recorridos de las personas endeudadas. Y no sólo sus trayectos, sino sus experiencias y percepciones, los modos en que ellas leen su realidad y actúan. De esta manera, seguir los procesos, los objetos (deudas) y las personas nos ha permitido comprender los conflictos y disputas que se entablan entre los distintos actores y visualizar las categorías, necesidades e intereses puestos en juego.

A grandes rasgos, el criterio reflexivo que articula la presentación de los capítulos simula la lógica circular del crédito pero incorpora a ella la disrupción y los “puntos de fuga” que habilita el endeudamiento moroso. Así, en el primer capítulo titulado “Acceder al crédito: entre el dinero y la información”, nos preguntamos por los discursos técnicos que subyacen al manejo institucional del crédito formal, destacando el rol de la información para el manejo preventivo del riesgo y la mora. Asimismo, intentamos dar cuenta de la construcción diferencial de la confianza y del acceso al crédito en términos sociales. En el segundo capítulo, nos abocamos a reconstruir y describir el andamiaje institucional que existe por detrás del crédito, fundamentalmente creado para captar deuda y regular comportamientos. Seguidamente, nos sumergimos en las especificidades técnicas, legales, e incluso tecnológicas, a través de las cuales se definen y configuran el *riesgo* y la *mora* en tanto categorías expertas. Por último, y dejando siempre abierto el “círculo” instaurado por el crédito, en el último capítulo buscamos describir e interpretar los modos en que las personas resuelven algunas situaciones de endeudamiento al tiempo que lidian con otras en los contextos de sus economías cotidianas.

Capítulo I: Acceder al crédito. Entre el dinero y la información

“(…) Mis padres cuando se casan, hijos de inmigrantes (...) recibieron como regalo de luna de miel...nosotros teníamos familiares en Francia que hacían ropa para niños, en ese momento no estaban todos los argentinos que viajaban a Europa a buscar modelos, entonces mis padres empezaron la industria textil (...) En ese momento, cuando les fue tan bien en la producción a fin de año hacían balance y la ganancia se la habían llevado los morosos. Entonces, hicieron una temporada más, cuya ganancias se la llevaron los morosos (...) y realmente en un momento mi padre decidió pensar algún sistema para saber a quién no vender, entonces como teníamos conocidos en la industria maderera, él fue recolectando los deudores morosos que tenían en la industria maderera, los publicaba en una guía que se llamaba “guía veraz de cuentas impagas” y se la vendía a la industria maderera, entonces los morosos para no figurar ahí, iban y cancelaban la deuda. Entonces quedaba el registro de la deuda y quedaba el registro de la cancelación, o no. Y esos archivos, después esas guías, se fueron transformando en archivos de cartón, se fueron archivando, cada vez fue creciendo, se fueron incorporando nuevos clientes (...)”²

La transcripción *in extenso* de este extracto de entrevista muestra los orígenes familiares, casi domésticos, de la empresa privada que actualmente posee el mayor acopio de datos crediticios en el país³. En boca de quien fuera director y presidente de organización *Veraz S.A.* entre 1975 y 1998, el emprendimiento comercial surge casi naturalmente como producto de las circunstancias vividas en aquel momento particular. La forma y el tono que adopta el relato dan la sensación de que era prácticamente inevitable que así sucediera, algo así como un devenir ineludible.

“Mi madre editaba el boletín, mi padre lo salía a vender por la calle. La industria textil prácticamente se había fundido, porque toda la ganancia se la habían llevado...digamos, los morosos fueron los que los impulsaron a generar esta empresa, entonces fue una empresa netamente familiar (...)” (Gabriel Yelín).

Tal es la imagen sintetizada que decanta del recuerdo personal: la empresa no podía ser otra cosa, adoptar ninguna otra configuración de origen que no fuera familiar. Mediante una suerte de fatalidad, los hechos impusieron su destino. La quiebra inminente en la producción textil, adjudicada -a grandes rasgos y básicamente- a la existencia y accionar de “los morosos”, aparece como el puntapié e incluso la razón de ser de la re-conversión, del cambio de rubro comercial que con el tiempo será exitoso y no sólo eso, sino innovador en materia de lo que podría entenderse como gestión privada e institucional de la morosidad en

² Extracto de una entrevista realizada a Gabriel Yelín por MateriaBiz, Escuela de Negocios.

³ *Veraz-Equifax* provee de información acerca de más de 20 millones de personas a bancos, comercios y otras entidades que operan con crédito en el país.

la Argentina. En efecto, la lectura subjetiva, anclada en la experiencia personal a partir de la cual se hace imperioso visibilizar y publicitar a los deudores morosos, conlleva una lógica de institucionalización: el (sujeto) *moroso* adquiere un estatus particular. Pasa a ser percibido e identificado como fenómeno en sí mismo, y como causa, a su vez, de fenómenos asociados (por ejemplo, la pérdida de ganancias o incluso la quiebra). Atender a la creación y evolución de *Veraz* resulta revelador en la medida en que coadyuva a reconstruir una genealogía de la morosidad y el modo en que esta llega a constituirse en problema social.

La rudimentaria confección de la “*guía veraz de cuentas impagas*” simboliza, en este sentido, el pasaje de una problemática, en principio privada, a una escena o espacio común, visible y accesible al “público”. La mora pasa a ser una cuestión de “todos” y de “cada uno”, según el caso. Atañe a los deudores, a los acreedores, e incluso interesa a los vendedores -potenciales acreedores- y a los compradores -“anónimos” hasta el momento eventual en que puedan constituirse en “morosos” y figurar así en los registros. Bajo estos supuestos comienza a circular el boletín, que se vende en las distintas industrias y ámbitos comerciales. Su circulación es una respuesta al hecho de que la mora es visualizada no sólo como “problema”, sino como “transgresión”. El sistema implementado funciona como dispositivo de control y regulación, pero ante todo de “disciplinamiento”. Se busca “*saber a quién no vender*”, para lo cual las guías adoptan un carácter preventivo, pero a la vez punitivo ante la falta de pago. La exhibición pública del nombre de la persona y el estado de su deuda (cancelada o no) conforma una estrategia que persigue un fin último: obligar a una acción, la del pago de la deuda. Pero hasta tanto el pago se realice y la deuda se salde, la mora en cuestión no sólo es *enunciada*, sino *anunciada* por medio de la circulación de esa información.

El conocimiento sobre *quién debe a quién* adquiere, entonces, un valor económico. Las deudas cobran identidad y notoriedad. Y a la par de ellas, las identidades se “valorizan” o “des-valorizan” dependiendo de los antecedentes, es decir, del modo en que figuran en los informes comerciales. La información contenida en ellos es valorada. Resulta útil y necesaria en relación a las condiciones y reglas que imperan en el sistema financiero y crediticio.

"Si estos sistemas no existieran [en referencia al registro crediticio], todos podríamos ser considerados **malos pagadores y no tendríamos acceso al crédito o pagaríamos tasas superiores**. Si se cometen errores en la información, la ley establece el procedimiento para corregirlos".

"¿Es dañina la discriminación que separa al **cumplidor** del que **no lo es** y **protege al buen pagador y al que da el crédito**?"⁴.

Los dos planteos esbozados por altos ejecutivos de empresas dedicadas a la confección y venta de informes financieros (ver Anexo I), expresan las visiones y lógicas prevalecientes en torno a la concepción del crédito, su funcionamiento y asignación. Privilegian, como es de esperar, el rol de la información en dichas tareas. Esta desempeña una doble función, a la vez técnica (o instrumental) y moral: a través de la discriminación sanciona a los "malos pagadores o incumplidores" y "protege" a los "buenos pagadores o cumplidores", así como también a los que "dan crédito". El cumplimiento, o no, en los pagos es traducido a categorías morales que buscan identificar y expresar el comportamiento de quienes han tomado un crédito y adeudan. Como si efectivamente existiese una *gramática*⁵ del crédito, el dato del "pago" o "no pago" deviene una prueba contundente que se acumula en el tiempo de vida. Y este punto no es menor en la medida en que el carácter acumulativo confiere a estos datos el estatus de antecedentes. Como resultado, el "historial crediticio" o "de pagos" deviene la carta de presentación de la persona, el insumo que colaborará en determinar si finalmente es o no *merecedora* de crédito, de esa suerte de "confianza" depositada en ella.

Cabe advertir que, según estos criterios, el crédito se presenta como una cuestión meritocrática. Entendido sobre la base de un sistema de pruebas, es concebido como un bien escaso, mensurable, cuantificable y jerarquizable. La confianza no es para todos por igual; tampoco es para todos. Pues, se insiste, quien da un crédito corre un "riesgo", por lo que hay que demostrar que "se es confiable". Ahora bien, ¿qué significa "ser confiable"? ¿Es acaso una capacidad o un factor de atribución? ¿De qué modo se construye como "garantía" o "certificación"? Del mismo modo, ¿a qué *riesgo* se hace referencia? ¿Al de la persona que se compromete frente a un crédito o al de las instituciones que lo otorgan?

⁴ Material proveniente de una nota periodística publicada el 29 de octubre de 2000 en el diario Clarín.

⁵ Entendemos aquí el concepto de *gramática* en el sentido en que lo propone Luc Boltanski en su obra *El amor y la justicia como competencias* (2000 [1990]). Es decir, como conjunto de coacciones o restricciones que se imponen a todos y constituyen un saber compartido.

¿Son acaso, uno y otro, “equiparables”? ¿Cómo se ponderan? ¿Hay un riesgo “válido” y otro no? ¿Quién determina y evalúa cada uno de esos riesgos? ¿Cuáles son los supuestos de su formulación?

Reflexionar acerca de estas cuestiones implica desentrañar los sentidos y significaciones a través de las cuales se asocian las nociones de “información”, “crédito” y “deuda”. Nos referimos a dar cuenta de los discursos y lógicas que subrepticamente, y no tanto, sostienen y (re)producen esta imbricación particular: la especificidad de la información (crediticia) *vis a vis* el desenvolvimiento del crédito y la regulación de las deudas.

1.1 De mercados y transparencia

A lo largo de la historia, diversos economistas han abordado la cuestión de la información, sus usos e incidencias en el funcionamiento de mercados, especialmente en relación a la toma de decisiones óptimas y eficientes⁶. Francisco Mochón y Víctor Becker (2003), por ejemplo, definen a la información como un bien escaso, imperfecto y asimétrico. A partir del análisis de casos puntuales (las subastas, los impuestos, los seguros), los distintos autores han coincidido en señalar la existencia de asimetrías de información, las cuales afectarían el desarrollo eficiente de los mercados. El término *información asimétrica* alude a situaciones en las que las dos partes intervinientes en una transacción u operación cuentan con un conocimiento desigual en torno al bien o servicio en cuestión. Esta “imperfeción” o “falta de información completa” en manos de ambos actores conduciría a costos adicionales, fallas o procesos de racionamiento. Fenómenos estos no previstos en los modelos tradicionales de microeconomía, centrados en el equilibrio competitivo y la teoría de los precios. En este sentido, los trabajos realizan una crítica al paradigma competitivo neoclásico, descartando el supuesto de información perfecta y orientando la mirada hacia los comportamientos individuales asociados a la

⁶ William Vickrey (1945), James Mirrlees (1971), George Stigler (1961) y Kenneth Arrow (1963) son considerados pioneros en este tipo de estudios.

posesión y creación de información relevante. El trasfondo de las observaciones es un diseño modelizado de “agente-principal”, según el cual los “agentes” (por ejemplo, empleados/contratados, asegurados, vendedores) estarían mejor provistos de información que los “principales” (contratantes, aseguradores, compradores), pudiendo sacar provecho de ello (Vickrey, 1961; Mirrlees, 1971, 1973). Se trata de un esquema de ventajas y desventajas que se traduciría en posicionamientos más o menos ventajosos para los actores, conforme al lugar que ocupan en el mercado y la información de que disponen. Desde esta óptica, cuestiones como los incentivos, la moral y la veracidad ligadas a los comportamientos adquieren visibilidad e importancia para el estudio de los mercados. Asimismo, las nociones de *riesgo moral* (*moral hazard*) y *selección adversa* (retomados por Arrow, 1965, 1967, 1970)⁷ se extienden y aplican al análisis de numerosos sectores de la economía.

En línea con estos estudios, el 8 de diciembre de 2001 Joseph E. Stiglitz, George Akerlof y Michael Spence recibieron el premio nobel de economía⁸ como reconocimiento a sus trabajos sobre la información asimétrica y los mercados⁹. Partiendo de la existencia de mercados concretos (de crédito, de trabajo, de tenencia de la tierra/aparcería, de coches usados, de educación, de seguros, entre otros), los autores desarrollaron modelos tendientes a comprender el funcionamiento de los mismos bajo la premisa de que los comportamientos de los agentes se orientan por medio de “información imperfecta”, delineando cursos de acción posibles. Bajo este supuesto, Stiglitz (2002) ha propuesto la *economía política de la información* como cambio de paradigma en la ciencia económica, resaltando el papel de la información en los procesos políticos y la toma colectiva de decisiones. Según él, las asimetrías de información son clave para comprender fenómenos de mercado como el

⁷ Ambos términos, empleados originariamente en el ámbito de los seguros, refieren a mecanismos que tendrían lugar, principalmente, en contextos de asimetría de información. El concepto de “riesgo moral” se ha utilizado para dar cuenta del desconocimiento de las empresas aseguradoras respecto a las verdaderas intenciones de los asegurados, señalando la responsabilidad que asumen estas frente a las consecuencias de los actos de los agentes. La “selección adversa”, por otro lado, alude a un proceso de selección no eficiente por parte del mercado, al dejar afuera a los “buenos” clientes (solicitantes de seguro, crédito) y productos debido a falta de información.

⁸ Premio en Ciencias Económicas del Banco de Suecia, creado en memoria de Alfred Nobel.

⁹ Véanse, entre otros, Akerlof (1970), Spence (1973) y Stiglitz, y Weiss (1981).

desempleo y las políticas crediticias. Con lo cual, en aras de alcanzar equilibrios socialmente eficientes, es necesario desarrollar mecanismos y dispositivos dirigidos a limitar y mitigar las consecuencias producidas por las asimetrías de información, entre ellas los procesos de *selección adversa* y *riesgo moral* que derivarían, en última instancia, en racionamientos e insuficiencias en los bienes y servicios (el caso del crédito se presenta como caso paradigmático).

Como vemos, en los argumentos desplegados por las teorías de la *economía de la información* la figura del mercado ocupa un rol central. Hay una honda preocupación por formular medios y medidas que posibiliten su funcionamiento eficiente. Se advierte que la “eficiencia” de los mercados, en teoría garantizada por la autorregulación, se ve amenazada por los comportamientos “inmorales” y “no veraces” de los agentes, que “lamentablemente no tienen siempre un incentivo para decir la verdad” (Stiglitz, 2002: 114). La “falta de transparencia” se revela, así, como un problema que induce efectos no deseados, por lo que es preciso contrarrestarlo a través de diseños de incentivos, esquemas de contratos múltiples (basados en aspectos observables) y prácticas de *screening*¹⁰. Gabriel Yelín, ex-presidente de *Veraz*, se ha expresado en la misma línea, al señalar:

“yo tengo mucho respeto por lo que es la información, información es incorporar formación delante de cada uno, es decir, ir a preguntarle al propio interesado cómo es él, no me parece muy serio...y la información lo que ayuda, es a transparentar los mercados, a que los mercados sean más y más transparentes, más competitivos...”

De hecho, la denominación “*Veraz*” es elocuente a los fines de querer mostrar “lo verdadero”, transparentar aquello que se encuentra oculto o, de alguna forma, vedado. No por casualidad *opacidad* es el término empleado en la jerga técnica para dar cuenta de la falta de información que permite evaluar los riesgos de insolvencia de los clientes de crédito.

¹⁰ Desarrollado por Michael Spence (1973), el concepto de *screening* en economía refiere a los casos de información asimétrica en los que una de las partes trata de suplir por diversos medios la deficiencia de información que posee *sobre* y *en relación a* la otra parte. Por lo general, las técnicas de *screening* se utilizan en transacciones que suponen un tiempo futuro o un largo plazo (como es habitual en el ámbito bancario y financiero).

Bajo el entendimiento de que las acciones transmiten información (Ibíd.: 115), las *conductas* pueden y deben ser reguladas en la medida en que los diversos actores y agentes realizan inferencias a partir de ellas.

“(…) tal como ocurre en los modelos ecológicos darwinianos, el principal determinante de la circunstancia de uno es la conducta de los otros, y la conducta de estos últimos puede depender, a su vez, de sus creencias acerca de la conducta de los demás” (Hoff y Stiglitz, 2001, citado en Stiglitz 2002:140).

La previsibilidad sobre el accionar del otro es, entonces, un dato “a construir” desde la ciencia y la técnica. La falta de predicción y la ilimitación -características inherentes de la acción humana (Arendt, 2012 [1958])- son interpretadas por la teoría económica moderna como variables a ser medidas y controladas. En términos ideales, ello permitiría reducir la incertidumbre y el conflicto, propios de la vida social pero concebidos aquí como anomalías o disfunciones que entorpecen e imposibilitan alcanzar los “puntos de equilibrio” y “armonía”, deseados y planificados desde los axiomas de la ciencia económica convencional (Brunet y Pastor, 2001).

Este ímpetu de predicción y modelización de la conducta económica¹¹ se inscribe en una concepción más amplia sobre la acción y la política, siendo la segunda subsidiaria de la primera. La prevalencia del estatus de *la conducta* por sobre el de *la acción*, como categorías del discurso económico para “dar cuenta del comportamiento de los individuos”, no es casual ni se agota en una simple cuestión semántica. La construcción de un “sujeto económico universal” que se erige como parámetro normal para evaluar, medir, clasificar e incluso anticipar las acciones de las personas, es expresión de la legitimación de un cierto tipo de saber económico que se ha convalidado como ciencia cierta. Siguiendo a Hannah Arendt (Loc. cit.), la noción de *acción* humana que se ha impuesto en términos valorativos desde los tiempos modernos, es la que se asimila a fines de utilidad, eficiencia y efectividad, quedando circunscripta a connotaciones económicas de tinte (neo)liberal, esto es, vacía *de* -o al menos negándosele-, potencial político y plural¹². Ello se debe a que la

¹¹ Ignasi Brunet e Inma Pastor reparan en el carácter apriorístico de la teoría neoclásica respecto de las condiciones formales de racionalidad de la conducta humana, dando cuenta del estatus de la economía como “ciencia de la conducta racional”.

¹² Según Arendt (1997:20) la acción no es privilegio del agente político, sino que concierne al estar entre los otros (*inter-esse*).

acción no permitiría la revelación de un *quién*, sino de un *qué*: un hipotético *homo œconomicus* reeditado infinitas veces en las acciones de los sujetos, que actuarían de forma aislada en contextos caracterizados por la atemporalidad, la necesidad, la escasez y la competencia. Desde este punto de vista, las diferencias, distinciones y singularidades representan un problema para la homogeneidad y normalización que exigen el mercado, en tanto ámbito de actuación, y la economía, como ciencia de predicción.

Mientras que la heterogeneidad irreductible del “estar-entre-otros” supone contingencias que atraviesan el sentido y el curso de las acciones humanas e individuales (Ibíd.), el mercado se presenta como *locus* de certeza, en el cual las acciones y la incertidumbre que ellas suponen, deben ser de algún modo previstas y controladas. De ahí el estatus que asumen las *conductas*: medidas, inducidas e internalizadas. La supuesta especificidad del “comportamiento económico” expresa la productividad de lo que Foucault ha identificado como “gubernamentalidad” de las acciones y las prácticas. Es decir, su normalización y naturalización a través de estructuras jurídicas y económicas.

Es “natural”, creemos, ser *responsable* en el uso del crédito. Pagar a término, no acumular deudas. Al menos, eso es lo esperable y lo deseado, no sólo por las empresas que otorgan el dinero, sino también por quién lo solicita. De que así sea se encargan las técnicas y los procedimientos tecnológicos como el “historial crediticio” y el *credit scoring*¹³, empleados por los oferentes de crédito para evaluar su otorgamiento en función de la solvencia y el comportamiento de los solicitantes. El tener “buenos antecedentes” y, por ende, un “buen *puntaje*” (*score*) para acceder al dinero dependerá, en gran medida, de la conducta de los deudores, esto es, de sus acciones de pago de deudas. Acciones que no se realizan en el vacío, sino que, aunque individuales a simple vista, se enmarcan en contextos familiares, laborales y sociales que condicionan su realización. Sin embargo, frente y pese a las múltiples mediaciones y contingencias que intervienen en el proceso cotidiano de gestión y pago de cuentas, la información crediticia cumple la función de homogeneizar las singularidades. Tiene lugar, así, un trabajo de traducción y síntesis: se sustrae el fenómeno

¹³ Las técnicas de *scoring* colaboran en generar de manera automática los criterios de selección crediticia sobre la base de métodos matemáticos o estadístico-econométricos. Son utilizados para medir el riesgo o la probabilidad de incumplimiento de los solicitantes y usuarios de crédito. Más adelante (en el capítulo III) ahondaremos sobre estas cuestiones.

del pago y de la deuda de la complejidad social en que se inscribe, para captarlo y registrarlo como imagen y resultado. Convertirse en “buen pagador” o “mal pagador” será sinónimo de ser “financieramente responsable” o no serlo, y ello repercutirá, a su vez, en ser “confiable” o no serlo, según los requerimientos del “mercado de crédito”. Y es que, acorde a la ciencia económica, los mercados son el escenario de agentes que proceden como *artífices* de sus propias acciones, de inicio a fin. Son espacios de opacidad e información, por lo que es necesario formular modelos, diseños y métodos para erosionar la “falta de transparencia” con que actúan los sujetos: estos deben *ser* y no *parecer*. Allí reside la importancia y la especificidad de los sistemas de información, en tanto y en cuanto operan como forma de gobierno y construcción de subjetividad. Andrew Leyshon y Nigel Thrift sostienen que,

“(…) estas bases de datos [en referencia a las bases de datos de consumidores] anuncian la llegada de una nueva forma de gubernamentalidad (*governmentality*) basada en nuevas prácticas de conocimiento que están inscriptas en las reglas de procedimiento aplicadas en la redacción de software, y por lo tanto, rara vez examinadas” (1999:435)¹⁴.

Refiriéndose a la banca minorista inglesa (*retail banking*), estos autores señalan que en condiciones de asimetría de información el *credit scoring* aparece como una opción atractiva, dado que permite a los bancos y a otras instituciones financieras acumular y producir información sobre los potenciales prestatarios de manera “remota” y “a distancia”, es decir, por medio de bases de datos y canales informáticos estandarizados. A propósito de esto, Martha Poon (2007: 3) apunta que “los individuos soberanos son suplantados por el poder neo-liberalizador del software y los datos administrados electrónicamente”¹⁵.

1.2 La información, la economía y la política

En oportunidad de un taller realizado en el Banco Central de la República Argentina (en adelante BCRA) sobre “El papel de la información crediticia confiable, en el desarrollo

¹⁴ Traducción propia del inglés al castellano.

¹⁵ Traducción propia del inglés al castellano.

de mercados de servicios financieros estables”¹⁶ la entonces representante del Banco Mundial en Argentina -Myrna Alexander-, destacaba la relevancia de la información crediticia para la transparencia en las decisiones de crédito, el uso moderno de tecnologías de análisis de crédito y la estabilidad de los mercados financieros. Esta apreciación tenía lugar en el marco de una consideración más amplia acerca de los usos políticos de la información.

“...la información es la nueva ola de desarrollo...uno de los mayores desafíos del próximo siglo es cómo canalizar la creciente revolución de la información y la tecnología a fin de brindar conocimientos y facultación a una gran cantidad de personas que quedan afuera de la economía moderna. El conocimiento es poder. Un gran poder de democratización de información nos da la oportunidad de provocar cambios y de aliviar la pobreza de formas que antes no se implementaron” (Myrna Alexander, 1997).

A nivel local, el desarrollo ha sido entendido en consonancia con la perspectiva instrumentalizada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a escala mundial. Es decir, en clave de “lucha contra la pobreza”, “individualización de los derechos humanos” y “buena gobernancia” (Roig, 2008). En línea con esta concepción, la declaración de la funcionaria planteaba un *saber técnico* en torno al empleo de la información que resultaba fundamental para el progreso en áreas como la educación, la economía y el gobierno. Se destacaba la importancia de la información económica por su capacidad para ayudar a que los mercados funcionaran mejor. En efecto, el modelo de “libre mercado” era la referencia a partir de la cual se pensaba y abordaba la economía. El Banco Central se pronunciaba por la no intervención del Estado, principalmente en materia económica.

“(...) es necesario que el gobierno no influya en las decisiones ni de los bancos ni de las empresas. La interacción banca-industria-Estado es algo muy peligroso, como corroboramos en América Latina en la década de los 70 y como está corroborando el modelo asiático de los 80 (...).” (Pedro Pou¹⁷, en su alocución durante el taller realizado sobre información crediticia, 1997).

Durante el período de vigencia de la ley de convertibilidad y la rígida política monetaria que implicó, el BCRA se limitó a ser garante del sistema financiero nacional e internacional. Frente a esta prerrogativa, la solvencia del mismo se convirtió en un objetivo

¹⁶ El taller se llevó adelante durante los días 4 y 5 de diciembre de 1997 en el Banco Central de la República Argentina, y contó con los sponsors de *Equifax* (Estados Unidos)-*Veraz* (Argentina), *Experian* (Inglaterra) y *Fair Isaac* (Estados Unidos), principales burós de crédito a nivel mundial.

¹⁷ Presidente del Banco Central durante el periodo de convertibilidad monetaria 1996-2001.

de primer orden para la política estatal. El desarrollo y crecimiento del país aparecían supeditados a la “sanidad” del sistema financiero, lo cual implicaba políticamente asumir que los intereses de los inversores coincidían o, mejor dicho, reflejaban, los intereses del país y su población. En función de estas percepciones y prioridades, la información -en especial aquella vinculada a las cuentas fiscales, las reservas y la liquidez de las finanzas-, devino vital para una “buena toma de decisiones”. Su transparencia, confiabilidad y exhaustividad pasó a ser una cuestión importante, tanto para las empresas privadas vinculadas al sector bancario y financiero, como para el mismo gobierno. A partir de la aceptación de las denominadas Normas de Basilea¹⁸, en 1991 se implementó el sistema de información basado en la “Central de deudores” con el fin de dotar de transparencia y previsibilidad al sistema financiero local.

“El criterio de su creación [en referencia a la Central de Deudores del BCRA] es el de autoprotección de los bancos, cubrir la solvencia de las entidades. Sus propósitos están orientados a la transparencia” (Entrevista realizada a un empleado de la Gerencia de Gestión de la Información del BCRA, 21/06/2012.)

Cabe recordar que durante la década de los noventa se aplicó una serie de medidas de estabilización y reformas estructurales¹⁹ de gran radicalidad que tendieron, fundamentalmente, a redefinir la relación del Estado con el mercado interno y su rol en el desarrollo de la economía y el bienestar social²⁰. El impacto de tales políticas repercutió negativamente en el ámbito del trabajo, entre otros, registrándose altos índices de desocupación abierta al igual que situaciones de precarización e inestabilidad laboral

¹⁸ Estas normas se presentan como una referencia del andamiaje institucional neoliberal. Corresponden a un modelo sin prestamista de última instancia, como lo fue en su momento el Banco Central en consonancia con la ley de nacionalización de los depósitos. En la práctica, estas normas propenden a reproducir la concentración del crédito, en tanto el colateral (la garantía) es lo más importante.

¹⁹ Las mismas se inician con la aprobación de dos leyes: "La Ley de Reforma del Estado" autorizaba la privatización de la mayoría de las empresas productoras de bienes o servicios de propiedad estatal, y además habilitaba el mecanismo de capitalización de deuda como forma de pago en la transferencia de las empresas estatales. "La Ley de Emergencia Económica", por su parte, otorgaba al PEN poderes extraordinarios en función de los cuales el mismo podía ‘legislar’ (por decreto) prescindiendo del Congreso Nacional (Abeles, 1999:95).

²⁰ El paquete de medidas no apuntaba a ampliar la capacidad productiva del país, creando las condiciones para un desarrollo endógeno sustentable, sino más bien respondía a objetivos de corto plazo como la reducción del déficit fiscal y el control de la inflación para conseguir la estabilización de los precios y ganarse así la confianza de los sectores financieros externos (Castellani, 2004).

(Beccaria, 2003). Paralelamente, a partir de 1994, en el contexto de la crisis del Tequila, se produjo una re-estructuración del sistema financiero nacional que desembocó en mayores grados de concentración y extranjerización del sector (Cibils y Alami, 2010). Se trataba de un proceso de largo plazo, en tanto una creciente reducción (neta) de entidades financieras se venía produciendo desde la aplicación de la Reforma Financiera²¹ en el año 1977. Entre los años 1977 y 2008 las entidades financieras pasaron de 723 a 84, en términos absolutos. Incluso se produjeron fusiones de algunas cajas y sociedades de crédito para consumo, a la vez que otras se transformaron en compañías financieras y bancos (Ibíd.: 122).

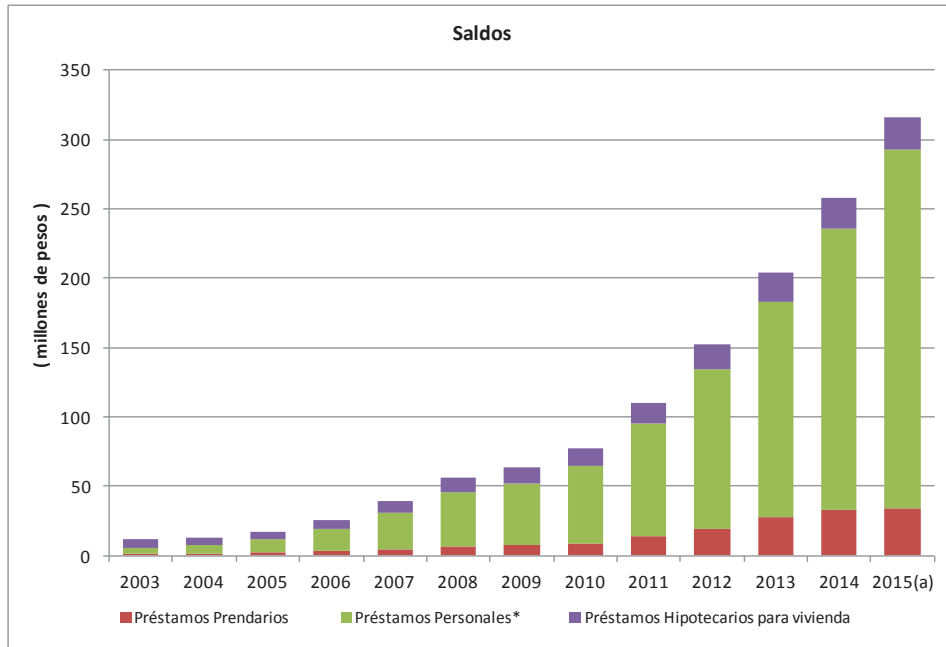
Algunos autores coinciden en señalar el paulatino incremento que experimentó el crédito personal, generalmente para consumo, desde principios de los noventa. Según Filippo, Kostzer y Schleser (2004:11), “la expansión del crédito hacia numerosos sectores, que no tenían acceso al mismo, fue básicamente explicada por la estabilidad en el tipo de cambio, baja volatilidad relativa en la tasa de interés, pero fundamentalmente por una casi ilimitada disponibilidad en los flujos de fondos externos que llevaron a esta expansión”. Más específicamente, en otro estudio acerca de la relación entre el crédito y el empleo, estos mismos autores señalan que en los últimos años de esta década los créditos dejaron de destinarse a la producción, priorizándose otros usos (préstamos al consumo, hipotecario, crédito público, liquidez y activos externos), para los todavía crecientes activos del sistema (Filippo y Kostzer, 2002). Esto significó, en principio, una extensión en el uso del crédito y de tarjetas de crédito por parte de particulares de cuenta bancaria (Wilks, 2013).

Hacia 2003, tras la crisis que el fin de la convertibilidad trajo aparejada en el año 2001, la recuperación económica propició el incremento de todas las líneas de créditos, destacándose especialmente la evolución de los créditos para consumo en sus dos componentes: préstamo personal y tarjeta de crédito.

²¹ El nuevo Régimen de Entidades Financieras implementado por la última dictadura militar se instauró a través de dos leyes (N° 21.495) y (N° 21.526) y apuntó a la liberalización del mercado interno y a una mayor vinculación con los mercados internacionales. Así, la función de intermediación monetaria se reservaba para el ejercicio de los bancos comerciales, mientras se limitaba la participación del Banco Central a la facultad de Superintendencia de entidades financieras (Rapoport, 2010).

Gráfico I

Evolución de líneas de crédito al sector privado



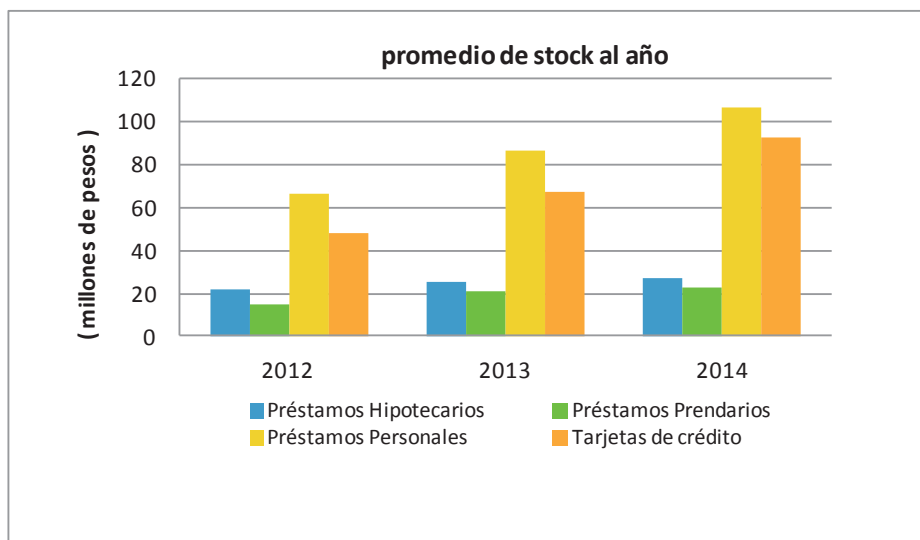
Nota: Los datos corresponden a bancos, compañías financieras, sociedades de ahorro y préstamo para la vivienda u otros inmuebles y a cajas de crédito.

^(a) Los datos que se muestran de 2015 representan el promedio a julio de ese año. Para el resto de los años se muestra el promedio al mes de diciembre.

*Incluye también los saldos impagos adeudados por titulares de tarjetas de crédito provenientes de la última liquidación emitida, del monto de los cupones registrados, de los adelantos en efectivo a vencer el próximo cierre y de las cuotas no vencidas correspondientes a financiamientos realizadas a través de ese medio. Fuente: Elaboración propia en base a información del BCRA. Balance de entidades financieras.

Gráfico II

Financiaciones por línea a personas físicas



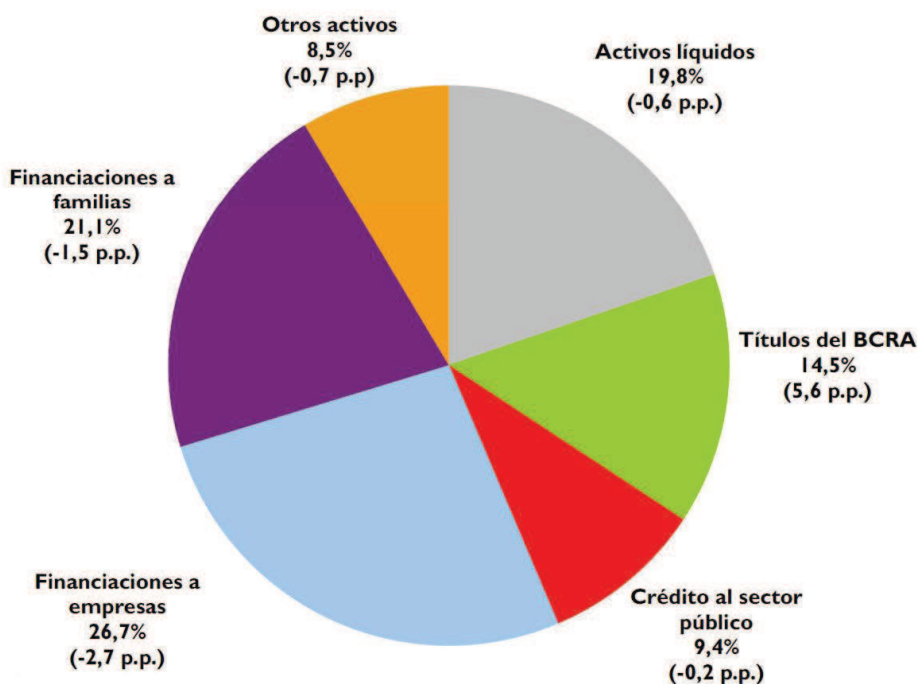
Fuente: Elaboración propia en base a información del BCRA.

En Argentina, al igual que en otros mercados, se incrementó la importancia del segmento crediticio minorista dentro del negocio financiero (Balzarotti y Anastasi, 2013).

Gráfico III

Cartera Activa del Sistema Financiero

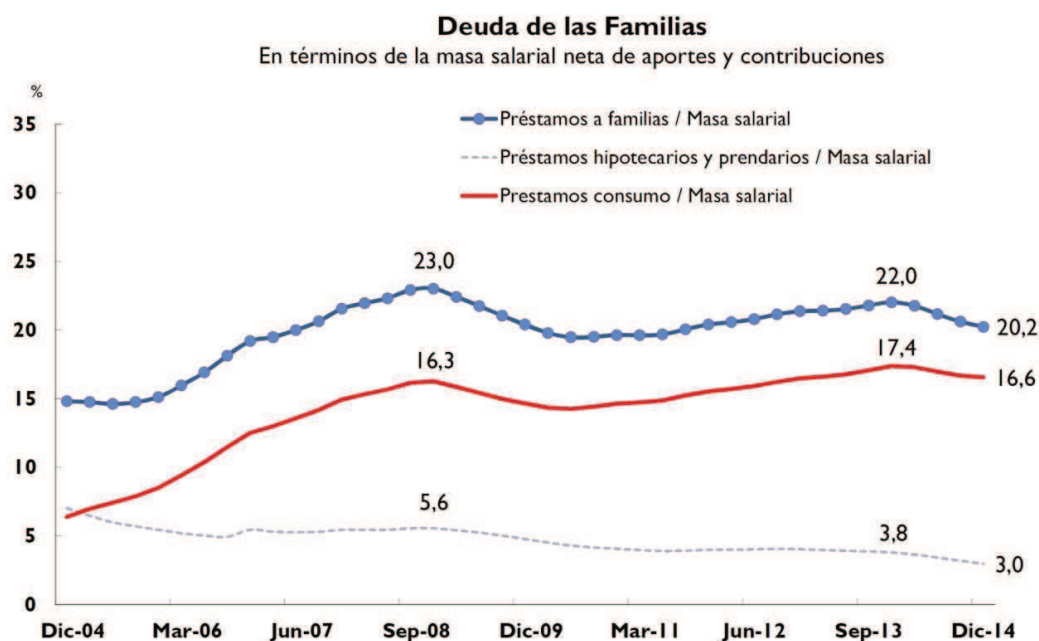
% del activo neteado a diciembre de 2014 - Entre paréntesis var. en el acumulado de 2014 en p.p.



Fuente: Boletín de Estabilidad Financiera, primer semestre 2015, en base a datos del BCRA.

Esta reconfiguración del crédito hacia la banca personal es un fenómeno que no sólo se manifiesta en el sistema financiero argentino sino a nivel mundial, y que va acompañado de una gran rentabilidad, en la medida en que -en comparación con otras categorías-, se trata de préstamos de corto plazo, menores montos y mayor interés, todo lo cual redunda en un menor riesgo para los inversores y las entidades oferentes.

Gráfico IV



Nota: Los préstamos a las familias incluyen el financiamiento del sistema financiero, los fideicomisos financieros que tienen como activos subyacentes créditos para consumo (tarjetas y personales) y con garantía real (hipotecarios y prendarios) y el saldo de préstamos de las tarjetas de crédito no bancarias. Se toman promedios anuales móviles tanto de las deudas de las familias como de su masa salarial. Fuente: Boletín de Estabilidad Financiera, primer semestre 2015, en base a datos del BCRA, INDEC y CNV.

Por otra parte, cabe destacar que el crédito a las familias se canaliza a través de oferentes de diversa categoría²². Así, es posible distinguir entre (i) entidades enmarcadas en la Ley de Entidades Financieras (bancos, cajas de crédito y otras compañías financieras), (ii) compañías de crédito al consumo no enmarcadas en dicha ley²³, (iii) cooperativas y asociaciones mutuales²⁴, y (iv) tiendas comerciales minoristas (Ibíd.). Un rasgo distintivo del segmento de crédito al consumo es que “varios de los principales bancos argentinos de

²² Balzarotti y Anastasi explican que las entidades oferentes de crédito responden a distintas obligaciones regulatorias, al tipo de crédito que pueden ofrecer, a la fuente de fondeo a la que pueden acceder, y al segmento de posibles clientes a los cuales atender (normalmente según un criterio de ingresos).

²³ Y por lo tanto no reguladas por el Banco Central de la República Argentina ni por otro organismo de control interviniente en el sistema financiero.

²⁴ Legisladas a través de la Ley Orgánica para las Asociaciones Mutuales (Ley N° 20.321) y la Ley de Cooperativas (Ley N° 20.337), y bajo la órbita de control del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.

capital privado mantienen el control accionario de compañías especializadas en consumo (empresas emisoras de tarjetas de crédito, compañías financieras, compañías de microfinanzas, entre otros)” (Ibíd.). En el espectro de compañías financieras y comercios o *retailers* orientados a ofrecer tarjetas y préstamos personales a sectores de la población no bancarizados se destacan: Efectivo Sí²⁵; Tarjeta Naranja²⁶; Tarjeta Shopping²⁷; Credilogros²⁸; Credil²⁹; Credial³⁰; CrediPaz³¹; entre otras. Por otra parte, en la configuración que adopta hoy el crédito para consumo, debemos mencionar también el mecanismo ampliamente extendido denominado “Código de Descuento de Haberes”, gestionado exclusivamente por entidades no bancarias. Consiste en un contrato con organismos públicos, lo cual permite a las entidades otorgar préstamos y cobrar las cuotas en forma directa y automática, previo al depósito de los haberes correspondientes en las cuentas de los afiliados.

²⁵ Perteneciente a Compañía Financiera S.A., fue creada en 1994 con el objetivo de atender las necesidades de financiamiento de los sectores no bancarizados de la población. En 1995 el vínculo de la empresa con el Banco de Crédito argentino la convierte en CFA S.A. Posteriormente, el Banco fue comprado por BBVA Banco Francés. En 1998 AIG Consumer Finance Group, Inc., integrante de una empresa multinacional líder en seguros y servicios financieros, adquiere CFA S.A. Finalmente, en Junio de 2010 con la aprobación del Banco Central de la República Argentina, CFA S.A. fue adquirida por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y Tarjetas Regionales S.A., con una participación accionaria del 95% y 5% del capital social de la Sociedad respectivamente.

²⁶ Creada en 1985 en Córdoba como la tarjeta asociada a un comercio, luego se expandió en términos comerciales y geográficos. En 1995 obtuvo la participación accionaria del Banco Galicia, en 1998 se alió con Visa, y en 2008 con Mastercard y American Express. Actualmente el 100 por ciento de su capital accionario se encuentra en manos de Tarjetas Regionales S.A. y se ha expandido también a nivel internacional, llegando a Perú y República dominicana.

²⁷ Creada en 1995. Pertenece al Banco Hipotecario S. A.

²⁸ Creada en 1995. En principio División especializada del Banco Francés, actualmente tiene personería jurídica propia y opera como compañía financiera bajo licencia del BCRA.

²⁹ Fundada en 1986. En la actualidad posee 153 sucursales ubicadas en Argentina, Uruguay, Paraguay y EE.UU., y supera los 900 comercios adheridos a su sistema.

³⁰ Opera en las principales zonas del conurbano bonaerense: González Catán; G. Laferrere; Morón; Rafael Castillo; San Justo; San Martín; Gral. Rodríguez; Mariano Acosta; Merlo; Moreno; San Miguel; F. Varela; Lomas de Zamora; Lanús; Quilmes y S. F. Solano.

³¹ Opera desde 1971 y funciona como emisora no bancaria de las tarjetas de crédito CABAL.

La heterogeneidad, sin embargo, no se circunscribe a las instituciones oferentes, sino que se traslada a los modos de evaluación y acceso a los instrumentos financieros. Respecto a los préstamos personales, las entidades bancarias se caracterizan, en términos generales, por solicitar un mínimo de ingresos y de antigüedad laboral mayor que lo solicitado por el resto de las entidades. En relación a las condiciones, el costo financiero total (CFT)³² es menor en los bancos, mientras que el plazo máximo de devolución y el monto máximo prestado es más alto que el ofrecido por las entidades no bancarias. A su vez, a través de un ejercicio comparativo a agosto de 2013, Germán Feldman (2013) demuestra que el CFT aplicado por los bancos públicos ronda en promedio el 51.9%, mientras que en los bancos privados llega al 96.6% y en las entidades no bancarias al 135.5%. En el caso de las tarjetas de crédito, el mínimo de ingresos y antigüedad laboral solicitada es también más alto en los bancos que en las entidades no bancarias. Comparativamente, estas últimas cobran una tasa de financiación más alta, mientras que el costo de renovación anual es más bajo que en los bancos (D’Onofrio, 2008). Estos datos no hacen más que confirmar las condiciones desiguales a través de las cuales se accede al crédito según se cuente con las credenciales económicas y sociales necesarias para constituirse en “cliente bancario” o, en su defecto, en “cliente no bancario”. En este sentido, la profundización financiera no necesariamente contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad de los ingresos, tal y como sugiere cierta literatura (Greenwood y Jovanovic, 1990, King y Levine, 1993, Levine, Loayza y Beck, 2001), sino que, en determinadas condiciones, reproduce y acentúa las diferencias sociales.

Según datos del último Informe de Entidades Financieras elaborado por el BCRA, el sistema financiero actual presenta la siguiente composición.

³² Dentro del CFT se incluyen las comisiones y cargos adicionales que se aplican al préstamo y al crédito, además de la tasa de interés implícita.

Cuadro V

Composición del sistema financiero

	Junio 2015
Cantidad Entidades Financieras	81
Bancos	65
Bancos Públicos	12
Bancos Privados	53
Bancos locales de capital nacional	33
Bancos locales de capital extranjero	11
Bancos sucursales de entidades financieras del exterior	9
Compañías financieras	15
Compañías financieras de capital nacional	6
Compañías financieras de capital extranjero	9
Cajas de crédito	1

Fuente: Información de Entidades Financieras, SEFyC/BCRA; Junio 2015

A estos datos deben agregarse, según fuentes oficiales, aproximadamente 124 entidades no financieras emisoras de tarjetas de crédito y 170 fideicomisos financieros.

1.3 En busca del círculo de confianza: mora, riesgo y solvencia

En su participación en el taller sobre información crediticia realizado en el Banco Central, Michael Staten -académico investigador norteamericano-, señaló, refiriéndose a la industria del crédito al consumo de Estados Unidos.

“(...) el centro de la decisión se toma sobre la base de la información acerca de la solvencia del solicitante. Dicho en otras palabras, los prestadores no prestarán si no tienen garantías de que el consumidor pagará su deuda” (Michael Staten, 1997)³³.

³³ Michael Staten dirige, desde 1990, el Centro de Investigaciones Crediticias, perteneciente a la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Georgetown, en Washington D.C. La investigación producida por este centro es utilizada por agencias regulatorias, grupos de la industria del crédito al consumidor y por el sistema legal. También ha sido presidente de la Junta de Directores del Sindicato Federal de Empleados Crediticios desde 1997.

La teoría de la solvencia que orienta la gestión del crédito a través del mercado como su gran regulador, otorga racionalidad al fundamento político de la información crediticia. La solvencia es construida como capital, no sólo económico, sino también simbólico, que habilita a quienes lo deseen y necesiten, a solicitar y acceder a un crédito bancario. La información crediticia cumple, entonces, la función de “demostrar” la existencia y “veracidad” de esa suerte de *garantía* que es la solvencia. Ahora bien, ¿de qué manera? ¿En qué consiste *esa* información? ¿Qué significa “ser solvente” o “tener solvencia”? ¿Cuál es su materialidad?

La *capacidad crediticia* de una persona es una variable compleja que se compone, a su vez, de otras dos variables a ser medidas y analizadas. Estas son: la capacidad de (re)pago y la voluntad de pago. La primera, considerada objetiva. La segunda, un tanto más subjetiva, pero aún así estimable. La *capacidad de (re)pago* se define básicamente a partir del estado patrimonial actual del cliente y de la proyección de su flujo de fondos. De esta manera, se estaría evaluando no sólo su situación presente, sino, incluso, estimando o anticipando su futuro cercano en términos patrimoniales. Por otro lado, la *voluntad de pago* de una persona se entiende como la *actitud*, el *comportamiento* que ha tenido frente a sus compromisos de deuda a lo largo de su vida. En este sentido, el historial crediticio es el insumo necesario que hace las veces de *proxi* para inferir esta variable. Temporalmente, la historia crediticia permitiría revisar aspectos pasados de la persona, en la medida en que lo que estaría aportando es un acumulado de información al momento presente.

En el medio financiero, se apuesta a que la *confiabilidad* de los datos recopilados y construidos a la luz de estos criterios ofrezcan las credenciales que permitan a las entidades bancarias seleccionar de modo eficaz y eficiente a los solicitantes de crédito y asignar el recurso –el crédito– de manera más óptima. El problema de fondo que se busca zanjar es el de la asimetría de información que existe entre los prestadores y prestatarios, lo cual redundaría en un círculo vicioso con resultados perniciosos, en última instancia, para la salud del sistema financiero en su conjunto. ¿En qué sentido? ¿Cuál es la racionalidad que guía este argumento?

Ante el supuesto de que existen “buenos” y “malos” pagadores, se afirma que la falta de información sobre los clientes por parte de los bancos trae aparejada la posibilidad

de que estos presten dinero a los solicitantes con mayor riesgo de no pagar. De producirse estas “malas decisiones”, se generarían altos niveles de morosidad y ello impactaría “de forma natural” en la tasa de interés de los créditos a través de la figura del provisionamiento³⁴. La lógica bancaria indica que cuanto mayor la mora, mayor la tasa de interés, con el fin de no afectar la rentabilidad de las entidades. A su vez, debido a la elevada tasa, podría suceder que los buenos pagadores no pudiesen continuar cumpliendo con los servicios de su deuda, aumentando por esta vía la morosidad también. Estos escenarios hipotéticos son los que se conocen como *selección adversa* de clientes y *riesgo moral*³⁵. La analogía médica que suele utilizarse para hablar de la economía, los describiría probablemente como la enfermedad que azota a los mercados. La cura parece visualizarse por medio del racionamiento crediticio que, según algunos especialistas (Stiglitz y Weiss, 1981), es preferible al hecho de aumentar las tasas de interés. En este cuadro de situación, la información es el paliativo, cuando no la prevención. El recurso que permite prever las conductas de los individuos, controlarlas.

“Dar crédito” es, etimológicamente, “creer”. “Dar dinero a crédito” es “prestarlo sin otra seguridad que la del *crédito* de quien lo recibe” (Rae). En la práctica bancaria, esa creencia, esa confianza, se construye a través de los indicadores de “capacidad” y “voluntad de pago”. El crédito es una cuestión de merecimiento y potestad individual, avalada por las “pruebas cuantitativas” del patrimonio y los fondos que se poseen, así como por las “pruebas cualitativas” de que se es un “buen pagador” y “siempre se ha cumplido”. La evaluación sobre las personas es tanto monetaria como moral (Lazarus, 2012; Ferrary, 1999; Wissler, 1989). No obstante, dentro del sistema financiero la confianza se construye y concibe de manera diferencial. Ello dependerá de los circuitos, mecanismos, activos y población involucrada. Nos referimos a que, tal y como aludimos en el apartado anterior, los bancos comerciales no se vinculan con su clientela –mayormente clase media y alta- de la misma forma que las agencias financieras no bancarias, a las que acceden las poblaciones de bajos recursos. En estos casos, la solvencia no consiste en el análisis patrimonial de la

³⁴ La tasa de provisionamiento es un mecanismo prudencial a través del cual las entidades financieras *castigan* los créditos en base a riesgos de incobrabilidad y deterioro objetivo de su cartera de créditos.

³⁵ Ver nota a pie de página 7 en este capítulo.

persona, sino en procedimientos institucionales que se orientan a identificar lo que Ariel Wilkis (2013, 2014a) ha caracterizado como el “capital moral” de los clientes. Esto es, el reconocimiento de “virtudes éticas” (tales como la responsabilidad y la buena educación) por medio de evaluaciones ambientales en el hogar del solicitante, entrevistas con la familia, conocidos y amigos, entre otras instancias. Por otro lado, es preciso reparar en que el acceso al crédito de los sectores subalternos se halla mediado, configurado, por el entrecruzamiento de dos fenómenos puntuales: la extensión del mercado crediticio y la política social (Wilgis, 2014b). La Asignación Universal por Hijo (AUH) opera como prueba de solvencia, “garantía económica”, para acceder a un crédito o a una tarjeta.

“no, con lo que nos pagan en la cooperativa no te dan nada, pero con el sueldo sí [se refiere a la AUH]...está bien, yo entiendo [que no le otorguen crédito]...porque, claro, lo de las cooperativas puede desaparecer, cambia el gobierno y listo...pero en cambio con el sueldo es distinto, es más seguro que puedas pagar.” (Claudia, trabajadora de una cooperativa perteneciente al programa Argentina Trabaja, Ingreso Social con Trabajo).

En definitiva, el endeudamiento no se vive de la misma manera a lo largo y ancho de la sociedad, sino que la forma en que se experimenta varía en función de los ingresos, la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y sus beneficios. Más que representar un riesgo hacia las entidades bancarias y financieras, la mora, es decir, la falta o el atraso en el pago, es un riesgo ante todo para las economías domésticas de los hogares que deben acomodarse y encontrar la forma de hacer frente a las deudas bancarias y financieras. No hay “salvataje financiero” para los hogares, ni tampoco previsionamientos antes riesgos de pérdidas de empleo o merma de ingresos, pero sí embargos, dependiendo del monto de los salarios y los bienes poseídos. También hay refinanciaciones y planes de pago. Cobranza judicial y cobranza extrajudicial. Una variedad de medios e instrumentos para cobrar las deudas impagas.

En el próximo capítulo profundizaremos en la trama institucional que efectivamente existe por detrás del crédito. Todo un circuito de captación de deuda: una amalgama de entidades bancarias y financieras, empresas privadas e instituciones públicas que, a través del derecho y la economía, ejercen un control político sobre los sujetos, instituyendo la obligación moral del pago. Dirigir la atención hacia los dispositivos institucionales—discursos, reglamentaciones, normas, tecnologías - resulta fundamental en la medida en que estos últimos no sólo regulan las deudas morosas, sino a los propios “sujetos de crédito”

devenidos “deudores morosos”. De esta manera, sostienen y dan forma, concomitantemente, a las relaciones de crédito y consumo en nuestra sociedad.

Capítulo II: El circuito de captación de deuda

“El capital no tiene una lógica propia, leyes autónomas e independientes que deberían limitarse y controlarse a través de los derechos, la opinión y los saberes. El capitalismo no tiene existencia histórica si no es dentro de un cuadro institucional y de reglas positivas (legales y extralegales) que constituyen su condición de posibilidad”

Maurizio Lazzarato (2006: 18)

Como bien señalamos al inicio del capítulo anterior, *Veraz* ha sido la empresa pionera en Argentina en dedicarse a recopilar y producir datos vinculados con el cumplimiento de pagos y deudas correspondientes a personas físicas y jurídicas. La particularidad de esta actividad comprende un proceso de producción y mercantilización de información. No es cualquier tipo de información el que se procura y produce, sino aquella asociada a los créditos y compromisos de deuda. De esta manera, se la recorta, clasifica y diferencia. Se la actualiza y corrige. Se la valoriza y se la vende. La información crediticia se convierte, de este modo, en un “bien de interés público” bajo la consideración de que

“permite diferenciar a los deudores según el grado de cumplimiento de sus obligaciones” (Gabriel Yelín, 1997).

Pedro Pou, ex-presidente del BCRA, aludía a su importancia de la siguiente manera.

“(…) si un banco puede discriminar, puede identificar quiénes son los malos pagadores, no atenderlos crediticiamente, entonces la tasa de provisionamiento que va a tener que incluir en la tasa de interés, va a ser una tasa mucho menor y esto incidirá favorablemente sobre la cobrabilidad del total de los créditos y, por ende, sobre la tasa de interés y sobre la solvencia del sistema financiero en general” (1997).

La cita es clara en señalar que el proceso de clasificación y diferenciación que la información permite llevar adelante resulta indispensable para el “buen” funcionamiento del crédito, esto es, para su alta cobrabilidad y abaratamiento. También es esencial para la solvencia del sistema financiero en su conjunto. Sin otras mediaciones aparentes, la información se encuentra asociada a los flujos de dinero que supone el crédito, y es más, casi diríamos, parece *determinar* sus condiciones.

Gabriel Yelín recuerda,

“(…) organización Veraz fue fundada en el año 1957 por mis padres con el objetivo de contribuir al saneamiento y expansión de las actividades crediticias a través del intercambio de información aportado, tanto por las entidades financieras como por empresas industriales, comerciales y de servicios, fundamentalmente sobre el incumplimiento de pagos de personas y empresas” (1997).

La circulación del dinero bajo la forma del crédito concebido en estos términos - como estricto “asunto de mercado”- requiere, indefectiblemente, la circulación de la información concerniente a los pagos y las deudas. La información importa “derechos de acceso” para el acreedor mientras “exhibe” al deudor en calidad de “pagador”³⁶. En este sentido, no sólo “informa”, sino “jerarquiza”, representando la *condición de posibilidad* del crédito más allá de las necesidades, los requerimientos y las condiciones de existencia de los solicitantes. Bajo esta lógica, el crédito, la información y las deudas conforman una cuestión ensamblada y compleja, articulada y vehiculizada por una multiplicidad de instituciones, procesos y procedimientos.

2.1 Cuerpos y objetos enredados

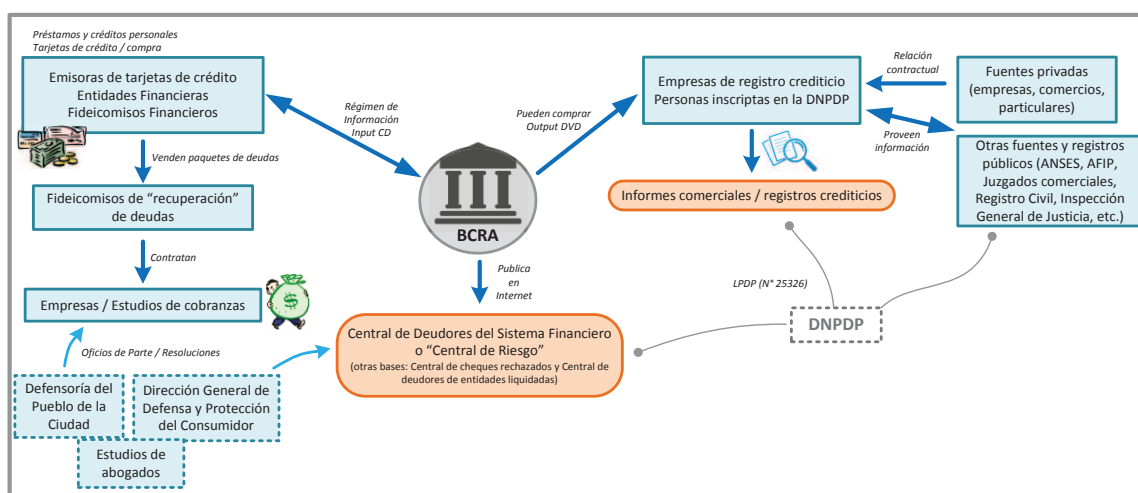
Efectivamente, el acceso al crédito es la puerta de entrada a un mundo institucional y normativo, regido por lógicas y dispositivos específicos. Un “mundo” en el que predomina la naturaleza de la información, las deudas y el tiempo. En él quedan subsumidas las particularidades de historias personales y familiares que caracterizan las situaciones de endeudamiento. Si bien las deudas contraídas se viven y gestionan en la densidad de lo cotidiano, inmersas en el tiempo social en el que se configuran, una vez canalizadas en la trama institucional, las deudas se desprenden de las realidades que las portan para ser un dato más. En este sentido, acceder a un crédito es entrar a una temporalidad homogénea, regida y monopolizada por los plazos de pagos y vencimientos de cuotas. Lejos de agotarse en el hecho de obtener el dinero y con él las posibilidades materiales, el crédito demanda ingresar compulsivamente a un circuito de control, seguimiento y evaluación continua. Un circuito que no se compone de magia ni de fantasía

³⁶ Bourdieu (2010: 224) cita el ejemplo del *capital de información* como uno de los recursos que, asegurado a los ocupantes de una posición dominante [dentro del campo económico], permite escoger las mejores estrategias de gestión del capital.

como el mundo subterráneo u oculto de la película española *El laberinto del fauno*, pero sí de un poder normativo y categorizador que produce información fragmentada sobre los pagos. Los registros crediticios son las *pruebas*³⁷ a ser superadas por las personas, quienes deben demostrar ser “buenas pagadoras”, tal como la niña de la historia debe demostrar ser la princesa. Ahora bien, ¿Cómo se transita este circuito? ¿En qué consiste el control? ¿Cómo se ejerce? ¿Por medio de qué instituciones? ¿Cuáles son las conexiones entre ellas y los recorridos que suponen?

Gráfico VI

Circuito de intercambio de información financiera y crediticia



Fuente: Elaboración propia en base a documentos y entrevistas en profundidad.

Ser “sujeto de crédito” implica atravesar un espacio institucional panóptico (Foucault, 2008)³⁸, omnipresente e invisible a quienes lo recorren. Su invisibilidad³⁹

³⁷ Entendemos aquí el concepto de *prueba (épreuve)* en el sentido que han propuesto Luc Boltanski y Laurent Thevenot (2006), es decir, como momento disruptivo del orden social e instancia de transformación y de tensión de las relaciones sociales, en la que se ponen en juego el estatus y el reconocimiento de las personas.

³⁸ En *La verdad y las formas jurídicas*, Foucault define al *panoptismo* como “una forma de vigilancia que se ejerce sobre los individuos de manera individual y continua, como control de castigo y recompensa y como corrección, es decir, como método de formación y transformación de los individuos en función de ciertas normas”. (2008:123).

persiste en la medida en que los pagos se realizan a término, pero sus efectos se vuelven tangibles a la existencia tan pronto las demoras en los compromisos de deuda advienen. El gráfico aquí expuesto involucra una multiplicidad de instituciones interconectadas. Pero si se afina la mirada pueden, incluso, identificarse los tramos de un proceso, cuyo punto de partida es el momento en que alguien solicita y recibe un crédito o préstamo proveniente de bancos, emisoras de tarjetas de crédito, comercios o financieras. A partir de allí, se accionará un engranaje conforme al devenir de las deudas monetarias contraídas, las cuales oficiarán de *mediadoras* (Latour, 2008) en un entrelazamiento de instancias y procedimientos construido en torno al endeudamiento financiero. Es indispensable reparar en que no sólo las deudas se hallan “enredadas” en este encadenamiento de instituciones y mecanismos, sino los propios “sujetos de crédito” en calidad de “deudores”. Veamos con más detalle cómo funciona y en qué consiste este circuito por el que transitan las *cosas* (deudas) y las *personas* (deudores) o, mejor dicho, estas últimas conforme al modo en que se vinculan con las primeras.

Si bien las personas no circulan por esta serie de entidades de manera física, sí lo hacen a través de registros e información almacenada en bases de datos concernientes a ellas y a sus prácticas financieras. La información circula lejos de los ojos de los involucrados pero, paradójicamente, en estrecha relación con sus modos de consumo. Los cambios producidos en las formas y financiamiento del consumo son indisociables de las características que ha adoptado la regulación del endeudamiento. La producción de la información crediticia es el hilo conductor entre una actividad y la otra: entre consumir y endeudarse. Consumir a crédito, específicamente, no puede ser visto, entonces, como un acto instantáneo o una simple acción, sino que debe entenderse como un proceso mediado y amalgamado por la información producida a su paso.

“Los bancos y las tarjetas de crédito brindan a sus clientes servicios de transacción y en el proceso obtienen gran detalle de historiales de pago y de dónde compra la gente” (Michael Staten, 1997).

Tomando el caso de los Estados Unidos, Martha Poon (Óp. cit.: 2) se ha referido a la imbricación de prácticas y tecnologías como “configuraciones consolidadas que fusionan

³⁹ En sentido similar, José Luis Viñuela (2012) se refiere al sistema de información crediticia chileno como “caja negra” debido al escaso conocimiento que, por lo general, tiene sobre él el común de los actores sociales.

el mercado de análisis de consumo con los mercados de crédito al consumo en su conjunto”.

Los avances informáticos y el uso de las tecnologías aplicadas en las áreas de desarrollo de productos y venta, han propiciado grandes cambios en las técnicas de marketing comercial e investigación, capaces de producir cada vez mayor cantidad y “calidad” de información, en lo que a detalles se refiere. Las lógicas sociales e institucionales –privadas y estatales- subyacentes a los modos en que ese exceso o *quantum* de información es apropiado, manipulado, catalogado y regulado, talla los procesos y prácticas de financiamiento y endeudamiento consustanciales al consumo en las sociedades contemporáneas.

2.1.1 El Régimen de Información Financiera

En nuestro país, las entidades financieras y los bancos se encuentran obligados por ley a brindar información acerca de deudas y cheques rechazados a la Central de deudores del Banco Central que publica esta misma información, sin modificarla, en el portal de su sitio de internet. En términos institucionales, la Central de Deudores o Central de Riesgo del sistema financiero pertenece a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (en adelante SEFyC)⁴⁰, brazo ejecutivo del BCRA. La SEFyC como tal fue creada en 1992 a través de una modificación de la Carta Orgánica, y si bien depende directamente de la Presidencia del BCRA, se auto-administra a través de la figura del Superintendente y del Vice-Superintendente. A este área le competen funciones de supervisión y regulación sobre las distintas instituciones del sistema financiero, constituyéndose como un organismo de control. Específicamente, La Ley de Entidades Financieras (Ley N° 21.526) según su art. 4°, y la Carta Orgánica (Ley N° 24.144)⁴¹ confieren a la SEFyC la facultad de establecer las normas, disposiciones y regímenes informativos para supervisar y regular las entidades financieras y cambiarias⁴². El

⁴⁰ Puntualmente está incorporada a la Subgerencia General de Régimen Informativo y Central de Balances.

⁴¹ Cf. Capítulo XI, artículos 43° a 54° de la correspondiente Carta Orgánica del BCRA.

⁴² La Ley de Entidades Financieras tipifica a las entidades financieras de acuerdo con la operación que realicen, dividiéndolas en las siguientes clases: a) Bancos comerciales; b) Banco de inversión; c) Bancos

mecanismo consiste en lo siguiente: Los días 20 de cada mes ingresan al BCRA datos correspondientes al último día hábil del mes anterior. Esta información (*input*) se encuentra contenida en un CD que deben grabar las entidades informantes. Según lo dispuesto por el Régimen Informativo de Deudores del Sistema Financiero, la presentación de informaciones al Banco Central en soportes ópticos comprende a⁴³.

-Las entidades financieras y de las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito.

-Los fideicomisos financieros.

-Las administradoras de entes residuales⁴⁴.

La fundamentación legal que avala la presentación de la información solicitada por el Banco Central a las entidades se inscribe en distintos antecedentes. Por un lado, en el art. 47 de la Carta Orgánica del BCRA, el cual estipula las funciones o facultades correspondientes al superintendente. Entre ellas: inc. a) Establecer el régimen informativo y contable para las entidades financieras y cambiarias; inc. b) Disponer la publicación de los balances mensuales de las entidades financieras, estados de deudores y demás informaciones que sirvan para el análisis de la situación del sistema. Por otro lado, remite a dos artículos de la Ley de Entidades Financieras (N° 21.526): el art. 3°, según el cual “Las disposiciones de la presente Ley podrán aplicarse a personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en ella, cuando a juicio del Banco Central de la República Argentina lo aconsejen el volumen de sus operaciones y razones de política monetaria y crediticia”, y el art. 39 relativo al secreto financiero limitado a las operaciones pasivas, si así lo requiriera el BCRA.

hipotecarios; d) Compañías financieras; e) Sociedades de ahorro y préstamo para la vivienda u otros inmuebles; f) Cajas de crédito. Esta enumeración no es excluyente, ya que la ley prevé la incorporación de aquellas entidades o personas que realicen intermediación habitual entre la oferta y la demanda de recursos financieros.

⁴³ Este universo deja afuera a prestamistas no regulados por el Banco Central, como son las mutuales, las entidades informales y las cadenas comerciales, entre otros.

⁴⁴ Se entiende por entes *residuales* aquellos que han entrado en liquidación y se encuentran recuperando parte de sus activos financieros.

Una vez recibida la información, El BCRA elabora mensualmente un DVD (*output*), el cual se ofrece a un precio irrisorio. Según indica la comunicación “B” 9804 del BCRA⁴⁵ los destinatarios autorizados de su distribución pueden ser:

a) Entidades financieras, fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras, empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y administradores de carteras crediticias de ex entidades financieras.

b) Otras personas jurídicas y personas físicas. Deben estar inscriptos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP)⁴⁶, y haber declarado como finalidad principal la “Prestación de Servicios de Información Crediticia”.

La Central de deudores del BCRA o Central de Riesgo se establece, así, como una gran base de datos, un registro público de deudas que brinda informes consolidados por clave de identificación fiscal (CUIT, CUIL o CDI) respecto de financiaciones otorgadas por entidades financieras, empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, fideicomisos financieros o bien respecto a deudores en situación irregular de ex entidades financieras.

CONSULTA POR CUIT

Registro Nacional de Bases de Datos
Dirección Nacional de Protección de Datos Personales
RESPONSABLE REGISTRADO

Ingrese el número de CUIT - CUIL o CDI

CxlU1c

Si no distingue esta imagen, por favor presione [aqui](#)

Ingrese el código que se muestra en la Imagen
(los caracteres diferencian mayúsculas de minúsculas)

VER >

⁴⁵ De fecha 12.04.2010. (Las comunicaciones catalogadas con letra “B” atañen a aspectos normativos de carácter reglamentario, transitorio o circunstancial).

⁴⁶ La DNPDP depende del Ministerio de Justicia de la Nación y comenzó a funcionar en el año 2001.

Nueva consulta ▶

Consulta de información para el CUIT-CUIL-CDI: XXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

La magnitud del monto de deuda se encuentra expresada en "miles de pesos con un decimal".

DENOMINACION DEL DEUDOR	ENTIDAD	PERIODO	SITUACION	MONTO	DIAS ATRASO	OBSERVACIONES
	BANCO PATAGONIA S.A.	08/08	4	25,4	N/A	-
	F.F. ACTIVOS ARGENTINOS I ACTIVAR I	01/07	5	73,9	N/A	-
	HSBC BANK ARGENTINA S.A.	08/08	5	66,5	0	(C)
	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	08/08	5	4,9	0	(C)

La normativa correspondiente a los deudores que se encuentren encuadrados en algunas de las situaciones descriptas a continuación, se ha establecido en el punto 9.1. del apartado B. del texto ordenado de "RI Cont Mensual - Deudores del sistema financiero y composición de los conjuntos económicos", a saber:

C) Situación jurídica (concordatos judiciales o extrajudiciales, concurso preventivo, gestión judicial o quiebra),

Captura de pantalla. Ejemplo gráfico de una consulta.

En términos pormenorizados, la Central cuenta con información detallada de todo deudor del sistema financiero: identificación, sector (privado no financiero, etc.), tipo de deudor (consumo o vivienda; comercial asimilable a consumo y comercial), actividad económica, clasificación de riesgo, entidad acreedora, deuda, tipo de financiación⁴⁷ y cobertura con garantías preferidas, entre otras (Girault, 2007: 11). Su centralidad en el gráfico expuesto previamente (ver p. 39) no es sólo figurativa, sino representativa del hecho de que absorbe y pone en circulación información hacia diferentes direcciones, receptores y emisores. En este sentido, su posición dentro del sistema es estratégica y nodal.

2.1.2 La "gestión del riesgo"

La denominación -"Central de riesgo"- es también alusiva a lo que supone la institucionalidad de las deudas y los pagos. En sentido anecdótico pero a propósito de esto, es interesante traer a colación aquí las palabras de un alto ejecutivo perteneciente a un conglomerado extranjero de registro crediticio, quien, durante una conferencia, supo referirse de la siguiente manera

⁴⁷ El concepto "financiación" incluye, además de los préstamos (créditos hipotecarios, prendarios y personales) a las responsabilidades eventuales: garantías otorgadas, avales otorgados sobre cheques de pago diferido, adelantos en cuenta corriente (saldos no utilizados) y documentos redescontados en otras entidades financieras, entre otros. En el caso del descubierto en cuenta corriente, este monto acordado suma como potencial endeudamiento en la "deuda consolidada" y es calificado, independientemente de que sea usado o no por el cliente (Ibid.)

“...en la actividad crediticia, donde termina el ciclo de venta empieza otro ciclo mucho más delicado que es *el ciclo de la gestión de riesgo*”⁴⁸.

En el círculo que simboliza la actividad del crédito reside la probabilidad de que no se salden las deudas y la circularidad sea, así, interrumpida. La noción de *riesgo* representa esa probabilidad que se mide, en parte, a través de los niveles de morosidad. En sí, la sola alusión a una “gestión” del riesgo (*risk management*), con todo lo que ello implica en términos empíricos y materiales, invita a convalidar la propuesta de Martha Poon (Loc. Cit.) respecto a no circunscribir tal noción a un movimiento abstracto y uniforme, sino a abordarlo pragmáticamente como un conjunto de dispositivos concretos que no sólo implican la producción de estadísticas, cálculos y datos⁴⁹, sino, y asimismo, la articulación entre empresas, acuerdos y procedimientos organizacionales con efectos contantes y sonantes.

Veraz, entre otras empresas, se ha abocado a la tarea de generar tecnología, datos e información financiera conducente a identificar y reducir el riesgo de incobrabilidad asociado a personas físicas y jurídicas. A través de asegurar la fiabilidad y sofisticación de los datos ofrece a sus interesados las ventajas de conocer el comportamiento financiero pasado, presente y futuro de clientes (y potenciales clientes) con el fin de optimizar las decisiones de negocios. Sólo a título de mención, y sin pretensiones de exhaustividad, se pueden también señalar las siguientes empresas a nivel local: ACTIVA Informes Comerciales (1961); SÍNTESIS S.R.L. (1962); Dun y Bradstreet Argentina S.A.; CICOM Patagonia (TAK S.R.L) (1980); NOSIS Laboratorio de Investigación y Desarrollo S.A (1988); SiiSA (Servicio Interactivo de Informes S.A.) (1996)⁵⁰, entre otras. Estas compañías se encuentran asociadas a la Cámara de Empresas de Información Comercial

⁴⁸ La cita pertenece a Luciano Manzo, ejecutivo de *Experian* (ex TRW Information Services)/Commercial Credit Nottingham, de capitales ingleses. El subrayado es nuestro.

⁴⁹ Los modelos de *credit scoring*, por ejemplo, además de “construirse”, se “validan”. Es decir, periódicamente las instituciones financieras llevan adelante procesos a través de los cuales revisan, retocan y evalúan distintos aspectos del modelo que aplican: su diseño, variables, calidad de los datos y aspectos cualitativos, su eficacia para ordenar en función del riesgo (poder discriminatorio), la precisión en sus estimaciones de tasa de mora (calibración), etc. (Girault, Loc. Cit.).

⁵⁰ Empresa dedicada a brindar información sobre antecedentes de personas de ingresos medios y bajos, en general no bancarizadas. Abocada a este segmento de clientes dentro del mercado crediticio, tiene especial participación en el conurbano bonaerense.

(CEIC)⁵¹ creada el 22 de septiembre de 1987, bajo la promoción de empresas proveedoras de información comercial para distintos sectores de la economía argentina, especialmente comercio, industria y finanzas⁵². No asociadas a la CEIC se desarrollan muchas otras empresas en este rubro. Entre ellas, se destacan Fidelitas (1958) y, más recientemente, Decidir.com (1998)⁵³.

Si bien todos estos datos describen el carácter prominentemente privado del sistema de información crediticia, la existencia y accionar de la Central de deudores del BCRA da cuenta de la intervención pública en la tarea de la “gestión del riesgo”. Tal y como ha señalado Bourdieu,

“(…) el Estado no es únicamente el regulador encargado de mantener el orden y la confianza, el árbitro encargado de “controlar” las empresas y sus interacciones [*sino que*] contribuye de manera decisiva a la construcción de la demanda y la oferta; una y otra forma de intervención se efectúan bajo la influencia directa o indirecta de las partes más claramente interesadas” (2010: 232).

En efecto, a partir de noviembre de 1990 el BCRA ha adquirido mayor protagonismo en la recopilación y suministro de la información, y en esa dirección se ha creado la ya mencionada Central de Deudores del Sistema Financiero (CENDEU). El papel de la autoridad monetaria en tanto proveedora principal y originaria de información implica, a su vez, constituirse en *nodo* alrededor -y en función- del cual se tienden redes de transmisión con otros organismos públicos (entre ellos ANSES, AFIP, Inspección General de Justicia, Boletín Oficial, juzgados comerciales, etc.) con el objetivo de recabar datos. Las empresas de informes crediticios y comerciales también entablan vínculos contractuales con bancos, tiendas minoristas, financieras, emisoras de tarjetas de crédito y

⁵¹ Autorizada por la Inspección General de Justicia de la Nación, por Resolución N° 000319 de fecha 5 de Mayo de 1988 queda conformada la CEIC bajo la figura de Asociación Civil sin fines de lucro.

⁵² En el art. Segundo del Estatuto se enumeran los fines para los cuales fue creada la Cámara. Brevemente, los mismos comprenden: “(...)propender a la jerarquización del producto y estimular su utilización, sea cual fuere su estilo, en toda gestión crediticia, responsabilizándose a las empresas adheridas por esa categorización en función de sus prácticas y conducta empresarias; ejercer la mayor presión en todos los sectores del quehacer nacional para erradicar la clandestinidad y piratería exigiendo que la información comercial sea originada por empresas responsables y/o adheridas a la Cámara; adherirse a la Entidad que, nucleando a las Cámaras de Empresas de Servicio, sea la representante de la problemática de tan importante sector de la economía nacional”.

⁵³ Creada por Esteban Nofal y Esteban Brenman, fue comprada por Veraz-Equifax en 2008 (diario *El Cronista*, 24/10/2008).

demás entidades prestamistas, quienes les venden información concerniente a las transacciones financieras y crediticias de sus propios clientes, convirtiéndose en fuentes privadas, y privilegiadas, de información. Un abogado especialista en habeas data aclara,

“Por ejemplo, Garbarino tiene un contrato con RiesgoNet, mediante el cual cada deuda, cada persona que saca un producto y no lo paga en Garbarino, Garbarino se lo informa a RiesgoNet. Entonces...los informes RiesgoNet, quien compre un informe va a ver que vos tenés una deuda con Garbarino, por ejemplo...más allá de lo que RiesgoNet tome del Banco Central, digo no es la única fuente de información”⁵⁴ (entrevista, mayo 2012).

Frente a lo expuesto, es posible observar, entonces, dos mecanismos o circuitos en torno a la obtención y transmisión de la información que operan en distintos ámbitos, uno en el marco de las instituciones públicas y el otro en el ámbito privado.

2.1.3 La sinergia y los debates

El involucramiento del Estado en esta actividad trae a la luz una serie de debates en torno a las funciones y prerrogativas que el ámbito público y el privado deberían asumir en la producción y provisión de la información financiera (ver Anexo II). Las posturas y visiones que se esgrimen desde el Estado y los empresarios aducen la importancia de la calidad de la información, su uso y regulación en relación a la eficacia y disciplina de los mercados. En el marco del taller ya citado sobre información y mercados financieros, Pedro Pou toma la palabra y, partiendo de considerar a la información como “bien público”, se esfuerza en remarcar que los costos fijos de generarla son ampliamente mayores que los marginales, razonamiento que, cree, basta y sobra para ilustrar que hay lugar para el Estado y los privados en la producción de la misma. El rol del Banco Central será, entonces, el de recopilar y suministrar –a través de los canales anteriormente descritos- información básica, “primaria”, a los múltiples usuarios: entidades integrantes del sistema financiero y prestadores de servicios de información crediticia. El sector privado será, por otra parte, el encargado de “agregar valor” mediante el uso de tecnologías como el *credit scoring*.

⁵⁴Si bien el ejemplo brindado por el especialista cumple la función de ilustrar la cuestión que pretendimos señalar, debemos aclarar que la empresa mencionada RiesgoNet, otrora denominada RiesgoFax, ya no existe como tal en la actualidad.

Sin embargo, en la disputa por dirimir la autoridad pertinente en la producción de la información crediticia, desde el sector privado se cuestiona la intervención del Estado, poniendo en tela de juicio la eficiencia de sus métodos tras la búsqueda de transparencia. Se advierte que los datos publicados en la Central de deudores son muchas veces incorrectos, desactualizados y desprolijos, ocasionando daños a las personas titulares de ellos; todo lo cual redundaría en demandas y acciones legales hacia las empresas prestadoras de servicios de información crediticia. Ciertamente o no este argumento, lo que sí hace es referir al problema de los usos públicos y privados de la información financiera individual y personal. Alude a la regulación de su uso, disponibilidad y publicitación por parte de empresas e instituciones.

El Banco Central no supervisa a las empresas comerciales que venden y distribuyen información crediticia. Recién en el año 2001 comenzó a funcionar la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP), organismo estatal que actúa como órgano de control sobre las múltiples entidades que trabajan con bases de datos. Esta institución tiene como finalidad suplir el vacío legal que existió durante largo tiempo sobre el manejo de la información personal -en la cual se halla comprendida la información crediticia-, especialmente de los datos sensibles, procurando regular su uso mediante la aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326)⁵⁵. Si bien no tiene como función específica controlar la actividad de las empresas de registro crediticio y comercial, debe velar por la protección y calidad de la información exhibida por las mismas y por la CENDEU. Parte de las funciones de esta Dirección es atender consultas de particulares y esgrimirse mediante dictámenes cuando es consultada por abogados especialistas en *habeas data* acerca de “zonas grises” de interpretación de normas.

2.1.4 La cobranza extrajudicial

Durante la denominada “gestión del riesgo” posterior al otorgamiento del crédito, tiene lugar una instancia particular que es la de “recuperación” de deudas. La misma se

⁵⁵ Sancionada el 4 de octubre de 2000. Reglamentada por el Decreto N° 1.558 del 29/11/2001, esta ley actúa en conformidad con lo dispuesto en el art. 43 incorporado a la Constitución Nacional de 1994, si bien este se reglamentó recién en el año 2000.

configura en relación a las características que presenta el sistema de cobranzas. Transcurrido cierto tiempo de mora, que suele oscilar entre 6 meses y un año, los bancos comerciales venden aquellas deudas que no han podido cobrar y que han sido catalogadas como “incobrables”. Los fideicomisos financieros son grupos de capital que compran estos paquetes de deudas y los administran⁵⁶. Este “pase de manos” constituye un negocio redituable que garantiza al banco una ganancia inmediata producto de la venta de las deudas y un abaratamiento de costos de cobranzas no consumadas. Los fideicomisos compran, entonces, los eventuales derechos de acreencia o de cobro sobre las deudas adquiridas y se encargan de realizar los procedimientos de cobro pertinentes. Para ello, los administradores de estas sociedades anónimas suelen contratar empresas de cobranzas que, mediante formas persuasivas e ilegítimas⁵⁷, persiguen el cobro de deudas morosas e incluso prescriptas⁵⁸.

⁵⁶ Técnicamente un **fideicomiso** se compone de los siguientes actores: El **fiduciante o fideicomitente**, que es quien constituye el fideicomiso, transmitiendo la propiedad del bien o de los bienes al fiduciario, para que cumpla la finalidad específica del fideicomiso. El **fiduciario**, que es quien recibe los bienes transferidos por el fiduciante, y puede ser una persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera. El **beneficiario**, quien es aquél en cuyo favor se ejerce la administración de los bienes fideicomitados. Puede ser una persona física o jurídica, y puede no existir al momento del contrato o testamento, siempre que consten los datos que permitan su individualización futura. Se puede designar más de un beneficiario y beneficiarios sustitutos. Si el beneficiario no llegara a existir, no acepta, o renuncia, el beneficiario será el fideicomisario, y en defecto de éste será el fiduciante. El **fideicomisario**, quien recibe los bienes fideicomitados una vez extinguido el fideicomiso por cumplimiento del plazo o la condición. Los bienes fideicomitados son aquellos transferidos al fiduciario, y forman la propiedad fiduciaria. Este patrimonio fideicomitado constituye un patrimonio separado del patrimonio del fiduciario y del fiduciante.

El **fideicomiso financiero** es un tipo específico de fideicomiso en el cual el fiduciario es una entidad financiera o una sociedad especialmente autorizada por la Comisión Nacional de Valores para actuar como fiduciario financiero. Los beneficiarios son los titulares de certificados de participación en el dominio fiduciario o de títulos representativos de deuda garantizados con los bienes transmitidos. El fideicomiso financiero sirve para el proceso de "securitización o titulización de créditos", por el cual el titular de los activos crediticios (o sea, el fideicomiso financiero) los utiliza como respaldo de la emisión de títulos que le facilitan la obtención de fondos. Esta técnica de financiación permite transformar activos inmovilizados e ilíquidos en instrumentos financieros negociables. (Información disponible *online* en <http://www.clientebancario.gov.ar/default.asp>).

⁵⁷Es común el envío de cartas que simulan cédulas judiciales al trabajo del supuesto deudor, así como también llamados reiterados y constantes a su casa, a familiares y vecinos, ocasionando un acoso a la persona.

⁵⁸ La *prescripción* es básicamente la liberación de una obligación por el paso del tiempo. Esto quiere decir que cuando el acreedor de una obligación deja pasar cierto tiempo sin reclamar, luego no puede hacerlo por vía judicial ni extrajudicial. Los plazos de prescripción varían según el tipo y origen de la deuda (contractual o

El acoso de las empresas de cobranza extrajudicial y los errores de información publicada en los registros crediticios devienen circunstancias que demandan a los afectados actuar en consecuencia⁵⁹. En ocasiones, quienes pueden costearlo acuden a estudios de abogados que ofrecen servicios de gestión para salir de las principales bases de deudores. En la práctica, estos estudios interceden actuando sobre la base del vínculo creado entre los bancos o entidades financieras y prestamistas, y las empresas de registros comerciales. Su labor parte del pedido del cliente, quien consulta para “borrar” determinados antecedentes negativos de deudas impagas. En este sentido, los estudios jurídicos offician de “representantes” de los deudores ante las empresas de registros comerciales. El marco legal a partir del cual pueden actuar y accionar a favor y en nombre de sus clientes es el que establece la ya mencionada Ley (N° 25.326) de protección de datos personales, que en sus art. 26 inc. 4⁶⁰ y 38 inc. 4⁶¹ impone límites a la información crediticia que puede ser publicada en las bases y centrales de datos. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires es otro de los ámbitos consultados por quienes sufren los hostigamientos que traen aparejados las cobranzas extrajudiciales de deudas. En virtud de los casos que se presenten, los abogados que trabajan en estas dependencias públicas tienen la facultad de intervenir y emitir, eventualmente, oficios de parte con el fin de clarificar y resolver la disputa entre los particulares y las empresas involucradas.

no contractual). Por ejemplo, si la deuda proviene de un contrato (caso del pago de un préstamo o alquiler), la prescripción, por lo general, es de diez años. Si el origen es extracontractual el plazo de prescripción se reduce a dos años. En el caso de un cheque la prescripción es al año y en los casos de los pagarés y las deudas de tarjeta de crédito el plazo es de tres años.

⁵⁹La Ley de Protección de Datos Personales permite que el titular del dato pueda solicitar que se modifique o actualice la información, que se agreguen o aclaren datos, o que se eliminen aquellos datos que sean falsos, inexactos o respecto de los cuales se hayan cumplido los plazos de caducidad que resulten de aplicación en cada caso concreto. A este respecto, la DNPDP recomienda recurrir también a la entidad que originó la información errónea para exigir que deje de difundirla.

⁶⁰ Sólo se podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los afectados durante los últimos cinco años. Dicho plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho.

⁶¹ El juez podrá disponer el bloqueo provisional del archivo en lo referente al dato personal motivo del juicio cuando sea manifiesto el carácter discriminatorio, falso o inexacto de la información de que se trate.

El circuito institucional descrito y analizado a lo largo del capítulo deja entrever una serie de cuestiones. Por un lado, da cuenta del doble movimiento a través del cual se regula el endeudamiento financiero, a la vez que se da forma al crédito. En estas dinámicas se destaca el papel de la información crediticia como recurso fundamental que ayudaría a determinar las condiciones, expansión e incluso restricción del dinero crediticio, así como, y sobre todo, el acceso de las personas a él. Sobre este último punto, es necesario advertir los procesos de subjetivación que se producen conforme circula la información. El registro minucioso de los datos relativos a los pagos -el cumplimiento y las demoras incurridos en ellos-, no sólo constata el pasaje de las *deudas crediticias* a eventuales *deudas morosas*, sino que coadyuva a *calificar* y *clasificar* a quienes portan esas deudas. Mediante un sistema regulado por la máxima autoridad monetaria -el BCRA-, todas las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a clasificar a sus clientes “en orden al cumplimiento de sus compromisos y/o las posibilidades que a este efecto se les asigne sobre la base de una evaluación de su situación particular” (según lo indicado en el art. 1.1 de la Comunicación “A” 2729, texto base⁶²). Lejos de un mero tecnicismo, importa señalar que la “buena” o “mala” clasificación asignada (el rango consta de hasta 6 categorías), tiene efectos concretos en diversos aspectos que exceden el condicionamiento o la facilitación del crédito, en el mejor de los casos. Los usos de la información, fogoneados por los avances tecnológicos y el entrecruzamiento de bases de datos, trascienden las implicancias del ámbito financiero o crediticio, repercutiendo en otras esferas de la vida social y, mismo, en la subjetividad del deudor. Sumado a esto, los errores o desactualización frecuentes en la publicación de la información demandan el accionar de los afectados –en tanto consumidores- quienes muchas veces se ven obligados a solicitar su rectificación, e incluso a contratar abogados o a familiarizarse con categorías y normas jurídicas relativas a *habeas data* y deudas, en aras de resolver los conflictos.

La información crediticia pasa a detentar un estatus que le confiere no sólo valor monetario en el mercado, sino eficacia técnica y social. Por medio de ella hay que demostrar que se es merecedor de crédito. La información “positiva” en el “historial crediticio” será la constancia que otorgue legitimidad a este hecho, en tanto y en cuanto lo

⁶² Cf. Comunicación “A” 2729: Clasificación de deudores, previsión por riesgo de incobrabilidad y garantías de 6.7.1998.

que vale es lo que se encuentra registrado. Se impone, así, el papel normativo de las instituciones, en la medida en que estas fijan estatus de personas y los inculcan con sanciones (Honneth, citado en Celikates, 2009).

Como vemos, el tiempo que se abre en la “de-mora” del pago estipulado, convenido, calculado, es una dimensión de las prácticas financieras que cobra relevancia en términos sociales, financieros y jurídicos. Funda una *temporalidad vivida* (Bourdieu, 2007), corporizada, interpelada e institucionalizada. El entramado desarrollado nos ha permitido visualizar distintas etapas, instituciones y actores que toman parte en el recorrido y trayecto por el que circulan las *deudas morosas* una vez constituidas como tales. Circuitos en los cuales se entrecruzan personas, agencias estatales y empresas privadas; saberes expertos y profanos; marcos jurídicos e interpretaciones. En función de estas observaciones, en el próximo capítulo analizaremos las clasificaciones técnicas y las nociones de derecho a través de las cuales se define y configura la mora en tanto categoría *experta*, así como también las tecnologías que intervienen en la regulación institucional del endeudamiento monetario.

Capítulo III: La configuración social y técnica de la morosidad. Entre el derecho, la economía y las tecnologías aplicadas

3.1 *Veraz* y los *credit bureaus*

Así como la frase “¿estás en dicom?” expresa una experiencia común y cotidiana entre los consumidores chilenos (Viñuela, 2012), “veraz” es la denominación genérica empleada habitualmente en Argentina para referirse a los informes crediticios y comerciales. “¿Estás en *Veraz*? ¿Estoy en *Veraz*?” son, en efecto, preguntas populares que pocas veces requieren mayor aclaración en cuanto a lo que se refieren. Creada hace 58 años, organización *Veraz* es la empresa líder del sector en el país, y desde sus inicios hasta la fecha, ha ido modificando su negocio, ampliándolo e incorporando nueva tecnología.

“(…) ya en el año '78, cuando ya empecé a entender como era el negocio, incorporamos el primer centro de cómputos, que fue un acontecimiento fenomenal...me acuerdo, inclusive, porque fue el 4 de diciembre de 1978, donde las fichas empezaron a ser reemplazadas por enormes CPU (...) en la primera hiperinflación, en una conversación con mis padres, estamos hablando de los años '80, mi padre me decía: 'Bueno, ¿qué hacemos? Porque todo el mundo está sacando el dinero al exterior, y a ver cómo nos cubrimos'. Y yo le dije: 'mirá, nosotros sabemos hacer esto, así que cambiemos el centro de cómputos'. Y cambiamos el centro de cómputos, y pusimos tecnología más de punta. Y en la segunda hiperinflación me vino con el mismo planteo y entonces ahí cambiamos las oficinas y nos mudamos al centro. Y en un momento, para producir un cambio cultural, que era lo que se venía...ya no era simplemente la información en sí, sino lo que en el mundo era lo que se llamaba un 'credit bureau', ya para ese cambio cultural había que incorporar jugadores más importantes...” (Gabriel Yelín, entrevista MateriaBiz).

En mayo de 1994, *Veraz* abrió su paquete accionario e incorporó dos nuevos socios: *Banelco S.A.* y *Equifax*, actualmente titular mayoritario. A este respecto, comenta Gabriel Yelín,

“(…) yo en ese momento tenía que producir un cambio cultural, digamos, había que empezar a intercambiar información, digamos...Master tenía que intercambiar información con Visa, el City tenía que intercambiar información con el Boston, el Río con el Galicia, o sea, acérrimos competidores tenían que entregar su cartera de clientes y que conviva en un mismo lugar. Para hacer eso yo podía demorar 10 años, 20 años, machacando, machacando, machacando, o incorporarlos a ellos directamente, pero, además de eso, como todo lo americano era bueno en esa época, estamos hablando de fines de los '80 principios de los '90, entonces salí a buscar lo que eran los credit bureau más importantes en Estados Unidos, que eran tres, y obviamente elegí para que me elija al número uno, que terminó siendo Equifax, que actualmente es el dueño...”.

Tal como informa el sitio web de *Veraz-Equifax*, *Banelco*, entre otras actividades, procesa tarjetas de crédito, administra las transacciones efectuadas a través de terminales de

punto de venta para tarjetas de débito y crédito, y su red se encuentra en permanente expansión, estando interconectada a las más importantes redes de cajeros automáticos del exterior. *Equifax*, por su parte, provee soluciones para el otorgamiento de créditos, autorización y procesamiento de tarjetas de crédito y cheques, pronóstico de comportamiento de clientes (*scoring*), marketing de productos y administración de riesgos. Concentrada en la expansión del comercio electrónico, también ofrece respuestas en materia de seguridad y prevención del fraude⁶³.

Junto con *Experian* y *TransUnion*, *Equifax* es uno de los principales *credit bureaus* de Estados Unidos. Fundada en 1899, tiene su sede central en Atlanta, Estados Unidos, y hasta 1975 fue conocida como *Retail Credit*. Ofrece servicios a los negocios bancarios, finanzas, cadenas comerciales (*retail*), tarjetas de crédito y telecomunicaciones. Los así denominados “burós de crédito” representan de modo paradigmático el rol que cumplen las agencias de información crediticia en lo que respecta a la configuración del crédito y el consumo, y en especial, del consumo-a-crédito. En el caso particular de los Estados Unidos, se señala que

“la combinación de los avances tecnológicos con la política pública flexible respecto de la recopilación de datos ha fomentado una explosión en la disponibilidad de créditos al consumidor” (Michael Staten, 1997:12).

Cuatro factores estarían involucrados en la promoción de este mayor acceso a los servicios financieros: la reducción en los costos de procesamiento de datos y la mejora en su velocidad; las normas legales estadounidenses que permiten a todo aquel que se halle autorizado a recabar y distribuir datos crediticios; el desarrollo de técnicas estadísticas de *scoring* para predecir el grado de riesgo y, por último, la revocación de techos de tasas de interés legislados que permite a los acreedores fijar los precios de sus productos de préstamo según el riesgo. En base a estos señalamientos, se concluye que la gran disponibilidad de créditos, así como las bajas tasas de morosidad, se deberían al gran volumen de información⁶⁴ y a la rapidez con la que la misma circula.

⁶³ Extraído del sitio web de Veraz-Equifax.

⁶⁴ Estados Unidos es el país que cuenta con el mayor acopio y detalle de historiales crediticios de personas contenidos en informes comerciales.

Robert Sanderson, director de *Fair Isaac Corporation* entre 1977 y 2001⁶⁵, ha caracterizado al entorno crediticio estadounidense como el escenario más próximo al ideal, en el cual

“cada otorgador de créditos del país informa todos los datos positivos y negativos sobre sus cuentas todos los meses a cada una de las entidades nacionales de información crediticia: Equifax, Experian y TransUnion. Consecuentemente, las entidades cuentan con archivos sobre más de 200 millones de consumidores. El negocio consiste en vender entre las redes de los tres credit bureaus más de 600 millones de informes sobre créditos on line al año” (Robert Sanderson, 1997).

Fair Isaac Corporation fue fundada en 1956 por el ingeniero William Fair y el matemático Earl Isaac bajo el nombre *Fair Issaac and Company Incorporated*⁶⁶. Su producto más popular, el puntaje FICO[®] *credit risk score*⁶⁷, es la medida de riesgo más empleada por las principales agencias de informes de consumidores ubicadas en Estados Unidos y Canadá: *Equifax, Experian, TransUnion*⁶⁸ y *CUB*. Los *scores* (puntuaciones) se basan en los informes de crédito y otras fuentes, y los prestamistas los utilizan para evaluar la solvencia del potencial prestatario. A través de acuerdos conjuntos de marketing, *Fair Isaac* ha participado, junto con los burós de crédito estadounidenses, en producir los denominados *bureau scores*. Se trata de algoritmos que en razón de uno o dos minutos, arrojan un cálculo de probabilidades basado en todos los datos contenidos en un informe crediticio. Este índice, se sostiene, puede ayudar a la industria del crédito a utilizar la gran cantidad de datos provistos por las bases de datos de las empresas de información financiera.

⁶⁵ Con base en San José, California, *Fair Isaac* es una empresa norteamericana especializada en software financiero.

⁶⁶ Martha Poon (Loc. Cit.) apunta que *Fair Isaac* ha dominado el mercado estadounidense de análisis crediticio desde sus orígenes hasta por lo menos entrada la década del 2000.

⁶⁷ En sentido análogo al caso de *Veraz* en nuestro país, lejos de mantenerse en las sombras de ámbitos expertos y técnicos, el FICO[®] *score* es una puntuación que se ha llevado a la luz pública estadounidense de la mano de compradores de viviendas y grupos de consumidores que se han movilizad para acercarlo al público general. De esta manera, el “puntaje FICO” se ha convertido en una frase y en un indicador de uso popular en los Estados Unidos (Poon, Loc. Cit.).

⁶⁸ Vale aclarar que aunque estos burós emplean el mismo modelo de *scoring*, una misma persona puede tener distinto puntaje si su información difiere en dichos burós de crédito (Girault, Óp. Cit.: 8).

Tomando como modelo de funcionamiento el sistema norteamericano, y a partir de su alianza con *Equifax* y *Banelco*, *Veraz* lanza en 1994 el “*veraz credit bureau*”. Este nuevo servicio fue, en su momento, único en Latinoamérica. A partir de él, los oferentes de crédito contaron con la posibilidad de intercambiar información crediticia positiva y negativa⁶⁹. Este nuevo sistema implica que para acceder a la información contenida en las bases de *Veraz*, las entidades financieras -en calidad de “adherentes”- deben cumplimentar con la condición contractual de aportar su propia información correspondiente a la cartera de clientes que manejan. Un abogado especialista en *habeas data* al que hemos consultado ilustra el mecanismo de la siguiente manera,

“Veraz tiene lo que se llama “adherentes”, que son como clientes, que son prácticamente casi todos los bancos. Entonces es algo que le conviene a los dos, porque cuando un banco tiene una persona en mora, lo pone en el veraz. Se le informa a Veraz, mediante un sistema informático, automáticamente, más allá de informar al Banco Central. Y ya Veraz, a su vez, informa como deudor a la persona que entra en mora” (entrevista, mayo 2012).

La información negativa que *Veraz* vende, la recopila de distintas fuentes. Entre ellas: denuncias de morosidad, información judicial correspondiente a juicios comerciales, quiebras, concursos, información publicada por el BCRA y consultas realizadas por agentes financieros. A diferencia del Banco Central, *Veraz*, al igual que otras empresas de registro comercial y financiero, incluye en sus datos los incumplimientos originados en operaciones de crédito entre particulares que no operan por intermedio del sistema financiero. La información positiva que se ofrece, por otro lado, es básicamente provista por todas las entidades adheridas al *veraz credit bureau*. La misma se procesa en el centro de cómputos y se pone a disposición del resto de los clientes.

En 1998 organización *Veraz* vendió su participación a *Equifax*, que pasó a tener el 66 por ciento de las acciones. A ellas se suman las correspondientes a *Banelco*, el consorcio de bancos más grandes de Argentina (ver Anexo III).

⁶⁹ En el caso de personas físicas, la información negativa es aquella vinculada a los incumplimientos y atrasos en los pagos, mientras que la positiva incluye información sobre los pagos realizados a término y otros datos de deudas, como los montos de préstamos, las tasas de interés y el plazo de las financiaciones (Girault, Loc. Cit.).

3.2 La información como mecanismo de seguridad

La magnitud y características que adoptó el negocio de la otrora empresa familiar, posicionó a *Veraz-Equifax*⁷⁰ como la compañía local con funcionamiento equivalente al de los burós norteamericanos y europeos. Objetivo buscado, sin dudas, por quien fuera director y miembro de la familia fundadora, Gabriel Yelín. Previo a la venta de 1998, el empresario manifestó durante el taller realizado en el Banco Central sobre información crediticia su admiración por el sistema de información estadounidense,

“En Estados Unidos se ha dejado liberado exclusivamente al sector privado el desarrollo de mecanismos de protección de créditos, los que son regulados por el poder político a través de normativas específicas que procuran asegurar el buen ejercicio de la actividad en materia de seguridad de la privacidad de las personas, y han logrado el máximo desarrollo en materia de transparencia de la información, de forma que les resulta posible tener la historia del cumplimiento crediticio de la mayoría de los ciudadanos a efectos de facilitarles el acceso al crédito” (Gabriel Yelín, 1997).

La centralidad que alcanza la actividad de los burós de crédito en relación a la industria crediticia estadounidense puede dimensionarse a través del siguiente comentario de Martha Poon, quien señala que,

“con la disminución de las relaciones personales bancarias y la casi desaparición de formularios de aplicación para tarjetas de crédito, en función de acceder al crédito básico en los Estados Unidos un individuo debe tener un rango de puntuación comercial (commercial score rank). De lo contrario, su valor no es institucionalmente visible ni ‘evaluable’ por los prestadores” (Óp. Cit.: 15)⁷¹.

Ahora, volviendo a lo expresado por el empresario argentino, su argumentación forma parte de una crítica explícita hacia la intervención del Banco Central en calidad de prestador directo del servicio de información crediticia. A propósito del mayor o menor componente privado o público que pueden presentar los sistemas de información financiera en los distintos países, Balzarotti y Anastasi (Loc. Cit.) señalan que la estructura de los burós de crédito se define según los esquemas legales de las jurisdicciones pertinentes, con lo cual puede diferir en cuanto a si se trata de instituciones públicas o privadas, si acumulan

⁷⁰ Cabe remarcar que nunca dejó de darse a conocer como *Veraz*, sino que adicionó el nombre de *Equifax* a su denominación comercial.

⁷¹ Traducción propia del inglés al castellano.

información negativa o positiva, el plazo por el que se mantiene publicada la información negativa, o si se permite el uso de esta información para actividades no crediticias.

Tal y como hicimos referencia sucintamente al final del capítulo anterior, el BCRA obliga a todas las entidades del sistema financiero a clasificar a los usuarios/deudores según un sistema que consta de 6 categorías o “situaciones”. Esta clasificación divide a los deudores en cartera comercial o cartera para consumo o vivienda.

Cuadro VII

Clasificación de deudores

Cartera comercial	Cartera para consumo o vivienda⁷²	Atraso en el pago de la obligación
1. En situación normal (⁷³)		Hasta 31 días
2. Con seguimiento especial	2. Riesgo bajo	Hasta 90 días
3. Con problemas	3. Riesgo medio	Hasta 180 días
4. Con alto riesgo de insolvencia ⁷⁴	4. Riesgo alto	Hasta 1 año
5. Irrecuperable		Más de 1 año
6. Irrecuperable por disposición técnica ⁷⁵		

Fuente: Información de Entidades Financieras, SEFyC/BCRA; Junio 2015

⁷² La cartera para consumo o vivienda comprende los siguientes créditos o financiaciones: para consumo (personales y familiares, para profesionales, para la adquisición de bienes de consumo, financiación de tarjetas de crédito); para vivienda propia (compra, construcción o refacción); préstamos a instituciones de microcrédito y a microemprendedores; financiaciones de naturaleza comercial de hasta el equivalente a \$ 2.500.000, cuenten o no con garantías preferidas, cuando la entidad haya optado por ello. (Cf. Sección 5.1.2 del Texto Ordenado de Clasificación de deudores).

⁷³ Para cartera de consumo o vivienda, los adelantos transitorios en cuenta corriente se consideran de cumplimiento normal hasta los 61 días contados desde su otorgamiento.

⁷⁴ Incluye a los deudores que hayan solicitado su concurso preventivo o un acuerdo preventivo extrajudicial o que se encuentren en gestión judicial. En el caso de la cartera de consumo, se admite que los deudores en concurso preventivo o con acuerdo preventivo extrajudicial verifiquen atrasos de hasta 540 días.

⁷⁵ Esta categoría no necesariamente implica un mayor riesgo que el comprendido en la categoría 5 y es particularmente heterogénea. Incluye, entre otros, a deudores con atrasos mayores a 180 días de entidades liquidadas o revocadas por el BCRA, de entidades residuales de bancos privatizados, o de fideicomisos en los que SEDESA es el beneficiario.

La sección 4 del Texto Ordenado de Clasificación de deudores indica que se han previsto niveles de agrupamiento de los clientes en orden decreciente de calidad, en razón directa al riesgo de incobrabilidad que se deriva de las situaciones que presentan (sección 4.1.). El criterio básico de clasificación es la capacidad de pago en el futuro, de la deuda o de los compromisos objeto de la garantía de la entidad financiera (sección 4.2.). En el caso de la cartera de consumo, la evaluación y calificación se realiza en función del cumplimiento y la mora, así como también de la situación jurídica de los deudores o tenedores del crédito. Las categorías clasificatorias construidas buscan dar cuenta de la *performance* de los deudores en calidad de pagadores de sus deudas. Se presenta así una gradiente de situaciones que van desde la situación óptima 1 = pagador cumplidor, sin mora; hasta la situación 5 = deudor en mora por más de un año. Los extremos los constituyen la situación más beneficiosa (1) y la más perjudicial para el deudor (5). El paso del tiempo es lo que define los escalones que separan una situación de otra. Finalmente, este sistema clasificatorio se encarga de legitimar o no las prácticas de los sujetos involucrados, según la categoría en la cual se hallen clasificados.

Con esta información, aseguraba Pedro Pou,

“los burós de crédito pueden no sólo evaluar por medio de técnicas de credit scoring la capacidad de pago, sino también pueden construir la historia de estos clientes y entonces formar una opinión sobre la voluntad de pago” (1997).

Los modelos de *credit scoring*, a veces denominados *scorecards* o *classifiers*, se utilizan para la evaluación del riesgo de crédito. Es decir, para “estimar probabilidades de *default* y ordenar a los deudores y solicitantes de financiamiento en función de su riesgo de incumplimiento” (Girault, Óp. Cit.: 1). Por lo general, estos métodos se asocian con los procedimientos de *data mining* (minería de datos), empleados para detectar patrones de comportamiento en un conjunto de datos (Ibíd.). Según D. J. Hand y W. E. Henley (1997) se trata de “métodos estadísticos utilizados para clasificar a los solicitantes de crédito e incluso a quienes ya son clientes de la entidad evaluadora, entre las clases de riesgo ‘bueno’ y ‘malo’”. Si bien en la década de los 70 los modelos se basaban en técnicas estadísticas, hoy en día también se basan en técnicas matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial. Por otro lado, en su trabajo acerca de los modelos de *credit scoring*, Matías Girault (Loc. Cit.) explica que se diferencian de otras herramientas de medición de riesgo

(como los modelos de cartera y los VaR marginales) por tener una dimensión individual. Esto es, se concentran en el riesgo de incumplimiento de la persona o la empresa sin tomar en cuenta la correlación con lo que ocurre en el resto de la cartera de préstamos.

Los modelos de *credit scoring* asignan al evaluado un puntaje o *score*, o una calificación, clasificación o *rating*. La evaluación tiene por objeto producir una medida que permita comparar y ordenar a las personas en función de “su” riesgo, y además cuantificar a este último de modo aproximado. Esta estimación sobre la probabilidad de incumplimiento del deudor (PD=Probabilidad por *Default*) puede obtenerse directamente del *score*, como en el caso de los modelos econométricos, o también en función de la tasa de incumplimiento (TD=Tasa de *Default*) histórica observada en el grupo de deudores calificados con el mismo *puntaje* o similar (Ibíd.). Usualmente, los modelos aplicados conciben una relación inversa entre el riesgo y el *score*. Es decir, a medida que aumenta o mejora el *score* disminuye la tasa o probabilidad de default.

Matías Girault (Ibíd.) aclara que las variables comprendidas en los modelos varían según estos se utilicen para evaluar clientes *corporates* (grandes empresas) o una cartera *retail* (individuos y pymes). En el caso de las deudas de individuos⁷⁶, algunos modelos (Boyes, Hoffman y Low, 1989; Greene, 1992) emplean las siguientes variables socioeconómicas en su análisis: edad, estado civil, cantidad de personas a cargo, tiempo de permanencia en el domicilio actual y en el empleo actual, nivel educativo, si es propietario de la vivienda que habita, gastos mensuales promedio/ingresos mensuales promedio, tipo de ocupación, si tiene tarjeta de crédito, cuenta corriente o caja de ahorro, número de consultas en los *credit bureaus* y cómo está calificado en ellos. Por el contrario, el FICO[®] *score* elaborado por *Fair Issac Corporation* se basa en variables asociadas al comportamiento de pagos actual y pasado. En este sentido, las *scorecards* de los burós estadounidenses creadas en 1984 permiten ilustrar el modo en que funcionan en tanto “predictores de riesgo y comportamiento”. Según explica el director de *Fair Issac*, los *credit bureaus* preparan una primera “instantánea” correspondiente a un millón de informes crediticios seleccionados aleatoriamente (muestra conocida como *pool*). Luego, aproximadamente, dos años más tarde, elaboran informes sobre la misma muestra para

⁷⁶ En la práctica habitual, las grandes empresas son evaluadas a través de sistemas de *rating*.

saber cómo se han desempeñado en el interín. Una persona que se desempeño mal es la que durante ese período posee una cuenta con tres o más meses de adeudamiento o un ítem público negativo como una quiebra, un gravamen o un juicio. La información contenida en los archivos crediticios es la relacionada con las historias positivas y negativas de las personas: experiencia crediticia previa, nivel de endeudamiento actual, cantidad de tiempo que ha utilizado el crédito, búsqueda de créditos nuevos, y tipos de créditos disponibles (tarjetas de crédito, cuotas, clasificaciones de compañías financieras, etc.), etc⁷⁷. Los grupos de variables empleadas, junto con su incidencia en el *score*, son los siguientes: historia de pagos (35%), monto adeudado (30%), largo de historia crediticia (15%), nuevo crédito (10%) y tipo de crédito usado (10%)⁷⁸.

Algunos especialistas argumentan que los datos producidos por los burós de crédito resultan más predictivos que otras variables de uso más tradicional como la del ingreso de la persona. Ello se debería a que el “buen” o “mal” comportamiento pasado revelaría no sólo la capacidad, sino la voluntad de pago. En este sentido, conocer el uso actual y pasado de las líneas de crédito bastaría para predecir el riesgo y medir la capacidad de repago. Otros investigadores, en cambio, observan como un problema que los burós no incluyan siempre en su información datos sobre ingresos, variable que consideran fundamental. Ello, sumado a que en oportunidades pueden no incluir el total de los créditos pertenecientes a los deudores, al dejar afuera a algunos prestamistas como tiendas comerciales y supermercados (Balzarotti y Anastasi, Óp. Cit.: 116). En general, numerosos estudios (Pagano y Japelli, 1993; Padilla y Pagano, 2000; Brown, Jappelli y Pagano, 2007; Vercammen, 2005; Love y Mylenko, 2003; Galindo y Miller, 2001; Powell *et al.*, 2004)

⁷⁷ Los archivos crediticios de los burós contienen hasta 4 categorías de datos personales. Ellas son: la correspondiente a información personal (nombre, dirección, número de seguridad social), la que se refiere a la transacción en sí (tarjetas de crédito, préstamos automotores, primera y segunda hipoteca, y cualquier otro tipo de cuenta abierta con otros prestamistas. Los datos contenidos en cada una de esas cuentas son: saldos pendientes, límites de crédito, fecha en que se abrió la cuenta, fecha de la última actividad, historial de pagos), ítems de registro público relacionados con el uso de créditos (incluyen quiebras, cuentas remitidas a agencias de cobro y cobro legal, juicios), y finalmente las consultas sobre los archivos crediticios.

⁷⁸ No emplea variables como la edad, los ingresos, la ocupación y la antigüedad en el empleo, el domicilio, la tasa de interés y el número de consultas realizadas al buró por el deudor, por entidades financieras para ofrecer productos pre-aprobados o para monitorear a sus deudores, o por empleadores. La cantidad de consultas realizadas en respuesta a solicitudes de crédito sí influye en el *score* (Girault, Loc. Cit.).

indican los efectos positivos de las tecnologías de *scoring* en relación al disciplinamiento de los deudores y a la reducción de costos en los procesos de evaluación, lo que favorecería la competencia y mejoraría las condiciones crediticias.

La fortaleza de los *scores* producidos por los burós descansa en constituirse como indicadores de la “*performance global esperada*” de la persona, al basarse en información relativa a su historia crediticia y a su experiencia con distintos prestadores. En función de la densidad de los datos, se destacan las múltiples ventajas que reviste el uso de estas puntuaciones para la gestión del riesgo asociado a las cuentas,

“en medio de una morosidad de uno o dos meses, permite ajustar las estrategias de cobro, ser agresivos con quienes presentan un riesgo más alto y más amistosos al recordarles a quienes tienen probabilidad de repago; aprobar o no aprobar autorizaciones (...) reemisión y aumento de la línea de crédito, que puede ser el lugar donde realmente esté el dinero (...) también sirven para predecir si una persona va a responder o no a una oferta (...) se pueden hacer las ofertas a medida sobre cosas tales como límite de crédito, precios, incentivos de uso y comunicación de marketing” (Robert Sanderson, 1997).

Dos dinámicas específicas se traslucen a través de estas afirmaciones. Por un lado, lo que Martha Poon (Loc. Cit.) ha descrito como una “reconfiguración de agenciamiento” a través de la cual son los oferentes o prestadores de crédito quienes, en ventaja activa de la tenencia de información, toman la iniciativa de la transacción económica, expresando su deseo y cálculo. Por otro lado, es posible, a partir del comentario, reparar en dos aspectos analizados por Donncha Marron (2007) en su trabajo acerca del *credit scoring* en Estados Unidos. Uno de ellos es el proceso a través del cual los consumidores son situados al interior de un espectro cada vez más complejo de segmentación de riesgo dentro del mercado. El otro aspecto, relacionado a este punto, es el atinente a los cambios que ha revestido el tratamiento del *riesgo* por parte de la industria crediticia frente al aumento de las prácticas de *scoring*. Al respecto, el autor advierte que “las estrategias de los prestamistas se han desplazado del rechazo jerarquizado hacia la concreción de contratos polisémicos; desde el tratamiento del riesgo como un costo hacia su despliegue como una oportunidad rentable” (Ibíd.: 105, citado en Poon, Loc. Cit.)⁷⁹. Matías Girault refuerza y grafica esta idea al señalar que,

“(…) que un solicitante de crédito presente cierto riesgo no necesariamente implica que no conviene otorgarle financiamiento. Probablemente un cliente de una entidad que se financia con tarjeta de

⁷⁹ Traducción propia del inglés al castellano.

crédito y que es relativamente más riesgoso, es más rentable que uno que no es para nada riesgoso pero que nunca se financia con la tarjeta. Por lo tanto, a la hora de determinar qué solicitudes aceptar y cuáles rechazar, la entidad tiene en cuenta los beneficios esperados [por ejemplo los derivados del uso de la tarjeta] de los solicitantes de distinto tipo de riesgo” (Óp. Cit.: 6).

Los datos producidos por los burós encuentran distintos usos por parte de los oferentes de crédito. Además de solicitar informes *on line* que se distribuyen en tiempo real, hay otras dos técnicas que los prestadores de crédito emplean. Ellas son la revisión de cuentas y los procesos de *screening*. Ambos mecanismos se utilizan con el fin de controlar la *performance* de las cuentas de los clientes y también para sumar potenciales “buenos clientes” y adquirir, así, nuevas cuentas. Mediante el *pre-screening*, por ejemplo, se selecciona una lista de personas para verificar si se les puede ofrecer un crédito y al mismo tiempo determinar los márgenes de financiamiento. En nuestro país, el sistema financiero admite el uso combinado de los *scores* y el juicio humano, es decir, el criterio del analista en los análisis previos al otorgamiento de la financiación (BCRA, 2006). Según la comunicación “A” 4559 del BCRA, “La metodología e información que se empleen para sustituir la demostración de ingresos mediante documentación específica deberá asegurar que la evaluación de la capacidad de repago esté incorporada en el resultado del *screening* o *credit scoring* empleado a los efectos de inferir el comportamiento crediticio (probabilidad de repago de las obligaciones en el futuro)”⁸⁰. Los *scores* se aplican en las distintas instancias de un crédito. Pueden emplearse al momento de la originación (para resolver solicitudes de crédito) o para administrar portafolios de créditos. En el primer caso se trata de modelos reactivos o de *application scoring*, mientras que en el segundo se trata de modelos de seguimiento, proactivos o de *behavioural scoring* (Girault, Loc. cit.) Es decir, funcionan para promocionar nuevos productos, analizar la rentabilidad de los clientes, identificar problemas de cobranza, administrar límites de tarjetas, entre otras. También para aprobar, o no, y definir las condiciones de solicitudes de crédito que se han recibido⁸¹. Conviene recordar que esta decisión no depende únicamente, o de modo directo,

⁸⁰ Matías Girault (óp. cit.) llama la atención sobre la limitación que presentan los métodos de *scoring* que no tienen en consideración el tipo de financiación particular, habida cuenta de que “distintos deudores con idéntica capacidad de repago e historial crediticio probablemente muestren distintos patrones de pago según el tipo y plazo de la financiación solicitada” (p. 10).

⁸¹ En este caso las entidades financieras suelen establecer un *cut off* o punto de corte para determinar el puntaje a partir del cual aceptan las solicitudes (Girault, Loc. Cit.)

del riesgo asignado a la persona, sino también de sus “beneficios potenciales”, la tasa de beneficio deseada por la entidad y su apetito por el riesgo (Ibíd.).

Las múltiples aplicaciones que los *scores* admiten en la práctica permiten interpretarlos en su carácter productivo, más que como simple herramienta “facilitadora” de crédito. Nos referimos a su capacidad y potencialidad para *constituir* la población de “consumidores de crédito” e incluso *segmentarla* según “grados de riesgo”, al permitir a los prestamistas tratar a los solicitantes al nivel de “poblaciones” (Poon, Loc. Cit.; Marron, Loc. Cit.).

3.3 La regulación de la información

En lo que respecta a la regulación de la información crediticia personal, los modelos estadísticos de *scoring* son vistos por los especialistas no sólo como eficientes en predecir el riesgo, sino como métodos “menos invasivos” al momento de evaluar el carácter y la capacidad de pago. Este señalamiento, en boca de un investigador norteamericano, alude solapadamente a los conflictos que se suscitaron en Estados Unidos en torno a la producción y usos de la información personal y financiera previo a la sanción de la *Fair Credit Reporting Act* (FCRA)⁸² en abril de 1971. Con esta ley se buscó regular la industria de información de créditos a nivel federal, en aras de alcanzar una suerte de equilibrio entre los intereses de la industria o de los comerciantes y los intereses de los consumidores, anclados en el carácter privado de los datos. Frente a la ausencia de leyes que limitaran la recopilación, almacenamiento y usos de la información, las empresas abocadas al análisis de los consumidores y al registro crediticio recababan datos de todo tipo sobre los clientes, utilizando métodos cuanto menos ilegítimos. De esta manera, una gran masa de archivos computarizados con contenido personal y sobre los estilos de vida de los consumidores pasó a circular y a estar en manos de firmas privadas que disponían sobre ellos. Expedientes e información que los mismos afectados desconocían. En la edición de marzo de 1970 de *The New York Times*, Alan Westin, profesor de la Universidad de Columbia en

⁸² En castellano puede traducirse como Ley de Información Crediticia Equitativa.

ese momento, argumentó en contra de la empresa *Equifax* (en aquel entonces *Retail Credit*), aduciendo que

*“los archivos de Retail Credit incluyen hechos, estadísticas inexactas y rumores...acerca de cada fase de la vida de las personas, sus problemas matrimoniales, trabajos, historia escolar, vida sexual y actividades políticas”*⁸³.

Frente a este panorama, durante el año 1968 se realizó en Estados Unidos una serie de audiencias legislativas. Se evidenció el carácter subjetivo de las evaluaciones que investigadores contratados por agencias de información llevaban adelante, ya fuera por vía telefónica o entrevistando personalmente a amigos, vecinos y familiares de los consumidores “bajo investigación”.

En nuestro país, también se ha previsto la regulación de la información financiera bajo la órbita de la reciente Ley de Protección de Datos Personales (25.326). Según lo dispuesto en el artículo 26,

“en la prestación de servicios de información crediticia sólo pueden tratarse datos personales de carácter patrimonial relativos a la solvencia económica y al crédito, obtenidos de fuentes accesibles al público o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado con su consentimiento. Asimismo, pueden tratarse datos personales relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones de contenido patrimonial referentes a contratos de mutuo, cuenta corriente, tarjetas de crédito, fideicomiso, leasing, y de créditos en general, que sean facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. A solicitud del titular de los datos, el responsable o usuario del banco de datos, le comunicará las informaciones, evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y domicilio del cesionario en el supuesto de tratarse de datos obtenidos por cesión”.

En cuanto al tiempo de permanencia de la información en las bases de datos, la misma ley cristaliza en ese artículo el *derecho al olvido*, a través del cual establece plazos de caducidad para el almacenamiento y difusión de la información negativa. El art. 26 de la Ley (N° 25.326) establece que los informes comerciales y crediticios sólo pueden contener datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de las personas durante los últimos 5 años. Los tribunales interpretan que ese plazo debe comenzar a computarse desde la fecha de mora, o desde el último dato negativo que sea relevante como, por ejemplo, una sentencia condenatoria. Una vez transcurrido ese plazo, la información debe eliminarse aunque la deuda no haya sido cancelada. En el caso de que la deuda se cancelara o extinguiera con anterioridad, el plazo se reduce a 2 años, debiéndose

⁸³ Extraído de “Separating Equifax from fiction”, de Simson Garfinkel.

dejar constancia de la extinción de la obligación en el informe. Antes de que se reglamentara finalmente el instituto en el año 2000, el vacío legal en torno al período de tiempo que los deudores debían figurar en las bases de información admitía que cada juez resolviera este tipo de cuestiones conforme a su criterio y razonabilidad del caso.

Tanto el contenido de la información –el tipo de datos, su veracidad y adecuación– como los plazos de difusión y reglas de circulación, son aspectos que generan dilemas y tensiones entre los distintos actores involucrados. Es decir, entre los consumidores por un lado, y los comerciantes u oferentes de crédito y las empresas de registro comercial por el otro. Economistas y empresarios coinciden en señalar, como ya hemos visto, la imprescindible transparencia de la información para proteger el desarrollo del crédito. En este sentido, la pugna entre los intereses de las personas por resguardar su privacidad y los del sistema financiero plantearía un equilibrio delicado, susceptible de ser alcanzado a través del “buen uso” y “la calidad” de la información por parte de las empresas y centrales de riesgo. En palabras de Gabriel Yelín,

“el equilibrio entre el derecho de las personas a preservar su privacidad y el derecho del acreedor a acceder a la información del deudor que le permita proteger su patrimonio, justifica que se resuelva privilegiando a este último, en tanto pueda asegurarse por parte de los prestadores de servicios de información un responsable ejercicio de la actividad” (1997).

Al mismo tiempo, la exposición a la que debe someterse todo aquel que desee acceder a un crédito o realizar una operación comercial es visto como algo “natural”.

“cuando un consumidor solicita un crédito, voluntariamente intercambia algo de privacidad por bienes y servicios. La pérdida de algo de privacidad es simplemente el precio por participar en una economía informatizada” (Michael Staten, 1997).

Así lo afirmaba Michael Staten, haciendo hincapié en que cada transacción crediticia involucra “dos intercambios” entre las partes. El primero a través del cual el consumidor ofrece un dinero por un producto o servicio provisto por el vendedor, y el segundo, que implica un “intercambio de información” entre ellos. De esta manera, agrega,

“el consumidor debe revelar mucha más información para obtener un préstamo que en el caso de otro tipo de transacciones” (1997).

Se trataría de un “sacrificio” que se realiza en aras de una recompensa mayor, como la que representa un préstamo o crédito.

La lucha por el valor simbólico de la información crediticia se dirime en el marco de determinados supuestos establecidos desde el ámbito empresarial y el saber económico sobre el comportamiento de cada uno de los agentes y actores. Así, se sostiene que mientras que los prestadores se hallan interesados en adquirir mejor información sobre los solicitantes de crédito, las empresas de registro crediticio procuran recabar esa información siempre y cuando el valor adicional de reducir el riesgo sea mayor que el costo en producirla y almacenarla. Por último, los consumidores son los que poseen el mayor conocimiento sobre la información “codiciada”, es decir, sobre su historial de pagos, e incluso quienes detentan las posibilidades y el interés en manipularla a su favor. De esta manera, los oferentes de crédito se verían obligados a verificar las historias de los solicitantes en fuentes independientes. Frente a la *opacidad* que envuelve a la práctica del crédito, las agencias de información aparecen, entonces, como la instancia mediadora, “desinteresada” y portavoz de los datos “veraces”.

3.4 El rol del deudor: entre la *responsabilidad individual* y la *carga de la prueba*

Ahora bien, esta especie de garantía que representan los informes financieros para reducir el riesgo vinculado al repago de deudas, depende enteramente de su precisión y adecuación. Características que lo hacen “confiable” y, por lo tanto, solicitado. Sin embargo, el método de control sobre los datos publicados recae en última instancia, y ni más ni menos, que en los propios consumidores, quienes, en caso de detectar errores, deben solicitar su rectificación. Este mecanismo es denominado “correctivo” y ha sido aplicado por la FCRA “con el objetivo de promover la precisión en la producción de archivos crediticios” (Michael Staten, 1997). Nuestra ley (N° 25.326) supone el mismo método de control, al permitir a los titulares de datos solicitar que se modifique o actualice la información, que se agreguen o aclaren datos, o que se eliminen aquellos que sean falsos, inexactos o respecto de los cuales se hayan cumplido los plazos de caducidad que resulten de aplicación en cada caso concreto⁸⁴. Según el artículo 14,

⁸⁴ Extraído de www.protecciondedatos.com.ar

“El titular de los datos, previa acreditación de su identidad, tiene derecho a solicitar y obtener información de sus datos personales incluidos en los bancos de datos públicos o privados destinados a proveer informes. El responsable o usuario debe proporcionar la información solicitada dentro de los diez días corridos de haber sido intimado fehacientemente. Vencido el plazo sin que se satisfaga el pedido o, si evacuado el informe, éste se estimara insuficiente, quedará expedita la acción de protección de los datos personales o de hábeas data prevista en esta ley” (Ley N° 25.326).

Además de abaratar parcialmente los costos de la generación de informes, este método traslada, en definitiva, la responsabilidad de su actualización y corrección a los consumidores, quienes muchas veces se ven perjudicados por la falsedad o inadecuación de la información expuesta. Se les adjudica, así, la función de ser “inspectores de calidad” de archivos que circulan más allá de su control, pero que a la vez tienen el poder de avalar u objetar transacciones en virtud del contenido de los mismos. Esta suerte de responsabilidad endilgada, “adjudicada”, a la que se ven compelidas las personas en base a las características que presenta el sistema de información y el modo en que opera, coexiste, en la vida económica y financiera diaria, con otro tipo de responsabilidad que orienta las acciones de los sujetos. Nos referimos a la *responsabilidad civil* del pago, en función de la cual se configura la *mora* entendida como institución jurídica.

Desde el Derecho Romano se define la *mora* como aquella situación o estado de responsabilidad en la que se halla el deudor, producto del *incumplimiento relativo*⁸⁵ del pago convenido acorde a los parámetros previstos. Al no realizar el pago en tiempo y forma, la persona incurre en *responsabilidad civil*, la cual tiene consecuencias jurídicas.

“El estado de mora supone todavía, por definición, la posibilidad de cumplir la prestación debida, respecto a la cual solo se ha producido un retraso temporal” (Moisset de Espanés, 1980, 502, citado en Brodsky, 2012).

De allí, la estrecha relación entre *mora* y *responsabilidad* que se propone legislar el Derecho Civil⁸⁶.

⁸⁵ Se entiende que hay *incumplimiento relativo* cuando la ejecución tardía o correcta le sigue siendo útil al acreedor (supuesto muchas veces encarnado por las obligaciones de dar). Es aquí donde surge la noción de *mora*. Por el contrario, el *incumplimiento absoluto* no admite el concepto de mora en la medida en que al acreedor de nada le sirve la ejecución tardía de lo debido. En este caso la obligación se convertirá en el resarcimiento de los daños e intereses por el deudor responsable. (Cf. Brodsky, 2012).

⁸⁶ El 1 de abril de 1968 entró en vigencia la Ley (17.711) a través de la cual se concretó la reforma del Código Civil anterior. En ella se modificó la regulación de la constitución en mora. Más recientemente, el 27 de marzo de 2012 el Poder Ejecutivo Nacional presentó el anteproyecto de Código Civil y Comercial de la

Jonathan Brodsky (Ibíd.) señala que desde antaño en el Derecho Comparado, existen dos sistemas según los cuales se constituye la mora. Uno es el conocido como *de mora automática, de pleno derecho* o “*ex re*”⁸⁷. Según este sistema,

“el deudor queda en estado de mora por el solo hecho de haber vencido el término dentro del cual debía desarrollar espontáneamente la prestación comprometida. El acreedor no debe realizar acto alguno para constituir en mora a su deudor” (Ibíd.:10-11).

Se advierte que, en principio, este esquema beneficia al acreedor, desfavoreciendo al deudor, quien entra inmediatamente en mora. El supuesto en juego aquí indica que en ocasiones puede convenirle a la parte acreedora que el deudor entre en mora, con el fin de cobrar los intereses correspondientes. Dicho esto, el sistema se aplica, en principio, a las obligaciones de plazo *expreso* –convenido- y *cierto* –conocido-. El otro sistema que regula la constitución de la mora es el que se realiza en función de la interpelación del acreedor, o “*ex persona*”. Como bien lo indica el nombre, la mora se concreta básicamente por actuación del acreedor. A diferencia del anterior, este sistema favorece, en principio, al deudor, debiendo el acreedor ejercer una acción positiva y categórica para constituirlo en mora. Además,

“pone al deudor sobre aviso de su incumplimiento, e incluso le confiere una última oportunidad de desarrollar la prestación comprometida sin sufrir los gravosos efectos de la mora” (Ibíd.: 12).

El artículo 509 reformado del Código Civil que se ocupa de la constitución en mora del deudor, consagra como criterio rector el de la *mora automática* en las obligaciones a plazo. A este respecto, para un sector de la doctrina

“mantener la solución de la mora automática se adecua con la realidad y con la concepción dinámica del patrimonio y de la obligación (Bustamante Alsina, 1977), amén de que protege mejor el crédito, lo que resulta vital para el desarrollo de la economía, en tanto la inseguridad para el cobro implica mayor riesgo, aumento de las tasas de interés, e incremento de costos para el consumidor (Pizarro - Vallespinos, 1999)” (Ibíd.: 15).

Siguiendo esta línea, en el reciente artículo 886 incluido en el proyecto de Código Civil y Comercial, se consagra la *mora automática* como auténtico principio general (no sólo para las obligaciones de plazo).

Nación. En esta oportunidad también tuvieron lugar algunas modificaciones en materia de mora. Para un análisis sobre el tema Cf. Brodsky (2012), Montesano (2012), entre otros.

⁸⁷ En Derecho Romano, *ex re* significa “como consecuencia del hecho mismo” (Ibíd.).

“ARTÍCULO 886.- Mora del deudor. Principio. Mora automática. La mora del deudor se produce por el solo transcurso del tiempo fijado para su cumplimiento.

ARTÍCULO 887.- Excepciones al principio de la mora automática. La regla de la mora automática no rige respecto de las obligaciones:

a) sujetas a plazo tácito; si el plazo no está expresamente determinado, pero resulta tácitamente de la naturaleza y circunstancias de la obligación, el acreedor debe interpelar al deudor para constituirlo en mora;

b) sujetas a plazo indeterminado propiamente dicho; si no hay plazo, el juez a pedido de parte, lo debe fijar en procedimiento sumario, a menos que el acreedor opte por acumular las acciones de fijación de plazo y de cumplimiento, en cuyo caso el deudor queda constituido en mora en la fecha indicada por la sentencia para el cumplimiento de la obligación.

En caso de duda respecto a si el plazo es tácito o indeterminado propiamente dicho, se considera que es tácito.

ARTÍCULO 888.- Eximición. Para eximirse de las consecuencias jurídicas derivadas de la mora, el deudor debe probar que no le es imputable, cualquiera sea el lugar de pago de la obligación”.

Frente a lo establecido por la norma, Jonathan Brodsky (Ibíd.) observa que la automaticidad de la mora *ex re* sólo hace “justicia” en aquellos casos de obligaciones de plazo *determinado cierto*, en las cuales se conoce con certeza el acaecimiento del término. Pese a este punto, el concepto de interpelación del tiempo, elevado a principio general para todo tipo de obligaciones, es el que ordena las categorías clasificatorias propuestas por el Banco Central e implementadas por todas las entidades del sistema financiero para clasificar a los deudores.

Cabe subrayar, por otro lado, que, de acuerdo al artículo 888, los deudores deben demostrar “no ser morosos” para quedar exentos de las consecuencias jurídicas que acarrea la situación de mora. Esto es lo que en la jerga legal se denomina “soportar la carga de la prueba”. En este sentido, Brodsky aduce que

“La buena fe y el ejercicio regular de los derechos, principios rectores de la ejecución de las obligaciones, hacen precisa la interpelación, o cuanto menos un aviso por el acreedor al deudor; no es suficiente que éste se halle autorizado a demostrar que la mora no le es imputable (...)” (Ibíd.).

Concebida como cuestión técnica y jurídica, la *mora* representa una instancia o fenómeno que busca definirse y regularse apelando al *saber experto* de la economía y el derecho. Así, la gestión institucional de la de-mora en los pagos por parte de los deudores recurre a la *intervención y prevención* de las conductas, *so pretexto* de medir y reducir el *riesgo* asociado a la capacidad de pago. Los informes crediticios y las técnicas de ranking (*scoring*) constituyen los canales a través de los cuales se pretende controlar y reducir los

males asociados a la mora. Los beneficios de ello redundaría en ventajas materiales para todas las partes: los solicitantes de crédito, los oferentes, y en el medio las empresas de registro crediticio. La lógica que los amalgama es la siguiente: A través de los informes se busca disciplinar a los deudores quienes, al ser expuestos en calidad de pagadores, se ven conminados a saldar sus deudas, y ello conduciría a mantener bajos los niveles de morosidad, conllevando al abaratamiento del costo del crédito. Ello, finalmente, aseguraría bajas tasas y un mayor acceso a él por parte de la población.

La realidad, sin embargo, no siempre admite tales linealidades, sino, más bien, un sinfín de matices. Por empezar, los costos del crédito no responden unilateralmente a las tasas de morosidad, sino a cuestiones de tipo cognitivo referidas a la concepción del *riesgo* y, por transición, a la identificación y determinación de los “sujetos de riesgo”, evaluados en función de su solvencia y garantías. Salvedad, esta, que nos previene de poner en el mismo nivel a las figuras del *acreedor* y el *deudor*. Si bien en principio ambas categorías pueden inscribirse en el marco de relaciones de consumo, en su especificidad son la expresión de una relación social particular: la del endeudamiento. Ahora bien, cuando el endeudamiento se halla mediado y moldeado por la lógica financiera, sus implicancias quedan subsumidas a las características que adopta la relación financiera establecida. La inscripción social de las finanzas se produce de múltiples maneras. Una de ellas es construyendo al “sujeto de crédito o riesgo” como señalamos previamente, pero también determinando el monto de las tasas de interés, los plazos de pago y el límite del financiamiento. Como vemos, la tenencia de información y el control sobre ella no es lo único que separa y diferencia al deudor del acreedor, sino una relación de dominación que opera entre ellos sobre la base de un diferencial de potencia que les preexiste y trasciende. Tal es así, que es el acreedor quien determina la “cobrabilidad” e “incobrabilidad” técnica de las deudas. Baste para ello tomar nota de las categorías clasificatorias establecidas por la autoridad monetaria (ver cuadro VII) y de los procesos de securitización de deudas.

La propiedad sobre el crédito, e incluso sobre las deudas, el poder de reclamarlas y destruirlas, se encuentra siempre del mismo lado del mostrador. La esfera contractual-civilista del derecho no explora ni reconoce cabalmente esta asimetría, sino que se pronuncia acerca de las responsabilidades y obligaciones que rigen los intercambios y recaen en las figuras del deudor y del acreedor. El intrínquilis en esta materia consiste, más

bien, en dirimir el hecho de si la mora debe constituirse *con* o *sin* la intervención *activa* del acreedor, aunque a final de cuentas será siempre producto de la *acción* o *inacción* del deudor en relación al vencimiento y pago. Como vemos, la mora no escapa aquí a una estricta cuestión de *responsabilidad civil*.

No obstante, vista como situación social concreta, la *mora* entraña una complejidad que excede la unidimensionalidad y aparente simpleza de la responsabilidad civil individual. Para alcanzar a ver las particularidades y pormenores involucrados en la constitución de las deudas y la morosidad, es preciso abordarlas como problemáticas que expresan *modos de existencia social* (Roig, 2015). A través de las maneras en que las personas lidian con sus deudas y resuelven problemas vinculados con ellas, es posible identificar las tensiones que afloran entre sus prácticas y las instituciones, así como también los contextos laborales, de ingresos y los horizontes temporales y de cálculo que intervienen en los procesos de endeudamiento y financiamiento monetario. Estas son algunas de las cuestiones que analizaremos en el capítulo que sigue.

Capítulo IV: Des-endeudarse y volver a endeudarse

Hay un tiempo “normal” que es el de la dominación. Esta impone sus ritmos, sus escansiones del tiempo, sus plazos (...) Separa entre quienes tienen tiempo y quienes no lo tienen; decide qué es lo actual y qué es ya pasado (...) los proletarios están sometidos a la experiencia de un tiempo fragmentado, de un tiempo escandido por las aceleraciones, los retardos y los vacíos determinados por el sistema.

Jacques Rancière (2010: 9)

4.1 “Santa Rosa”

Mónica⁸⁸ tiene 44 años, es divorciada y tiene una hija de 15 con síndrome de Dawn, leve.

Trabaja hace 25 años en la Municipalidad de Capital Federal, en un sanatorio. Está en blanco. Es franquera⁸⁹. Trabaja sábados, domingos y feriados de 7 a 19 hs. También trabaja como empleada de una contadora, hace 5 años, haciendo gestión bancaria y trámites. Su horario es de lunes a viernes de 10 a 16 hs.

Hace 6 años que vive en Boedo. Alquila un departamento de 2 ambientes. Siempre alquiló. Estuvo a punto de comprar un departamento de 3 ambientes en el año 2001, pero el corralito le hizo perder el crédito. Había sacado un crédito hipotecario que le financiaba casi la totalidad del valor del inmueble (35000 dólares de los 40000 que valía). Era un departamento de 3 ambientes en el barrio de Caballito. Tampoco pudo recuperar la seña que había puesto de 7000 dólares. La vendedora del departamento pudo devolverle 7000 pesos a pesar de que el dólar en ese momento estaba a 2,5 pesos (aproximadamente). Actualmente no tiene la posibilidad de comprar vivienda.

El alquiler y las expensas es lo primero que paga. Con su sueldo llega a fin de mes pero no tiene posibilidad de ahorrar. Siempre que separa algo de plata después la termina necesitando y usando.

Tiene un préstamo fijo del Banco Ciudad a pagar en 60 cuotas. Es un préstamo especial que da el banco para pagar embargos y deudas. Sólo pueden acceder a él los empleados municipales. Llegó a tener un embargo judicial con un banco privado porque se le hizo un monto exorbitante por el uso de la tarjeta de crédito. En ese entonces usaba el crédito para las compras en el supermercado, la farmacia y para sacar adelantos en efectivo. Un día le llegó un oficio al trabajo anunciándole que le embargaban el sueldo. Por este motivo tomó el préstamo en el Banco Ciudad. Cada mes ella retiraba cheques a nombre de su acreedor y así fue pagando la deuda. La deuda inicial que ella tenía con el banco privado terminó siendo mucho más grande de lo que era al principio, debido a la tasa judicial y a todos los costos que se agregan con motivo del embargo. En el año 2007 terminó de cancelar la deuda. A pesar de ello sigue figurando en el veraz y por eso no puede acceder a nuevos créditos.

⁸⁸ Los nombres de las personas han sido modificados a fin de preservar las identidades y la confianza brindada en las entrevistas.

⁸⁹ Se denomina “franquera/o” a quien trabaja los sábados, domingos y feriados.

Dice que hay que esperar 5 años después de haber pagado la deuda para dejar de figurar. Ella intentó hacer el trámite para salir del veraz pero no obtuvo respuestas, aclara que el trámite es vía teléfono o fax, que no hay atención al público. Después de esto, prefirió dar de baja otras dos tarjetas de crédito que tenía. Actualmente se maneja sólo con efectivo. A veces para algunos gastos extraordinarios le pide la tarjeta de crédito a la hermana, y para aprovechar algunos descuentos.

En junio tuvo un gasto extraordinario que fue el festejo de los 15 años de su nena, y quedaron con el ex marido en pagar todo a medias. En esa oportunidad, una mujer que trabaja con ella en el sanatorio le prestó 3000 pesos. Esta señora es una enfermera llamada Rosa. Ella presta plata a conocidos que le piden cuando necesitan. Cuenta Mónica que es conocida como “santa Rosa” porque “cualquier urgencia te saca del apuro”. En el momento en que les da la plata les hace firmar un pagaré, pero siempre hay cierta confianza de por medio. “No presta a desconocidos”. Mónica dice que esta señora no la mata con los intereses como sí hacen las financieras. Por los 3000 pesos que tomó prestado tiene que devolver 4500. En contraposición a este mecanismo, comenta el caso de una amiga de ella que tomó prestado dinero en una financiera “trucha”, según Mónica. Le dieron 3000 pesos en mano, cobrándole 300 por gastos administrativos y tiene que devolver 12 cuotas de 500 pesos, haciendo un total de 6000. El doble del monto prestado. Además, si se atrasa en pagar le cobran el 1% sobre el monto prestado (los 3000 en este caso). Mónica salió de garante sobre el recibo de sueldo de la amiga (Notas de entrevista, Julio 2011).

El breve relato sobre la vida de Mónica pone en perspectiva una serie de cuestiones. Por un lado, ilustra las configuraciones y desplazamientos que adoptan las prácticas financieras y el uso del dinero en pos de mantener activa la reproducción material y simbólica del hogar. El uso de efectivo se combina con el uso de la tarjeta de crédito en el marco de prioridades y necesidades que organizan el destino de esos recursos. El alquiler y las expensas son lo primero que se paga. La tarjeta de crédito financia gastos específicos: los de supermercado y farmacia. Pero también genera, a su vez, fondos: los adelantos en efectivo. En este sentido, la tarjeta es un instrumento que no sólo permite adquirir bienes y servicios a través del pago diferido, sino que funciona como medio que habilita y multiplica los fondos disponibles al momento presente. El dinero que extrae del cajero (el “efectivo adelantado”) es un flujo adicional inmediato. Por supuesto, las deudas también se multiplican instantáneamente, y del mismo modo los acreedores. Mónica ya no sólo se endeuda con la empresa de tarjeta de crédito, sino también con el banco que le permite sacar dinero por adelantado.

Por otro lado, la economía doméstica de Mónica se compone no sólo del sueldo de sus dos trabajos y de los recursos financieros ofrecidos por las entidades formales, sino que se teje en la dinámica de las redes informales. La figura de “santa Rosa” es un ejemplo de acuerdo informal, negociación entre conocidos y allegados. Es una fuente de financiamiento basada en la confianza interpersonal, pero también en la urgencia. Ante el requerimiento de dinero, es una opción factible, efectiva: “te saca de cualquier apuro”,

enfatisa Mónica. El “apuro” parece estar dado en este caso por la necesidad, y también el deseo, de afrontar los gastos de la fiesta de 15 de su hija. En tanto alternativa real de financiamiento, Mónica la valora, de allí el epíteto de “santa” que le han colocado colectivamente con otros compañeros. Conviene reparar aquí en que el calificativo de “santa” no se debe a las condiciones materiales particularmente beneficiosas o ventajosas en que se realiza la prestación del dinero. Por el contrario, el recargo de la devolución sobre el monto prestado es del 50 por ciento. Mónica solicitó 3000 pesos y debe devolver 4500. Sin embargo, a la luz de lo relatado, la rapidez con la que consiguió el dinero y la confianza que Rosa depositó en ella al prestárselo, son dos factores que merecen por parte de Mónica una valoración positiva tal, que excede con creces el costo significativo del préstamo. El sentido que ella atribuye a la transacción no se inscribe en el cálculo instrumental del costo-beneficio financiero, antes bien, en el hecho de disponer del dinero.

El hecho de “estar en *Veraz*” representa al día de hoy, en la vida de Mónica, una deriva producto del uso de la tarjeta. No es otra cosa que el amargo testimonio de la deuda que contrajo y pudo saldar tras tomar un préstamo en el Banco Ciudad. El carácter testimonial del “*Veraz*”, sin embargo, está lejos de ser anecdótico. Las prácticas habituales de Mónica se ven condicionadas y permeadas por los efectos sociales y simbólicos que acarrea la circulación del informe crediticio en el espacio del mercado (Guesnerie, 1996). El “*veraz*” opera como frontera “posibilitadora” y “no posibilitadora” de transacciones comerciales. Legitima, a la vez que sanciona, las prácticas financieras. Y esto significa para las personas – y para Mónica, en este caso particular-, el “acceso” o “no acceso” a nuevas financiaciones dentro del ámbito formal de la economía. Pero, como señala Pablo Figueiro (2010), las reglas que rigen los mecanismos formales, dejan espacio, al mismo tiempo, para que se generen y reproduzcan los informales bajo desiguales condiciones. Aquí encontramos, por ejemplo, a la financiera “trucha” a la que acude la amiga de Mónica e incluso a “Santa Rosa”.

Los desplazamientos que caracterizan las prácticas de Mónica por distintos espacios y relaciones: más y menos institucionales, más y menos formales, dan cuenta de la heterogeneidad que pueden asumir las prácticas económicas. También permiten identificar la red de instituciones que regula y controla de cerca la vida de las personas y,

paradójicamente, constatar los vacíos dejados por estas y observar la forma en que se resuelven por fuera de las lógicas institucionales.

4.2 Financiamiento y deuda: entre relaciones personales e institucionales

Alejadas del cálculo utilitarista, las prácticas de financiamiento se escriben en las sombras de las trayectorias laborales y las historias de vida personales y familiares. Sujetas a condicionamientos institucionales y del hogar, demandan a las personas un constante ejercicio de evaluación y vigilancia, adaptación y aprendizaje. Los contextos de endeudamiento devienen, así, espacios en los que se cristalizan distintas relaciones y vínculos sociales; confluyen actores e instituciones; deseos, necesidades y normas; intereses y horizontes temporales.

Dora es empleada doméstica en casas particulares. Trabaja de manera fija dos veces por semana en una casa de familia hace ya más de 10 años. También de manera fija va a otras tres casas, una vez por semana. En dos de los hogares está en blanco. Ella es el sostén de su propio hogar, que se compone de dos hijas. Una de ellas va a la primaria y la otra a la universidad. Antes de comenzar a trabajar en servicio doméstico, Dora fue empleada en una fábrica envasadora de frutos secos, hasta que cerró.

En el día a día se maneja con algunas tarjetas que le permiten comprar a crédito. Por ejemplo, suele comprar en Coto con la tarjeta de ese supermercado. De este modo aprovecha descuentos y compra mercadería pagándola en cuotas sucesivas sin interés. El pago puede hacerlo personalmente en el mismo supermercado o en algún pago fácil cercano a su domicilio. Comenta que los electrodomésticos los puede comprar en hasta 6 cuotas sin interés. También se maneja de esta manera con la tarjeta de Easy, con la que puede comprar también en Jumbo. En Easy compró pintura y la pagó en 3 cuotas sin interés.

En el caso de la heladera que compró, la financió en una casa de electrodomésticos. La pagó en 18 meses. El prorrato y el valor de las cuotas lo determinó la casa de electrodomésticos. Parece saber que terminó pagando la heladera con bastante sobre precio, pero no tuvo otra opción en ese momento. (Notas de entrevista, 2011).

Dora evalúa cuidadosamente el uso que hace de cada una de las tarjetas. Trata de aprovechar los beneficios que ellas ofrecen, como los descuentos y la cantidad de cuotas. De hecho, el no haber podido elegir el número de cuotas es una restricción que señala en la compra que hizo en la casa de electrodomésticos. Además de las tarjetas propias, ella también cuenta con la opción de pedir prestada la de su empleador. Su extensa relación laboral y la confianza establecida a lo largo de los años, funcionan como “garantía” para el préstamo del plástico. La tarjeta de crédito bancaria de su jefe, a diferencia de las tarjetas de

compra utilizadas por ella, le han permitido adquirir, en distintas oportunidades, electrodomésticos en promoción y en cuotas sin interés. También, en ocasiones, le ha solicitado a su empleador efectivo para afrontar gastos grandes, como por ejemplo la instalación de gas en su casa.

El uso de tarjetas en un amplio espectro de bienes demuestra que el pago en cuotas no necesariamente se corresponde con el elevado monto de los consumos, sino más bien con el hecho de que los bienes participen de mecanismos financieros. En este sentido, si bien la *financiarización* posibilita su adquisición, cabe advertir que, por otro lado, las estructuras financieras se encuentran desigualmente distribuidas según el sector social. Claro ejemplo de esto son las tarjetas de crédito, a través de las cuales la financiación implica distintas condiciones y beneficios para el consumidor. Según sean *bancarias* o *no bancarias*, las tarjetas habilitan un determinado consumo que se distingue no sólo por los bienes que se pueden adquirir con ellas, sino por las condiciones de su compra (en cuanto a límite de financiación, número de cuotas, bonificación y tasas de interés) y, consecuentemente, por las deudas que se generan en el proceso. Deudas social y materialmente diferenciadas.

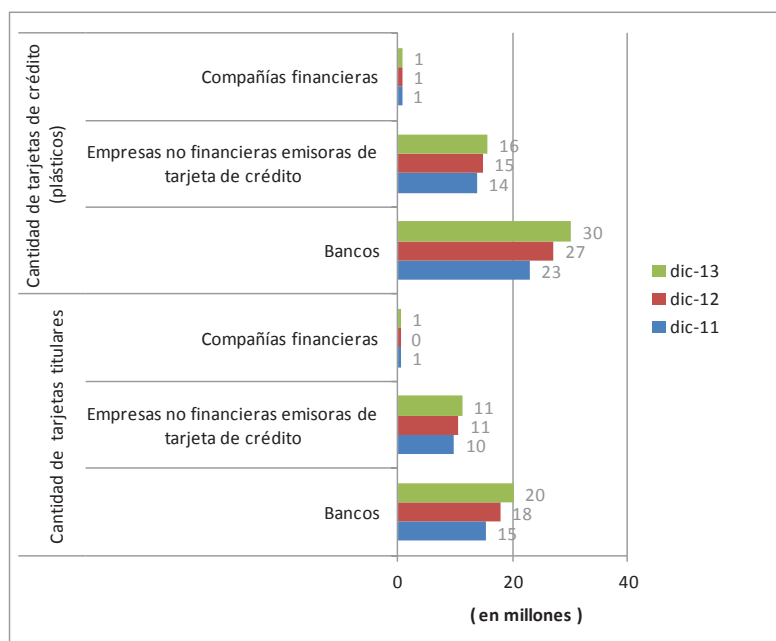
“Hoy por hoy, para mí, es un triunfo tener esta mesa, entendés? Yo en un año hice un montón de logros desde que estoy acá...yo en un año me compré la cama, el somier, me compré el televisor, me compré el lavarropas...paleta, el común, el automático me lo compro ahora con el aguinaldo. Me compré el mueble, ollas, platos, el ventilador, yo no tenía nada...todo con crédito. Ahora tengo la Naranja y la Visa, de Naranja también...porque yo tengo mi recibo de sueldo donde figuran 4 horas de mi trabajo, entonces mi sueldo, yo cobro la mitad en blanco y la mitad en negro...y lo que figura en mi recibo de sueldo, 2260 pesos creo, no me sirve para banco. Tiene que ser una tarjeta chica...que a mí me caga la vida, porque yo quería sacarme la Santander por todos los descuentos...si el lavarropas que yo quiero porque es chiquito, de 60 cm, en Frávega está 1900 pesos, y con la Santander me sale 1600” (Florencia, cocinera en una rotisería)⁹⁰.

Balzarotti y Anastasi (Loc. Cit.) señalan que entre 2005 y 2010 la cantidad de tarjetas de crédito (titulares y adicionales) se duplicó, llegando a 0,8 tarjetas por habitante a fines de 2010. El siguiente gráfico demuestra que el aumento en el número de plásticos es una tendencia que se ha mantenido hasta años recientes.

⁹⁰ Entrevista, octubre 2012.

Gráfico VIII

Cantidad de tarjetas de crédito titulares y cantidad de plásticos según entidad bancaria y no bancaria



Fuente: Elaboración propia en base a información del BCRA.

Por otra parte, las autoras advierten que en el mercado local las tarjetas de crédito - aunque requieren el análisis del deudor y otorgan márgenes de crédito- se utilizan principalmente como un instrumento de compra más que de crédito ya que la mayor parte de los saldos se pagan a fin de mes (Ibíd. : 11).

Pagar la tarjeta a fin de mes demanda todo un esfuerzo de organización.

“lo primero es el alquiler, luz, gas, teléfono, celular...todo lo que es cuentas es lo primero...y la tarjeta, por supuesto” (Florencia, 2012).

Implica un cierto manejo del dinero, no sólo su uso y destino, sino también su ingreso a las arcas del hogar. Florencia comenta,

“trabajo los domingos para pagar el mueble y el televisor”.

Además de su trabajo fijo en la rotisería, los domingos trabaja en otro local unas 5 horas por la noche atendiendo al público. Según sus cálculos, con lo que cobra en este segundo trabajo evita “sacar de su bolsillo” para cubrir los gastos de las tarjetas.

“yo sé que no está mal pago, 8 horas 4 mil pesos...pero con mi sueldo con la rotisería no me cierran a mí todos mis números ¿por qué? Porque yo quiero tener más de lo que yo tengo...entonces nunca me van a cerrar los números entendés? Es algo lógico...” (Flores, 2012).

El “desfase” que Flores experimenta entre *disponer del dinero* para pagar la cuota y *disponer de los bienes*, es lo que Baudrillard (1969) refiere como la *temporalidad pre-construida, hipotecada*, que subyace en la *ética* del crédito. Siguiendo al autor, el mueble y el televisor pueden ser entendidos como el “anticipo de la suma de esfuerzos y de trabajo que representan; su consumo precede, por así decirlo, a su producción” (Ibíd.: 180). La dimensión temporal y social que se juega en la lógica del *consumo a crédito* desafía la noción restringida de *consumo* elaborada por las teorías económicas, según las cuales este se realiza en función del ingreso disponible⁹¹. Por el contrario, la experiencia de Flores demuestra que el límite del consumo no es tanto el ingreso como el endeudamiento. Es el límite del endeudamiento lo que es objeto de cálculo, y no sólo eso, sino que deviene cuestión problemática en términos de disciplinamiento moral sobre las propias acciones. Desde esta perspectiva, es posible apreciar el modo en que ella objetiva e interpreta su propia situación a través de los ojos de la ambición y el sacrificio personal, alegando que ella “quiere tener más de lo que tiene”, por lo que “tiene que trabajar los domingos” porque, de otro modo, “los números nunca van a cerrar”.

A diferencia de Dora y Flores, Elsa, empleada doméstica, rehúye de las tarjetas. Recuerda la vez que por el año 2001 ella y su marido no pudieron seguir pagando uno de los electrodomésticos que habían comprado con la chequera que otorgaba Frávega tras presentar recibo de sueldo, antigüedad y una garantía. Quedaron debiendo la última cuota de la heladera que en aquel entonces era de \$33.90. Años más tarde, en el 2004, se enteraron que su esposo figuraba en el Veraz.

“no, no me gusta usar tarjetas, después pasa algo y apareces en el veraz...te mancha el nombre eso, me da una vergüenza...” (Elsa, 2011).

Elsa vive con su marido, tres perras y una gata. Actualmente su esposo trabaja haciendo reparto de mercadería. Para afrontar los gastos diarios, recorre y busca precio. Compra para la semana. A veces

⁹¹ Teorías diversas como las de Keynes (La Teoría General), Friedman (Teoría del Ingreso Permanente) y Modigliani (Teoría del Ciclo Vital) abordan el estudio del consumo desde un enfoque microeconómico según el cual se concibe al individuo como un sujeto racional y al consumo como una función que estaría condicionada no sólo por el ingreso disponible, sino también por la variable temporal. Conforme las características de los escenarios analizados, el ingreso se destinaría a ahorro o a consumo.

se junta con la señora que vive al lado y van al mercado central para hacer una compra comunitaria y abaratar costos.

Si bien años atrás usaban tarjetas de crédito porque su marido estaba empleado como chofer en una empresa textil, y trabajaba en relación de dependencia, ahora prefiere manejarse con efectivo.

"No me gusta endeudarme, prefiero ajustarme a lo que tengo y puedo comprar" (Elsa).

Sólo el año pasado, según cuenta, tuvo que endeudarse porque su marido estuvo enfermo durante bastante tiempo, operado incluso, lo cual le impidió trabajar. Ella, entonces, pidió plata prestada al empleador de una de las casas en las que trabaja. La devolvió con trabajo. Pese al tenor excepcional con el que relata esta ocasión, comenta luego que hace pocas semanas compró un mueble en el depósito de un conocido del barrio. Acota que lo bueno de comprar ahí es que el vendedor la conoce y puede pagar en dos o tres veces, según el arreglo que haga.

"viene a cobrar a casa. Él sabe que soy buena pagadora".

Su relato transmite la sensación de que comprar "de esta otra manera" no le hace sentir el peso de las deudas que genera, al punto de no visualizarlas en como tales. No, al menos, con el rigor que produce la subjetivación del uso de las tarjetas de crédito formales asociada al riesgo de experimentar la intervención de intermediarios como Veraz.

"Me dan miedo las empresas grandes...los bancos...", dice al pasar.

El control sobre la acción del pago de las cuotas -así como las consecuencias del "no pago"- difiere, según la misma se inscriba en el contexto de relaciones de proximidad o relaciones institucionalizadas, cuya característica es la impersonalidad. Mientras que en el marco de una relación de proximidad el pago puede acomodarse, en cierta medida, a las condiciones subjetivas, en el marco de una relación institucionalizada o formal, la acción del pago queda subsumida a una lógica sistémica que ya no puede ser controlada por los agentes individuales. En este sentido, la primera se aproxima a la lógica del *fiado* mientras que la segunda se integra a la *gestión institucional de la morosidad*.

4.3 De conflictos, intermediarios y categorías

"Figurar" en las bases de registro crediticio es, a la vista, una situación que afecta y aqueja a las personas en su vida cotidiana. Con frecuencia, los afectados consultan con abogados qué hacer para modificar la información publicada o para salir de la base de datos. También escriben denuncias a la Defensoría del Consumidor buscando respuestas a sus problemas e inquietudes.

Sunday, February 13th, 2011

Hace tiempo saque un préstamo en la mutual Círculo Cultural en la sucursal de La Rioja para ser descontado por recibo de sueldo. Por un decreto del gobierno provincial, impide que a los empleados se nos descuente más del 40% del sueldo en cuotas de préstamo. Esto me origina que no se me descuente la cuota completa y origine atrasos, pero nunca se dejó de pagar. Cuando controlé los recibos, veo que terminé de pagar el crédito, a esto se me había calificado en el sistema bancario en situación 3. Con el tiempo, cuando ya se me había dejado de descontar la cuota, vuelven de nuevo los descuentos y se cambia la situación a 5. Inicé el reclamo y se me informa que fue un error, y que ya se iba a informar tal situación, incluso me devolvieron el dinero descontado de más. Ahora mi denuncia es contra la empresa Credilogros, que representan a un fideicomiso financiero, y es quien da el dinero a la mutual. Esta empresa encima que me incorpora en situación 5, cosa que nunca fui un deudor incobrable, lo hace con dos fideicomisos con una misma deuda y en los dos cao en situación 5. Inicé el reclamo y en el mes de Diciembre me liberan de un fideicomiso y hasta el presente, no me liberan del otro con lo que me impiden poder trabajar en el sistema financiero, y ya estoy cansado de esperar. Ellos me expidieron un libre deuda, pero muchos de los bancos esto no lo hacen valer, lo que sí logré es que me liberaran en el veras, pero por la situación 5 me traban hasta setiembre del año que viene. Como ven, esta empresa me perjudicó enormemente y no puedo hacer nada. Espero que Uds. si lo puedan hacer.

La denuncia subida al sitio de la Defensoría del Consumidor reviste la fuerza de un descargo. El relato de los hechos informa los inconvenientes ocurridos pero también las acciones tomadas por el damnificado, e incluso sus interpretaciones frente a lo acontecido. En los intentos de resolución de los problemas, el denunciante se familiariza con cuestiones legales y técnicas relativas al descuento de haberes y a la clasificación de deudores. Ello supone el empleo de un saber práctico: leyes y reglamentaciones aprehendidas y decodificadas a la luz de lo experimentado. La propia *experiencia* deviene, en este sentido, “el punto nodal de la intersección entre el lenguaje público y la subjetividad privada, entre lo compartido, culturalmente expresable, y lo inefable de la interioridad individual” (Jay, 2009).

El tenor y el carácter de los daños descriptos revelan la lógica del prestigio a través de la cual funciona *Veraz* como dispositivo institucional. Como ya señalamos, el hecho de figurar en una u otra categoría clasificatoria resulta determinante para poder acceder -o no- a un nuevo crédito, o a una nueva forma de financiación. La pérdida de prestigio es mayor en la medida en que aumenta el número de la situación en la que se es clasificado, y eso disminuye las posibilidades concretas, reales, de ser aprobado como “sujeto de crédito”. La sanción simbólica y material durará hasta tanto no se recupere el prestigio por medio del pago de la deuda, y se mejore la categoría en la que se figura en los informes comerciales.

Por otro lado, los informes crediticios en general, no sólo el “veraz”, tienen incidencia en distintos y variados ámbitos de la vida diaria. Sus evaluaciones, y

concomitantes efectos, se extienden al espacio laboral y de la vivienda, traspasando el ámbito bancario, financiero y comercial. Así lo expresan las siguientes consultas realizadas a una abogada.

Buenas Noches, mi nombre es M. y me pusieron en el veraz x dos meses de atraso. hice una refinanciación por quince meses y la estoy pagando, y con mi nuevo trabajo me comentaron que estaba en el veraz y yo no estaba enterada .. y que en dos años iba a salir, como puedo salir de aca?

publicado por, el 20.05.2012 22:50

Hola! Yo tuve una deuda de \$ 600 que si bien ya la abone, estaba en veraz cuando lo hice. me dijeron que a partir de la fecha de pago se me contabilizaban 2 años para desaparecer del veraz. es esto cierto? no voy a tener inconvenientes en si quiero alquilar por ejemplo?

publicado por, el 13.05.2012 21:31

Fuente: blog de asesoramiento legal.

La preocupación por “salir” de los informes dista de ser caprichosa o infundada. Sus datos afectan, de una manera u otra, las inserciones de las personas (ver Anexo IV). Aún cuando no está permitido por ley, las inmobiliarias y dueños de bienes inmuebles solicitan este tipo de información para proceder con una gestión de alquiler. La magnitud y el significado que adquieren los informes crediticios y comerciales se asemejan, en este sentido, al sistema de garantías del negocio inmobiliario. Ambos mecanismos funcionan como dispositivos que restringen violentamente el campo de acción de las personas, condicionando y jerarquizando las opciones disponibles.

Pero la arbitrariedad del sistema de cobranzas no sólo se refleja en su amplitud y *panoptismo*, sino en los términos de su funcionamiento. Precisamos en el capítulo anterior que el artículo 43 referido al *habeas data* no se reglamentó hasta el año 2000 y recién con la sanción de la ley (N° 25.326) se legisló respecto del tiempo de permanencia en los registros crediticios. A partir de esta reglamentación, las deudas ya no pueden ser publicadas pasados los 5 años de producida la mora. En el caso en que se produjera el pago de la deuda morosa, el límite de permanencia en la publicación de las bases se reduce a dos años a partir de realizada la cancelación de la obligación. En el período que marcan estos 5 años, entonces, las opciones son las de pagar la deuda -salvo que se halle prescripta- o, en su defecto, invocar el *derecho al olvido*, expresamente reconocido en el artículo 26 de la ley, que obliga a eliminar toda información negativa de la persona transcurrido este período de tiempo.

Como categoría experta, el *derecho al olvido* no anula en modo alguno la “facultad de promesa” (Arendt, 2012) que encierra la deuda en relación al pago, sino que busca regular el uso y las consecuencias de la información vinculada a ella. En este sentido, el espíritu del instituto legal se asemeja a la lógica del “perdón” (Ibíd.). Funciona como una especie de “gracia”, “absolución” de la deuda en analogía al pecado, intentando conciliar, en cierta medida, el *poder de la información* con el *poder de la obligación natural*. Ambas facultades -la del *perdón* y la *promesa*-, señala Hannah Arendt,

“(…) dependen de la pluralidad, de la presencia y actuación de los otros, ya que nadie puede perdonarse ni sentirse ligado por una promesa hecha únicamente a sí mismo; el perdón y la promesa realizados en soledad o aislamiento carecen de realidad (…).” (Ibíd.: 257).

La *deuda morosa* arrastra en el devenir de su existencia social, de su instrumentalización técnica y de su tratamiento jurídico-legal, el símbolo y la lógica de estas dos facultades.

Los informes de datos crediticios son registros públicos y privados que operan, a nivel social e institucional, como una memoria activa de la forma en que las personas *se conducen* en relación a sus prácticas financieras, especialmente en relación a sus obligaciones monetarias. En términos arendtianos, podría decirse que la razón de ser de estos registros es la de representar la *luz de la esfera pública*, “la mirada de los otros”, cuya omnipresencia “hace realidad” la promesa de pago anclada en las deudas contraídas,

“mediante la presencia de los demás (...) confirma(n) la identidad entre el que promete y el que cumple” (Ibíd.).

En efecto, no es más ni menos que la identidad de los deudores la que se halla en juego. Ello implica que no sólo el nombre de la persona se encuentra comprometido a la existencia de la deuda, sino que su libertad de acción está sujeta a la cancelación de la misma. El amparo legal instituido en el *derecho al olvido* habilita a “liberar(se)”⁹² de esta

⁹² Refiriéndose a la “capacidad de olvido” como una *fuera activa*, Nietzsche la define como “(...) una guardiana de la puerta (...) una mantenedora del orden anímico, de la tranquilidad, de la etiqueta: con lo cual resulta visible enseguida que sin capacidad de olvido no puede haber ninguna felicidad, ninguna jovialidad, ninguna esperanza, ningún orgullo, ningún presente” (Óp. Cit.: 84).

sujeción por medio de la noción de “dato caduco”, permitiendo que el individuo no quede prisionero de su pasado⁹³.

4.4 Tiempo, deuda y moral

“Deuda prescripta”, “deuda morosa”, “deuda natural o moral”, “deuda impaga”. Los estatus que asumen las deudas no sólo expresan las reglamentaciones que rigen su existencia legal y técnica, sino la carga moral con que se llevan. Las deudas *prescriptas*, es decir, ya no exigibles por vía legal, pasan a ser deudas *morales* o *naturales*. Como vemos, no dejan de existir, sino de “ser legalmente exigibles”. No se encuentran *extintas* en la medida en que aún pueden ser cobradas dependiendo de la voluntad del deudor en saldarlas. Una deuda nunca deja de existir *stricto sensu*, salvo “que se pague”. Sin embargo, cabe recordar que más allá de estos imperativos, entre el orden legal y el moral irrumpen los tiempos laborales y de vida de quienes las portan. Así, la existencia social de las deudas queda subsumida en los tiempos personales y familiares, signados por contingencias e inestabilidades.

El primer trabajo de Florencia fue en un kiosco cuando a los 20 años decidió irse a vivir sola porque tuvo una discusión muy grande con la mamá. Al poco tiempo, pasó a cuidar a dos neños como niñera, y dejó de asistir al secundario acelerado porque los fines de semana cuidaba a una anciana. Esta fue su rutina laboral durante 4 meses. El siguiente trabajo que consiguió, y en el que se quedó por 4 o 5 años, fue como ayudante de cocina en una panadería de Ramos Mejía. Alcira, la cocinera en aquel momento, le enseñó lo primero que aprendió sobre el oficio. Con el tiempo, terminó siendo la encargada del local, atendiendo al público, teniendo empleados a cargo e incluso ayudando en la cocina cuando hacía falta. Se terminó yendo cuando uno de los hombres que iban a cobrar al negocio llegó con un palo y rompió todo el local. Ahí Florencia se dio cuenta de que su jefe vendía droga. Decidió irse pero no llegó a un acuerdo con él para que le pagara lo que le correspondía, y se asesoró con un abogado. Ella estaba en negro pero no pudo sacarle un peso porque el dueño cerró el local por quiebra. Después de este trabajo estuvo unos meses parada, hasta que entró como ayudante de cocina en un restaurante de Mataderos. Después de eso, se dedicó a cuidar enfermos en hospitales por dos meses. Al tiempo, entró a trabajar haciendo empanadas en un local de Caballito.

En el medio, entre 2002 y 2003 Florencia sacó la tarjeta Italcred, que, recuerda, se la dieron presentando sólo el DNI. Pero al tiempo se quedó sin trabajo y no la pudo pagar más. Había acumulado una deuda de 800 pesos. Cuando volvió a tener un trabajo reconoce no haberse ocupado de pagar lo que debía y cuando dejaron de llegar los resúmenes, ella pensó: “Ah, bueno, se olvidaron”. Años después quiso comprar unas zapatillas en un local de ropa deportiva a través de un

⁹³ Cf. Jurisprudencia vinculada a datos caducos (derecho al olvido): Gozáini, Osvaldo A., "El derecho de amparo", p. 187; "Falcionelli, Esteban P. v. Organización Veraz S.A. s/ amparo" - C. N. Civil., Sala G - Del fallo de 1º Instancia de fecha 10/05/1996.

crédito personal, pero se lo negaron aduciendo que figuraba en el Veraz. En ese momento se dio cuenta de que tenía que pagar aquella deuda.

Por ese entonces, ella quería cambiar de trabajo porque en la casa de empanadas le pagaban poco y estaba como cajera, atendiendo al público, haciendo pizzas y empanadas. Con esa intención se entrevistó con el dueño de una rotisería que estaba buscando cocinera. Durante los siguientes 3 meses estuvo trabajando en ambos lugares: de 5 a 10 de la mañana en la rotisería, de 11 a 16 hs en la casa de empanadas y de 17 a 20 hs en la rotisería nuevamente. Finalmente dejó el local de empanadas cuando consiguió quien la reemplazara.

A los 3 meses de estar en la rotisería, su jefe la puso en blanco. Florencia recuerda,

“yo le dije, no me pongas en blanco porque va a saltar un problema que yo tuve con la tarjeta...a los 5 meses saltó. Y, ¿qué pasó? Lo llamaron por teléfono a él...”

“Los que llamaron” fueron los estudios de cobranza extrajudicial. A ellos se refiere Florencia en su comentario. En marzo de 2012, presentándose como abogados de la firma *Italcred*, solicitaron hablar con su empleador y amenazaron con embargar su sueldo. La amenaza muchas veces es más fuerte que la ejecución, en especial cuando esta última tiene límites. Efectivamente, el instituto de la *prescripción* es un instrumento normativo que en el plano legal pone fin a la posibilidad de llevar adelante acciones administrativas, sancionatorias o judiciales por parte del acreedor en contra el deudor, en relación a la deuda contraída. Sin embargo, en la práctica, el plano legal se confunde con el plano ilegal y en este solapamiento actúan las agencias de cobranza extrajudicial de deudas. Estas agencias o estudios de cobranzas suelen ser contratadas por fideicomisos y empresas financieras o prestamistas para gestionar la cobrabilidad de deudas *morosas* o *incobrables*, sin perjuicio del tiempo transcurrido de mora. A tal fin, generan un verdadero hostigamiento a los supuestos deudores a través de llamados constantes y reiterados a familiares o vecinos, mensajes al celular, envío de cartas al trabajo y amenazas de embargo de sueldos y bienes. Medidas tendientes al acoso y a la humillación con el objetivo de que las personas asuman un nuevo compromiso de deuda, mediante la firma de un pagaré.

(...) conozco bien los “procedimientos” (...) ya que en este momento me encuentro desempeñando mis labores en el sector de Financieras... en estos últimos 7 días he visto horrores, no solo de parte de las entidades como la empresa Coto que deriva al estudio a TT con deudas de \$12 (que por supuesto están pagas) y por las cuales, a mal pesar pero dando la razón al titular, estamos intimando y prepotando cuando sería mejor hacer un llamado informativo y dejar a conciencia moral del TT el hecho de pagar su deuda (F., empleado de un estudio de cobranzas).

Ahora bien, independientemente de la legalidad o ilegalidad en la que incurren este tipo de empresas, su emergencia y accionar expresan los entrelazamientos de estructuras

comerciales e institucionales que se generan en torno a las deudas monetarias⁹⁴. Como explicamos en el capítulo II, los paquetes de deudas que no han sido cobradas son vendidos a fideicomisos o empresas de cobranza extrajudicial, que los adquieren a bajo costo. La ganancia potencial de este negocio reside, entonces, en lograr cobrar el mayor porcentaje posible de las deudas obtenidas. En el medio de este enmarañamiento de relaciones contractuales, intereses financieros y nichos de negocios se encuentran los deudores.

“Me asesoré enfrente que hay una gestora...me cobraron 300 pesos para sacarme del Veraz. Bueno, y fijáte cómo van a ser las cuotas de la tarjeta, porque yo quiero pagar ahora, le dije...Entonces miró todo lo que yo debía, y eran 11 mil pesos...casi me muero...la abogada de Italcred pretendía que yo le diera plata en mano y que después empezara a pagar las cuotas” (Florencia).

En el medio de una crisis de angustia, Florencia recibió la mano de una abogada vecina de ella, que ofreció ayudarla a gestionar el reclamo del estudio. La abogada se comunicó con los representantes de *Italcred* y le comunicó a Florencia que el monto a pagar era de 10 mil pesos. Si pagaba en cuotas ascendía a 11 mil, y las cuotas no podían ser menores a 400 pesos. Además, había que dar un anticipo de 2 mil. Frente a este panorama, Florencia le pidió que preguntara si se podía pagar en efectivo,

“Y si la peleás para ver cuánto es todo al contado? Por ahí es menos...veo de dónde puedo sacar un préstamo”.

A los pocos días, la abogada le comunicó que lo había arreglado por 5500 pesos en efectivo a pagar antes del 6 de abril. Finalmente, Florencia pudo pagar lo reclamado porque su jefe le prestó la plata: 6 mil en total, 5500 para el estudio de cobranzas y 500 para su abogada.

La experiencia de Florencia permite entender que “salir de las cuentas” puede no resultar tarea sencilla. No es posible reducirlo a una cuestión meramente legal o moral. El tiempo pasa y la deuda cambia su estatus, pero también cambia de manos. La forma y el umbral del “pago debido” se complejiza. Y a partir de allí los actores que intervienen se multiplican y modifican. Las condiciones del endeudamiento mutan. La situación del deudor se trastoca: el acreedor no es el mismo; el monto de la deuda reclamada tampoco.

⁹⁴ Es el caso, a modo de ejemplo, del Fideicomiso Financiero “Privado Yatasto” cuyo fiduciante es el Banco Santander Río S. A. y del Fideicomiso Financiero RENOVA cuyo fiduciante es el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Cf. Comunicación “B” 9638 del BCRA de 15.09.2009.

Como resultado, la acuciante distancia entre lo adeudado y las posibilidades reales y concretas de pagarlo se profundiza.

Doctora: Buenas tardes, le queria consultar cuantos son los años para que una deuda por prestamo personal se concideren prescriptas?,ya que tenguna una deuda de mas de 5 años y ahora llama un estudio juridico reclamando un pago. y enviaron una nota a mi trabajo amenazando a con el embargo de sueldo.otra cosa extraña es que en el BCNA cambio la entidad ahora figura "FIDEICOMISO FINANCIERO LMF" yo no firme ningun acuerdo nunca, y ellos decen que mi deuda que era con el banco hipotecrio la compro el bancon comafi. no se que hacer estoy realmente preocupado. de dicen que mi deuda es de 53000 pero si pago 18000 me canselan la deuda.

Fuente: Blog de asesoramiento legal

Semejantes cambios técnicos, legales y contractuales referentes a las deudas conciernen, en definitiva, a las obligaciones y a los derechos de las partes involucradas. En este sentido, ante la aparición del nuevo reclamante, la vigencia o no de las deudas deviene un asunto clave, y de ahí el interés de los deudores en saber si se hallan prescriptas o no. De ello dependerá el tener que “obedecer” y “pactar” con el “nuevo acreedor” o el gozar de la “libertad” que otorga la caducidad del plazo de acciones legales, pasibles de ser interpuestas por la parte acreedora. De todos modos -hallase prescripta o no la deuda reclamada-, la prepotencia e insistencia con la que proceden las empresas de cobranza extrajudicial infunden el temor buscado. Luego de tantos años, la deuda sobreviene como un fantasma que acecha y hostiga, recargada en sumas exorbitantes que en principio impactan y descolocan. El simulacro de un reclamo legítimo demanda medidas extremas y exageradas que son así adoptadas por los supuestos acreedores legítimos. Pero no es más que una puesta en escena, un montaje: el monto solicitado debe atemorizar y entonces, enseguida, se ofrece la opción de un pago menor, también excesivo. Lo reclamado no guarda relación alguna con lo adeudado en un primer momento. Los intereses son abusivos. Sin perjuicio de ello, se ofrece también, y se pretende, la confección de un “plan de pagos” o de una “refinanciación”. Una vez acordada, la refinanciación entre las partes se plasma en la firma de un pagaré, lo cual funciona como mecanismo que “revitaliza” la deuda. La misma se renueva bajo nuevas condiciones de pago, plazos e intereses. Ya no se encuentra caduca.

La preocupación generalizada de las personas sobre cómo proceder ante la irrupción y los llamados de las agencias o estudios, no descansa únicamente en una falta de asesoramiento legal. El “saber que se debe” es un factor que, junto con el miedo, juega y

promueve la concreción de esta “reconfiguración del endeudamiento”, renovando deudas que por su antigüedad ya se encontraban legalmente prescritas. De esta manera, las deudas monetarias devienen un terreno fértil para que prácticas ilegales e ilegítimas resulten exitosas ante la obligación moral del pago. Las deudas morosas se revelan como *arena de conflictos* en las cuales categorías morales y legales son movilizadas y puestas en juego por los distintos actores, con el fin de legitimar sus prácticas.

Conclusión: ¿Quién dice “la verdad”?

La “verdad” no es [...] una cosa que exista y haya que encontrar, descubrir, sino una cosa que *hay que crear* y que proporciona un nombre a cierto *proceso*, y más aún, a una voluntad de violentar los hechos hasta el infinito; introducir la verdad en los hechos, por un proceso *in infinitum*, una *determinación activa*, no es la llegada a la conciencia de una realidad firme y definida por sí misma. Es uno de los nombres de la “voluntad de poderío”.

Friedrich Nietzsche (1887: 287)

¿Hay, acaso, una “verdad” para decir? En ese caso, ¿cuál es *esa* “verdad”? ¿Quién detenta la legitimidad sobre *esa* “verdad”? A lo largo de los capítulos hemos detallado los procesos, discursos y supuestos a partir de los cuales se fundamenta la *validez* e incluso la *necesariedad* de la información crediticia al interior del sistema financiero, y en particular en relación al “mercado de crédito”. La ciencia económica “estándar” o convencional indica que es necesario “transparentar” los mercados, entendiendo a estos como ámbitos amenazados por la “opacidad” con que *actúan* -en el sentido más llano y literal de la palabra- los sujetos. Frente a este diagnóstico, la información viene a “iluminar”, echar luz sobre *lo oculto*, *lo aparente*, que puede resultar no ser “lo verdadero”. Entre *el ser* y *el parecer* se encontraría “lo verdadero” y eso es lo que la lógica de la información crediticia se propone *revelar* y *descubrir*. Esto es, “la verdad” sobre el comportamiento financiero de las personas. “Verdad” que sería posible reconstruir y conocer a través de los registros, los procedimientos y las tecnologías. *Conocerla* es, de hecho, lo más importante para reducir potenciales riesgos de incobrabilidad y llevar adelante transacciones de la manera más segura posible. Claro que la supuesta *verdad* y *transparencia* es siempre la concerniente al *proceder* de las personas y no de las compañías financieras, sobre las que poco y nada conocen quienes acuden a ellas en calidad de clientes. En efecto, el *riesgo* que encierra para las economías domésticas el accionar de las empresas y las finanzas –tal y como lo ha demostrado la última crisis financiera de 2008- no tiene fórmula de estimación, ni parece representar una amenaza o preocupación para el sistema financiero global. Observación

cuanto menos paradójica, habida cuenta del elemento de especulación y volatilidad que fogueó y resultó determinante en el desarrollo de la crisis de las hipotecas *subprime*.

“Veraz”, como el resto de los informes comerciales, se arroga a la vez que simboliza, la *construcción* de “la verdad”. Asegura que sus datos son “veraces”, confiables y certeros, pasibles de hacer estimaciones y predicciones. En sí, como vimos, sus datos son el producto de un proceso de *fabricación* a través del cual la información personal se fragmenta, disocia y descontextualiza de las múltiples relaciones en que se inscribe. Estos procedimientos se materializan por medio de la plataforma institucional que analizamos, una verdadera *arquitectura de la vigilancia* (Foucault, 2008: 126) que opera como soporte y condición de un determinado tipo de saber: un *saber tecnológico* que “se forma de la observación y clasificación de los individuos, del registro, análisis y comparación de sus comportamientos” (Ibíd.:143). Así, a través de regulaciones y contratos se gestiona la *mercantilización* de la información crediticia personal que circula, se ofrece, se demanda, se compra y se vende.

Ahora bien, ¿qué significa que “la verdad” yace en los informes y no en otro lado? ¿Cómo llegan a posicionarse las empresas de registro crediticio como portadoras *legítimas* de “la verdad”, en lo que a pagos y deudas se refiere? Para comprender estas cuestiones es preciso distinguir entre dos significados o *estatus* del concepto de “verdad”. Por un lado, “la verdad” entendida desde el sentido común y según la promocionan las empresas que producen y venden esta información: aquello “a descubrir”, que es “cierto” y se encuentra “libre de engaños”, lo opuesto a lo falso. Y por otro lado, “la verdad” como fenómeno social, objeto de disputas y cuestión política: como “*el conjunto de reglas* según las cuales se discrimina lo verdadero de lo falso, y se ligan a lo verdadero efectos políticos de poder” (Foucault, 1992: 199). De acuerdo a este segundo significado, “la verdad”, en la medida en que es producida *desde y por* el poder, comporta “un conjunto de procedimientos reglamentados por la producción, la ley, la repartición, la puesta en circulación y el funcionamiento de los enunciados” (Ibíd.).

Más exacto sería, entonces, hablar de *régimen de veridicción*, en tanto y en cuanto lo que está en el centro del debate es la *economía política* de la verdad (Ibíd.: 198). El concepto de *régimen de verdad* invita a identificar no sólo la organización de los discursos

que socialmente funcionan como “verdaderos” o “falsos”, sino sus implicancias en términos políticos, económicos e institucionales, así como las condiciones que los hacen posibles.

La tácita o sobreentendida “eficacia” de los informes comerciales para la producción del crédito y las finanzas se juega en el discurso económico (neoliberal) que los avala y en la técnica que los produce. Vimos que concebido como cuestión de mercado, el desarrollo del crédito *demanda revelar una verdad* y en aras de ello los informes cumplen una función de utilidad. Utilidad que es valorada política y económicamente, y traducida en “interés público” en razón de la incidencia que tendrían estos registros en el disciplinamiento de los deudores, provocando un bajo incumplimiento, y en consecuencia el abaratamiento del crédito y su mayor expansión. La convalidación o verificación de este discurso requiere que la práctica del endeudamiento no sólo sea regulada, sino “reglamentada”. En este sentido, el cumplimiento o incumplimiento de los pagos se torna un asunto moral que es objeto de controles y sanciones institucionales. La taxonomía de los deudores expresa la puesta en práctica de un *saber* organizado alrededor de la norma (Foucault, 2008), que instaura e instituye lo que es “normal” y lo que no lo es, lo que es correcto y lo que no lo es, lo que se debe hacer y lo que no. Pero esta clasificación que asigna grados de riesgo según los días de atraso en los pagos se instituye también como un saber sobre las personas en tanto “deudoras”, bajo la concepción de que en tanto tales representan un cierto *riesgo* en la sociedad. De esta manera, al tiempo que las reglamentaciones sientan *jurisdicción* sobre el hecho de “deber” estableciendo lo permitido y lo prohibido, los registros comerciales -con su cúmulo de información- operan como “memoria”, introduciendo al mismo tiempo la práctica *veridiccional*.

El castigo a la infracción –es decir, al “no pago”, la *mora*- consiste en la exhibición, difusión y consumo de la información negativa de la persona respecto de sus deudas. A propósito de esto, ya señalamos en los capítulos previos que hasta que se reglamentó el instituto de *habeas data*, la cantidad de años durante los cuales se publicaba esta información no estaba regulada y era motivo de controversias, perjuicios y conflictos entre personas y empresas de registro crediticio. En noviembre de 1999 se produjo un fallo⁹⁵ que

⁹⁵ Cf. Camjalli, Alberto c/ Organización Veraz SA s/habeas data, (nº 7678/99).

ha sido señalado como el que sentó jurisprudencia en la ley (N° 25.326). El fallo (ver Anexo V) responde a la acción de *habeas data* que una persona inició a la organización *Veraz* aduciendo la publicación de datos relativos a una sentencia de inhabilitación penal, dictada y cumplida diez años atrás. En vistas de la ausencia de reglamentación vigente en la materia, el juez entendió que lo que se encontraba en cuestión era la posibilidad (o no) de hablar de la *caducidad* de los datos en función de su antigüedad. En otras palabras, se trataba de detectar la existencia (o no) de “abusos” en torno al derecho a informar en detrimento del derecho de privacidad del demandante. En la disputa por determinar la pertinencia de la *caducidad*, la empresa demandada explicaba que el hecho de continuar publicando la información por 10 años respondía a la directiva del artículo 67 del Código de Comercio, que establecía dicho plazo para la conservación de los libros y la documentación contable. Amén de esto, el abogado amparaba la decisión sobre este plazo en virtud de que “era lo que mejor se adecuaba a las necesidades del mercado argentino”.

Finalmente, en la resolución del caso el magistrado invocó el artículo 51 del Código Penal respecto de la caducidad del dato y la prohibición de informar una condena luego de transcurrido cierto tiempo⁹⁶. Dió lugar, así, a la figura del *abuso* y, por lo tanto, a la supresión y cese de difusión de la información, dando curso a la acción interpuesta por el demandante. En un tramo de la resolución, el juez argumentó el dictamen de la siguiente manera,

“La empresa demandada lucra con su banco de datos, dando informes a terceros. Cabe inferir, por cierto, que se luce en su servicio en la medida en que más información pueda dar de los sujetos registrados. Viejo oficio éste, y no bien visto en épocas más nobles e hidalgas. La modernidad liberal- capitalista sin embargo lo utiliza como una gran herramienta, indispensable, e idónea claro está, con el fin de no desviar sus dineros hacia manos inseguras, que son por otra parte quienes más los necesitan. Y en tal empeño por cumplir adecuadamente su mercantil función no cesa, como en el presente caso, en informar erga omnes⁹⁷, y previo pago desde ya, sobre sentencias lejanas en el tiempo y sobre hechos que dan lugar a acciones ya prescriptas.” (página 5 del fallo)

⁹⁶ El art. 51 del Código Penal dentro del título "Reincidencia" establece que el registro de sentencias condenatorias caducará después de transcurridos cinco años desde su extinción para las condenas a inhabilitación. Agrega luego que "en todos los casos" se deberá brindar la información cuando mediare expreso consentimiento del interesado. Cierra el artículo con la advertencia de que la violación de la prohibición de informar será considerada como violación de secreto en los términos del art. 157, si el hecho no constituyere un delito más severamente penado. (Cf. páginas 3 y 4 del fallo publicado).

⁹⁷ En latín *erga omnes* significa “para todos”.

El pleito permite apreciar que el “(no) decir” es lo que se constituye como objeto de confrontación entre la empresa *Veraz* y el demandante. La acción legal interpuesta no es a casusa de la verdad o falsedad sobre lo enunciado, sino respecto a “qué es lo que se enuncia”. A modo de “confesión involuntaria”, los informes comerciales comportan un “poder epistemológico” capaz de extraer un saber *de* y *sobre* los individuos sometidos y controlados por los diferentes poderes (Foucault, óp. cit.). Mejor dicho, a falta de una *confesión* en sentido estricto, y alegando un servicio al “bien común”, imponen una cierta relación de las personas con su propia verdad. Permiten visualizar que el *decir sobre uno mismo, el cómo y el cuándo*, se constituye en materia de disputa, regulación y reglamentación.

Bajo el supuesto de que las personas son portadoras de un determinado riesgo asociado a la incobrabilidad de las deudas, sus datos son el insumo principal para instrumentalizar dicho *riesgo* o probabilidad. El historial de pagos y las tecnologías crediticias que hemos analizado (como el *credit scoring*) deben su éxito justamente a esta capacidad de intervención. A través de ellas no sólo se “cuantifica” el riesgo, sino que “se lo define”, tanto en términos monetarios como poblacionales. Nos referimos a que estos procesos técnicos y sociales viabilizan lo que Robert Castel (2012) ha denominado *gestión previsional a distancia*. Es decir, la puesta en práctica, difusión y amplia circulación de fórmulas y correlaciones estadísticas que permiten construir infinidad de “perfiles de riesgo” para caracterizar y a la vez jerarquizar a la población, según criterios establecidos. Esta forma de *gestión de los riesgos* implica que “los peligros” no se comprueban, sino que se anticipan, construyéndose una combinatoria de factores que los vuelven más o menos *probables* (Ibíd.). Como analizamos, en materia de crédito y deuda los “grados de riesgo” se definen en función de la portación (o no) de determinadas credenciales económicas y sociales referidas ante todo a la calidad del empleo y el monto de los ingresos, aunque también a un historial crediticio y de pagos demostrable por parte del solicitante. Tales parámetros definen, a su vez, las características del crédito otorgado (montos, plazos y tasas de interés). La teoría microeconómica indica que debe haber un tipo de *crédito* según el tipo de *riesgo*, que a su vez es expresión de una cierta calidad de *garantía*. De este modo, las empresas financieras no reguladas por el Banco Central ofrecen tarjetas de crédito y préstamos personales a personas no bancarizadas con tasas de interés mucho más elevadas

que las correspondientes a entidades bancarias, *so pretexto* de considerarlas más “riesgosas” o más propensas a no pagar. Premisa cuanto menos discutible a la luz de los bajos índices de incumplimiento que se evidencian en las obligaciones⁹⁸. En este sentido, el mencionado *riesgo* no es óbice para ofrecer los servicios financieros, sino, más bien, argumento para segmentarlos.

El acceso al dinero, así como a las deudas, deviene un fenómeno social y materialmente diferenciado acorde a los capitales con que se cuenta y a la posición que se ocupa en el espacio social. En esta investigación, con mayor detalle etnográfico en el capítulo IV, procuramos dar cuenta de las lógicas y representaciones que intervienen en las prácticas de financiamiento y endeudamiento de quienes disponen de bajos recursos. En los fragmentos de historias personales que hemos descrito y analizado identificamos prácticas que se inscriben en la intersección de tramas institucionales y personales. Los relatos acerca de “a dónde recurrir” para conseguir el dinero o qué instrumento financiero usar traslucen decisiones que se toman en base a cálculos que, situacionalmente, ponderan un cierto tipo de recurso por sobre otro. Así, advertimos que el uso de las tarjetas *no bancarias* se combina con el hecho de pedir prestada la *tarjeta bancaria* al empleador, o solicitarle efectivo para gastos que no admiten el pago en cuotas, e incluso pedir un préstamo a conocidos cuyas condiciones de otorgamiento no se caracterizan por su conveniencia “financiera” pero sí personal y temporal, en razón de la confianza establecida y la urgencia del dinero.

Las disímiles prácticas buscan aprovechar las opciones disponibles al tiempo que sortean las condicionalidades de instituciones como *Veraz* y de estructuras financieras que imponen el pago en cuotas para algunos productos, y también mejores descuentos y precios para algunas tarjetas (las bancarias) por sobre otras. El resultado, es la confección de una suerte de “collage financiero” personal que admite el empleo de estrategias de financiamiento heterogéneas. Las prácticas de cancelación de deudas son también variadas en la medida en que, según el caso, a veces se devuelve lo solicitado a través de horas de trabajo y en ocasiones se debe trabajar por demás para poder pagar lo adquirido. En otro

⁹⁸ A partir del análisis de una serie de situaciones, Jean Michel Servet (2014) repara en que el problema esencial no redundaba en el hecho mismo de la imposibilidad del pago, sino en que los deudores recurren a un sin número de estrategias para pagar todo o una parte, empobreciéndose más aún.

aspecto, la resolución de situaciones de mora implica lidiar con la reconfiguración de la deuda y del *escenario* mismo de endeudamiento, en vistas de los distintos actores que intervienen (estudios de abogados, estudios de cobranzas, empresas de registro crediticio, fideicomisos financieros, etc.). A su vez, el pago de lo adeudado supone para las personas familiarizarse con categorías jurídicas y técnicas, pactar el plan de pagos, conseguir el dinero (como en el caso de Florencia) y mientras tanto atenerse y acomodar sus prácticas financieras a los tiempos monopolizados por las empresas de informes comerciales. Vicisitudes propias de una sociabilidad tallada en los tiempos de la deuda y la mora.

Bibliografía

Abeles, M. (1999) “El proceso de privatizaciones en la Argentina de los noventa. ¿Reforma estructural o consolidación hegemónica?”, en *Época. Revista argentina de economía política*, 1 (1).

Appadurai, A. (Ed.) (1991 [1986]) *La vida social de las cosas. Perspectiva cultural de las mercancías*. Editorial Grijalbo, México.

Arendt, H. (1997) *¿Qué es política?* Paidós, Barcelona.

----- (2012 [1958]) *La condición humana*. Paidós, Buenos Aires.

Balzarotti, V. y Anastasi, A. (2013) “¿La competencia por deudores recién incorporados perjudica el acceso al crédito? Análisis en un contexto de alto riesgo y baja bancarización”, en *Ensayos Económicos*, 69: 101-149, BCRA.

Baudrillard, J. (1969) *El sistema de los objetos*. Siglo XXI Editores, México.

Boltanski, L. (2000 [1990]) *El amor y la justicia como competencias. Tres ensayos de sociología de la acción*. Amorrortu Editores, Buenos Aires.

Boltanski, L. y Thevenót, L. (2006) *On Justification. Economies of worth*. Princeton University Press, Princeton (NJ).

Bourdieu, P. (2007) *El sentido práctico*. Siglo XXI Editores, Buenos Aires.

----- (2010) *Las estructuras sociales de la economía*. Manantial, Buenos Aires.

Brodsky, J. (2012) “La constitución en mora del deudor en el derecho argentino”, en *Revista electrónica del Instituto de Investigaciones “Ambrosio L. Gioja”*, año VI, número 9. www.derecho.uba.ar/revistagioja/

Brunet, I. y Pastor, I. (2001) “La axiomática de la ciencia económica convencional”, en *Revista Política y Sociedad*, 37: 161-179.

Castel, R. (2012) *El ascenso de las incertidumbres: trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.

Castellani, A. (2004) "Gestión económica liberal-corporativa y transformaciones al interior de los grandes agentes económicos de la Argentina durante la última dictadura militar". En Pucciarelli, Alfredo (Comp.): *Empresarios, tecnócratas y militares: la trama corporativa de la última dictadura*. Siglo XXI, Buenos Aires.

Celikates, R. (2009) “¿Sociología de la crítica o teoría crítica? Una conversación con Luc Boltanski y Axel Honneth”, en *L'Espill*, 31: 57-78.

Cibils, A. y Allami, C. (2010) “El sistema financiero argentino. Desde la reforma de 1977 hasta la actualidad”, en *Revista Realidad Económica*, N° 249.

Deleuze, G. (2008) *En medio de Spinoza*. Cactus, Buenos Aires.

- Derrida, J. (2004) *Dar (el) tiempo: I. La moneda falsa*. Paidós, España.
- Elias, N. (2010 [1984]) *Sobre el tiempo*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Feldman, G. (2013) *Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares*. Procuración General de la Nación, Ministerio Público Fiscal. Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC).
- Figueiro, P. (2010) “Disponer las prácticas. Consumo, crédito y ahorro en un asentamiento del Gran Buenos Aires”, en Revista *Civitas*, 10 (3): 410-429.
- Filippo, A. y Kostzer, D. (2002) “Créditos y empleo en Argentina: 1996-2001”, ponencia presentada en el 6° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Asociación Argentina de Especialistas de Estudios del Trabajo (ASET), 13-16 de agosto de 2003, Buenos Aires.
- Filippo, A., Kostzer, D. y Schleser, D. (2004) “Créditos a Pyme en Argentina: Racionamiento crediticio en un contexto de oferta ilimitada de dinero”, Serie Desarrollo Productivo, CEPAL. Naciones Unidas, Chile.
- Foucault, M. (2008) *La verdad y las formas jurídicas*. Gedisa, Buenos Aires.
- (2014) *Obrar mal, decir la verdad: Función de la confesión en la justicia*. Curso de Lovaina, 1981. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Fumero, R. y Hadad, I. (2015) “Notas sobre el consumo financiarizado de los sectores populares. Un estudio de caso” (no publicado).
- Garfinkel, S.: “Separating Equifax from fiction”: Disponible desde internet en: http://archive.wired.com/wired/archive/3.09/equifax_pr.html
- Girault, M. (2007) *Credit Scoring Models: what, how, when and for what purposes* [Modelos de Credit Scoring. Qué, cómo cuándo y para qué]. Disponible desde internet en: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/16377/1/MPRA_paper_16377.pdf
- Greenwood, J. y Jovanovic, B. (1990) “Financial Development, Growth, and the Distribution of Income”, *Journal of Political Economy*, Vol. 98, N° 5.
- Guesnerie, R. (1996) *L'économie de marché*. Flamartion, Dominos, Paris.
- Jay, M. (2009) *Cantos de experiencia. Variaciones norteamericanas y europeas modernas sobre un tema universal*. Paidós, Buenos Aires.
- King, R. y Levine, R. (1993) “Finance, Entrepreneurship and Growth: Theory and Evidence”, *Journal of Monetary Economics, Elsevier*, Vol. 32(3).
- Latour, B. (2008) *Reensamblar lo social: Una introducción a la teoría del actor-red*. Manantial, Buenos Aires.
- Lazarus, L. (2011) *L'épreuve de l'argent. Banques, banquiers, clients*. Calmann-Lévy, París.

- Lazzarato, M. (2006) *Políticas del acontecimiento*. Tinta Limón, Buenos Aires.
- Levine, R., Loayza, N. y Beck, T. (2001) “Financial intermediation and growth: Causality and causes”, *Journal of Monetary Economics*, Vol. 46 (1).
- Leyshon, A. y Thrift, N. (1999) “Lists come alive: eletronic systems of knowledge and the rise of credit-scoring in retail banking”, en *Economy and Society*, 28:3, 434-466.
- Marron, D. (2007) “‘Lending by numbers’: credit scoring and the constitution of risk within American consumer credit”, *Economy and Society*, 36 (1): 103–133.
- Mirrlees J. (1971) “An exploration in the theory of optimum income taxation”, *Review of Economic Studies*, 38: 175-208.
- Nietzsche, F. (2013 [1972]) *La genealogía de la moral*. Alianza Editorial, Buenos Aires.
- Peebles, G. (2010) The Anthropology of Credit and Debt, en *Annual Review of Anthropology*, 39: 225-240.
- Poon, M. (2007) “Scorecards as Devices for Consumer Credit: The case of Fair, Isaac & Company Incorporated”. En Callon, Michel, Muniesa, Fabian y Millo, Yuval (Eds.), *Market Devices*. Blackwell Publishing.
- Rancière, J. (2010) *La noche de los proletarios: archivos del sueño obrero*. Tinta Limón, Buenos Aires.
- Roig, A. (2008) “El desarrollo como conflicto institucionalizado”. En Novick, Martha y Pérez Sosto, Guillermo (Eds.): *El Estado y la reconfiguración de la protección social*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- (2015) “Separar de sí, separar para sí: las prácticas de ahorro domésticas en sectores populares urbanos argentinos”, en Wilkis, A. y Roig, A. (Eds.): *El laberinto de la moneda y las finanzas*. Biblos, Buenos Aires.
- Schijman, E. y Laé, J. F. (2010) “Las rondas de las mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible”, en *Trabajo y Sociedad*, 16 (XV): 67-83.
- Servet, J. M. (2014) “Las deudas de los oprimidos en el imperio de la liquidez”, en *Desacatos* [online], n. 44: 83-102.
- Spence M. (1973) “Job market signalling”, *Quarterly Journal of Economics*, 87: 355-374.
- Stiglitz, J. (2002) “La información y el cambio en el paradigma de la ciencia económica”, en *Revista Asturiana de Economía* (RAE), n. 25: 95-164.
- Stiglitz, J. E. y Weiss, A. W. (1981) “Credit Rationing in Markets with Imperfect Information”, *American Economic Review*, 71 (3): 393-410.
- Vickrey W. (1945) “Measuring Marginal Utility by Reactions to Risk”, *Econometrica*, 13: 319-333.

Viñuela, L. (2012) “DICOM en la opinión pública: Análisis de una controversia social y técnica”, en Ossandón, J. (Ed. Y Coord.): *Destapando la caja negra. Sociologías de los créditos de consumo en Chile*.

Weber, F. (2008) “Transacciones económicas y relaciones personales. Una etnografía económica después de la gran división”, en Revista *Crítica en Desarrollo*, 2: 62-91.

Wilkis, A. (2013) *Las sospechas del dinero. Moral y economía en el mundo popular*, Paidós, Buenos Aires.

----- (2014 (a)) “Sobre el capital moral”, en Revista *Papeles de Trabajo*, 8: 164–186.

----- (2014 (b)) “Sociología del crédito y economía de las clases populares”, en *Revista Mexicana de Sociología*, 76 (2): 225-252.

Wissler, A. (1989) “Les jugements dans l’octroi de credit”, en Boltanski, L. *Justesse et justice dans le travail*. Cahiers du CEE, Paris.

Fuentes

Entrevista realizada a Gabriel Yelín por MateriaBiz, Escuela de Negocios. Disponible desde internet en: <http://www.materiabiz.com/mbz/biografas.vsp?nid=34773>

Información de Entidades Financieras, Junio 2015. Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias, Banco Central de la República Argentina. Fecha de publicación, septiembre 2015. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Información de Entidades No Financieras, segundo semestre 2013. Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias, Banco Central de la República Argentina. Fecha de publicación, julio 2015. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Boletín de Estabilidad Financiera, primer semestre 2015. Banco Central de la República Argentina. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Régimen Informativo de Deudores del Sistema Financiero. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/pdfs/texord/t-RI-DSF.pdf>.

Texto Ordenado de Clasificación de deudores, al 15 de abril de 2015. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Portal del Cliente Bancario del Banco Central de la República Argentina. Disponible desde internet en: <http://www.clientebancario.gov.ar/default.asp>.

Sitio institucional de *Veraz-Equifax*. Disponible desde internet en: www.veraz.com.ar.

Página web Protección de datos. Disponible desde internet en: www.protecciondedatos.com.ar

Comunicación "A" 2729 del Banco Central de la República Argentina del 6 de julio de 1998. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Comunicación "B" N° 9804 del Banco Central de la República Argentina del 12 de abril de 2010. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Comunicación "A" N° 4559 del Banco Central de la República Argentina del 17 de agosto de 2006. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Comunicación "B" N° 9638 del Banco Central de la República Argentina del 15 de septiembre de 2009. Disponibles desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/>

Ley N° 21526 sancionada el 14 de febrero de 1977. Publicada en el Boletín Oficial el 21 de febrero de 1977, N° 23602. Disponible desde internet en: <http://infoleg.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=16071>.

Ley N° 24144 sancionada el 13 de octubre de 1992. Publicada en el Boletín Oficial el 22 de octubre de 1992, N° 27498. Disponible desde internet en: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=542>

Ley N° 25326, sancionada el 4 de octubre de 2000. Publicada en el Boletín Oficial el 2 de noviembre de 2000, N° 29517. Disponible desde internet en: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do;jsessionid=E21FF21EDCB50762564AF5D9B11A4433?id=64790>.

Fallo de 1ra instancia del 10 de mayo de 1996, Gozaíni, Osvaldo A., "El derecho de amparo", p. 187; "Falcionelli, Esteban P. v. Organización Veraz S.A. s/ amparo" - C. N. Civil., Sala G.

Fallo Camjalli, Alberto c/ Organización Veraz SA s/habeas data (n° 7678/99).

ANEXOS

Anexo I

ClarínX
digital

Noticias | Suplementos | Chat y Comunidad | Sitios | [X] | [?] | [✉]

Económico | [] | en suplemento | Buscar | Ediciones anteriores | Búsqueda avanzada

Tapa suplemento | Domingo 29 de octubre de 2000

DIAGNOSTICO

Dos visiones

Desde discriminatoria hasta "botona", pasando por otros adjetivos, ha sido definida históricamente la actividad de los informes comerciales. Los ejecutivos de estas empresas dicen otra cosa. "Si estos sistemas no existieran, todos podríamos ser considerados malos pagadores y no tendríamos acceso al crédito o pagaríamos tasas superiores. Si se cometen errores en la información, la ley establece el procedimiento para corregirlos", apunta Carlos Costas de Nosis. Alfredo Vicens, de Veraz, se pregunta: "¿Es dañina la discriminación que separa al cumplidor del que no lo es y protege al buen pagador y al que da el crédito?".

NOTA PRINCIPAL
[B] [Guante blanco en los informes comerciales](#)

MAS INFORMACION
[B] [Puntos de vista](#)

[X]

[X]

© Copyright 1996-2000 Clarín digital
All rights reserved

[Volver arriba](#)

Anexo II

Edición Martes 09.12.1997 »Economía» **Polémica por el uso de datos confidenciales sobre morosos**

EL CENTRAL VS. UNA ORGANIZACION PRIVADA

Polémica por el uso de datos confidenciales sobre morosos

El Central comenzó a distribuir información sobre patrimonios e ingresos de deudores

Proyecta incluir deudas fiscales y hasta la patente del auto

Se le objeta que no se controla a quién se le brindan estos datos

ISABEL STRATT.

El mayor acopio de datos sobre el comportamiento crediticio de personas y empresas en la Argentina está almacenado en las computadoras de la firma Veraz, una entidad privada que provee de información sobre 20 millones de personas a bancos, comercios y otras entidades que operan con crédito. Ahora Veraz - que existe desde hace 40 años pero en el 94 se asoció con Banelco y con la firma estadounidense Equifax- está embarcada en una polémica con el Banco Central (BCRA). La autoridad monetaria es dueña a su vez de su propio y expansivo registro de riesgos crediticios. En el centro de la disputa está la necesidad que tienen el sistema financiero y los comercios de disponer de antecedentes confiables a la hora de tomar decisiones sobre créditos. Esa demanda da origen a un lucrativo mercado de informes comerciales, con una facturación no inferior a los 45 millones, y en el cual Veraz tiene una participación dominante. Esta semana, en un seminario organizado por el BCRA y el Banco Mundial y cuyo tema era El papel de la información crediticia en el desarrollo de mercados financieros estables, se ventiló parte de esa polémica. Según el presidente de Veraz, Gabriel Yelin, el BCRA está incurriendo en competencia desleal al convertirse en prestador de información crediticia para todo el mercado. El Central no debería afectar recursos públicos para dar un servicio que el sector privado ofrece en forma adecuada, dijo el empresario. No fue la única embestida. Veraz reprochó al Central un alto grado de desprolijidad en la información publicada. Y dijo que esa información fallada es la que está ocasionando un creciente número de reclamos de personas que se consideran afectadas por una inclusión errónea en los registros de morosos. Parte de esos reclamos están llegando a la justicia. El Banco Central está armando un banco de información sobre grandes deudores del sistema financiero (deudas superiores a los 200.000 pesos). También almacena listas de todos los deudores con incumplimientos de hasta 50 pesos. Su población de registrados alcanza a unos cuatro millones y medio de personas, prácticamente todos los bancarizados de la Argentina. La base de datos de Veraz es más voluminosa, ya que la firma metió en sus computadoras a todo el padrón electoral. El núcleo de su información comercial son los datos que le entrega el BCRA, que a su vez los recopila con carácter de obligatorio entre las entidades del sistema financiero. Pero la firma privada complementa con otras fuentes, como información de los juzgados comerciales y operaciones de crédito entre particulares que no operan por medio del sistema financiero. Su lista alcanza a 20 millones de personas, gran parte de las cuales genera actividades comerciales (empresas, titulares de tarjetas, tomadores de crédito, titulares de cuentas corrientes, profesionales, comerciantes). El presidente del BCRA, Pedro Pou, aprovechó el jueves la tribuna del Seminario Internacional para anunciar que el Banco está ampliando su capacidad de memoria para incluir en el futuro a quienes tengan deudas con el Anses, la DGI y las Rentas provinciales, el registro del automotor y los servicios públicos. Desde hace un tiempo, el BCRA está empeñado en modernizar y volver más eficiente su sistema de registro, calificado de bastante caótico por usuarios independientes consultados por Clarín. Uno de los cambios que encara es en el soporte: pasar de la cinta magnética (entregada mensualmente a los bancos con la lista de los deudores) a un CD, también mensual, que se vendería a un precio bajo, se dice en el Central. Otra decisión del Central es hacer accesible su información crediticia a través de la Internet, intento que también alimenta la polémica. Los prestadores privados ponen el grito en el cielo asegurando que se

trata de una divulgación irrestricta y poco menos que irresponsable de los datos. Sin embargo, expertos del mercado consultados por este diario aseguraron que el propósito del Central de transparentar la información sobre las deudas del sistema es inobjetable. Los operadores privados del negocio de los informes crediticios insisten en que un sistema óptimo sólo provee los datos a clientes que se comprometen a hacer un uso adecuado de la información. En el seminario del Banco Mundial -al que los periodistas no tuvieron acceso- expertos de Francia, España, EE. UU., Brasil y otros países compararon diversos modelos de recolección y divulgación de datos crediticios. Mientras que algunos casos europeos combinan distintos grados de participación de las autoridades del sector público con las firmas privadas, en Estados Unidos, el desarrollo de esos mecanismos de protección del crédito ha sido librado exclusivamente al sector privado.

Anexo III

Edición Miércoles 25.02.1998 » Economía » Veraz cambió de dueños

LA INFORMACION SOBRE MOROSOS

Veraz cambió de dueños

Se vendió la firma Veraz, que se hizo fuerte en el mercado financiero argentino informando a los bancos y empresas sobre los morosos del sistema. La operación se terminó de cerrar anoche. El principal accionista de Veraz, Gabriel Yelín, vendió el 66 por ciento de la compañía a los estadounidenses de Equifax (que ya estaban en la empresa, con un 17 por ciento). El 17 por ciento restante sigue en manos de Banelco. El monto de la operación no se reveló, pero se arrimaría a los 20 millones de dólares. Veraz está en el mercado desde hace 40 años y, según se informó, Yelín continuará en la presidencia al menos por un año más. El negocio de la información financiera está creciendo día a día. En el mercado, Veraz compite con otras dos firmas: Fidelitas y Dun & Bradstreet. En conjunto, se estima que facturan 55 millones de pesos al año. El negocio crece porque para los bancos resulta cada vez más importante acotar los riesgos. El valor de Veraz es precisamente informar si un solicitante de crédito tiene o no manchas que impliquen para los bancos un riesgo serio de no recuperar el préstamo. El crecimiento de la bancarización de los argentinos, a través del pago de sueldos vía cajeros automáticos, supone que estas compañías tendrán más trabajo. Porque habrá más personas que empiecen a realizar operaciones en blanco y a través del sistema financiero, que hasta ahora los ignoraba. Otro impulso al negocio se lo da, lógicamente, el crecimiento económico. A mayor actividad comercial, más consultas a las bases de datos antimorosos. Veraz es hasta ahora la líder del mercado. Tiene el mayor acopio de datos sobre el comportamiento crediticio de personas y empresas en la Argentina. En sus computadoras están almacenados los datos de todo el padrón electoral. Y se supone que ante cada solicitud de préstamo, las computadoras arrojan la historia del solicitante. Es decir si cumplió o no con las deudas contraídas en el pasado.

Anexo IV

Edición Domingo 06.09.1998 » Economía » Consumidores atrapados por los informes comerciales

POLEMICA SOBRE EL USO DE BASES DE DATOS

Consumidores atrapados por los informes comerciales

Las organizaciones que son consultadas por bancos y empresas para dar créditos tienen antecedentes negativos de más de 1,5 millón de personas. Pero la información no siempre es completamente fidedigna

MARCELO CANTO

Cristina C. quería comprarle un auto a su hija. Pero en el banco le negaron el préstamo porque tenía antecedentes negativos. Me morí de vergüenza, aquí, en Ushuaia, todos nos conocemos, y pueden pensar que ando en algo raro, dijo. Hace un año que está tratando de averiguar qué pasó. Carlos C. es comerciante. Hace unos años, se atrasó durante tres meses en el pago de las cuotas de un crédito. Ya canceló el préstamo, pero ese antecedente le impide todavía sacar una tarjeta de crédito, abrir una cuenta corriente o, simplemente, comprar en cuotas. Ninguno de los dos quiere que su nombre aparezca escrito. Tienen pudor por una deuda (supuesta o real). Pero, en ambos casos, el figurar en una base de datos de antecedentes comerciales los inhabilita para cualquier relación con bancos, empresas o comercios. ¿Qué podemos hacer?, se preguntan. Y coinciden en destacar que los golpes de la economía machacaron sobre todos los argentinos, pero al simple consumidor esa mancha no se la sacan nunca. Son los que quedaron atrapados en la red. Red informática La Organización Veraz es la agencia de antecedentes comerciales que consulta el 80% de los bancos cuando alguien les pide un préstamo, una cuenta o una tarjeta. También acceden a ella quienes venden a crédito. Ofrece dos tipos de información: la positiva dice qué cuentas o cuotas pagó regularmente alguien; la negativa, cuándo ese individuo dejó de pagar o se atrasó. Esta es la que genera el informe Veraz negativo, que provoca el rechazo de las operaciones. En la base hay un millón y medio de personas con antecedentes negativos y unos tres millones con información positiva, precisó Alfredo Vicens, gerente general de Veraz. En total, tienen algún tipo de dato de unos 20 millones de individuos. Veraz se alimenta de los antecedentes que les giran sus propios clientes, esencialmente bancos y comerciantes. Pero no son los únicos. Algunas empresas de servicios públicos amenazan a sus clientes diciéndoles que si no cancelan las boletas impagas darán aviso a los servicios de control de crédito que utilizan bancos, tarjetas de crédito y comercios en general. Lo terrible es que no hay ninguna regulación sobre esa información, que todos esos datos sobre la gente se manejen sin ningún control y sólo según los criterios que fijan las propias empresas que lo hacen, planteó Patricia Vaca Narvaja, presidenta de la asociación Consumidores Argentinos, que reclama algún tipo de regulación del tema. ¿Quién decide cuánto tiempo tiene que estar esa información en ese prontuario privado de la gente? ¿Quién regula cuál es la gravedad de los hechos que tienen que ser informados? Porque aparecer allí es una sanción, y no se sabe qué parámetros se usan para aplicarla, plantea. En Veraz reconocen que no hay ninguna regulación para su actividad. Pero sin ella tampoco habría créditos -dice Vicens-. Para que crezca el crédito, es necesario tener información sobre los potenciales tomadores de ese crédito. El ejecutivo, sin embargo, reconoce que cada día reciben quejas de 200 o 300 personas que creen que fueron injustamente incluidas en los listados de morosos o inhabilitados. Ese trámite debe hacerse en las oficinas de Veraz, en la Capital. Yo hace más de un año que no logro averiguar qué pasó conmigo, se queja Cristina, que no puede subir a Buenos Aires desde Ushuaia para hacer el trámite. A mí me pusieron en letra chiquita que había pagado el crédito, pero el informe sigue dando negativo, agrega Carlos. En Consumidores Argentinos destacan que el Banco Central tiene una base de datos similar a la de Veraz, pero que es administrada por un ente público. En Veraz, son muy críticos sobre esa base de datos: Está disponible a cualquiera a través de Internet, por lo que la persona queda mucho más expuesta. En

última instancia, se trata del derecho de la persona a conocer o controlar la información que otros tengan sobre ella. Nosotros estamos a favor de que eso se regule, dicen en Veraz. Pero los proyectos de ley que el Senado y Diputados generaron sobre el tema nunca llegaron a fructificar.

Anexo V

Buenos Aires, doce de noviembre de 1999.

Y VISTOS: Estos autos caratulados "Camjalli, Alberto c/ Organización Veraz SA s/habeas data, (n° 7678/99) para dictar sentencia, de los que,

RESULTA: 1) Que a fs. 1 se presenta el Sr. Alberto Camjalli por su propio derecho, e inicia acción de habeas data contra la empresa "Organización Veraz SA" solicitando la exhibición de los datos que respecto de él figuran en sus registros y eliminar uno de ellos. Relata que realizó gestiones para adquirir un inmueble en distintas entidades bancarias con resultado negativo dado que la empresa demandada informa entre sus antecedentes la existencia de una inhabilitación por una condena penal. La causa penal donde se produjo tal condena es la n° 1398 caratulada "Camjalli, Alberto y Barembuen, Víctor s/ art. 302 del Código Penal" en la que se dictó sentencia el 31 de octubre de 1989. Se condenó allí al actor a un año y ocho meses de inhabilitación especial para ser titular de cuenta corriente bancaria o para ser autorizado para operar en las de terceras personas. Cumplió la condena y la causa fue archivada el 18 de febrero de 1991.

Agrega luego que gestionó extrajudicialmente ante la demandada la eliminación de ese dato entre sus antecedentes, con resultado negativo.

No desconoce el actor la existencia del proceso y condena penal, pero alega que la deuda con la sociedad ha sido cumplida y que no puede ello transformarse en un estigma que lo persiga toda la vida.

Pretende el actor la caducidad de dicho dato, la eliminación de entre los antecedentes que respecto de él divulga la demandada.

Invoca el art. 51 del Código Penal que establece que "El registro de las sentencias condenatorias caducará a todos sus efectos: ... 3) Después de transcurridos cinco años desde su extinción para las condenas a pena de multa e inhabilitación".

Agrega el actor que tal directiva legal importa una prohibición legal de mantener un registro, y emitir informes sobre sentencias penales condenatorias después de transcurridos 5 años del cumplimiento de la inhabilitación. El dato relativo a su condena pudo publicitarse y difundirse hasta el 31 de abril de 1996 y no por el plazo de diez años como lo hace la demandada.

Alega asimismo que tal proceder importa un abuso del derecho en los términos del art. 1071 del Código Civil.

Funda su reclamo en el art. 51 del Código Penal, en el art. 53 de la Constitución Nacional y en el art. 1071 del Código Civil. Cita asimismo numerosos precedentes relativos al tema en debate.

2) A fs.15/97 se presenta y contesta demanda el representante de la firma Organización Veraz S.A.C. de Mandatos e Informes".

Formula una detallada negativa de los extremos alegados en la demanda.

Destaca luego que los principios que gobiernan su proceder son los siguientes: el derecho de acceso a la información por parte del interesado, la eventual supresión y rectificación de los datos erróneos, como así también su actualización, la no difusión de datos sensibles, reserva y confidencialidad de la información que cuenta su base de datos, no publicitándola en forma indiscriminada por ejemplo por medio de boletines. La difusión de datos se limita a la esfera comercial y crediticia.

Señala que el plazo por el cual se mantiene una información es de diez años. Si bien la materia no se encuentra reglamentada, se decidió ello en función de la directiva del art.67 del Código de Comercio que establece dicho plazo para la conservación de los libros y documentación contable. Al no estar reglamentada la actividad, la decisión de mantener la información por un plazo de diez años se adecua a las necesidades del mercado argentino.

Indica luego que la información brindada es objetiva, sin hacer en ella ningún juicio de valor. Que tal juicio de valor en todo caso lo hace quien solicita el informe. Destaca a su vez que la información relativa a las

inhabilitaciones que afectaron al actor, se encuentra actualizada dado que en el informe se hace constar que el plazo de la sanción se encuentra vencido. De allí que la información en cuestión no es falsa, inexacta, discriminatoria, ni desactualizada. En definitiva, los datos difundidos son verdaderos y actualizados dado que se hizo constar que el plazo de vigencia de las sanciones se encontraba vencido. Concluye entonces que no se configura ninguno de los supuestos previstos en el art. 53 de la Constitución Nacional para admitir la supresión pretendida por el actor. Agrega que no debe responder por el mal uso o evaluación que se haga de la información que brinda. A su vez, señala que su actividad se encuentra amparada por los arts. 14, 17 y 32 de la Carta Magna. A su vez, señala que el art. 51 del Código Penal rige para entes oficiales que lleven registros penales, carácter éste que no reviste la sociedad demandada que desempeña una actividad que si bien no puede calificarse como "servicio público", debe servir al bien común -v.fs.89, primer párrafo-. En orden a lo previsto en el art. 43 de la Constitución Nacional, los únicos supuestos que permitirían la supresión de un dato difundido por un banco de datos, son la falsedad o discriminación. No contempla el art. 43 la posibilidad de suprimir un dato por ser este caduco o por un eventual "derecho al olvido". Concluye en definitiva que la acción debe ser desestimada. Funda su defensa y ofrece prueba. 3) Que a fs.105 se ordenó la producción de prueba informativa, producida luego a fs.112/3. A fs. 122 se clausuró el período probatorio, y por providencia que antecede, se llaman estos autos a sentencia.

Y CONSIDERANDO: I.- De la información que integra el banco de datos de la demandada, y cuya difusión a pedido de terceros realiza, el actor sólo pretende la supresión del dato que da cuenta de una inhabilitación en todo el país para operar en cuenta corriente por infracción al art. 302 del Código Penal. No se encuentra controvertida la veracidad del informe, ni la facultad que le asiste a la demandada de ejercer la actividad comercial que lleva a cabo. En la causa penal n° 1398 caratulada "Camjalli, Alberto y Barembuen, Víctor s/art.302 del Código Penal" se dictó sentencia el 31 de octubre de 1989 condenándose al actor a un año y ocho meses de inhabilitación especial para ser titular de cuenta corriente bancaria o para ser autorizado para operar en las de terceras personas. Cumplida la condena, la causa fue archivada el 18 de febrero de 1991. La condena dictada en ese proceso es la que da lugar a la información antes aludida. El actor sostiene que, en orden a lo normado en el art. 51 del Código Penal inc.30, el dato difundido y cuya supresión pretende, se encuentra caduco. Que al haberse cumplido la pena el 31 de abril de 1991 dicho dato podía difundirse -cf. al art. 51 del Código Penal- hasta el 31 de abril de 1996 y no por un plazo de diez años como lo hace la demandada. La demandada destaca que al no estar reglamentada la actividad, no hay norma alguna que le imponga la supresión y no difusión de dicho dato luego de transcurrido 5 años. Alega asimismo que el art. 51 del Código Penal rige para entes oficiales, atributo este que no reviste la firma demandada. En definitiva, la cuestión se limita a decidir si ante la ausencia de norma específica que lo imponga puede condenarse a la demandada a que suprima el dato en cuestión de su banco de datos, esto es, si puede hablarse de la caducidad de un dato. II.- Bien, reitero y destaco que no se encuentra controvertida la veracidad de la información. Por otra parte, tal extremo fue confirmado por el informe de fs.112. Tampoco se controvierte que el dato en cuestión no es una información "sensible" cuya inmediata supresión resulta exigible, y que en definitiva, se trata de información relativa a la actividad comercial o crediticio del actor. A su vez, tampoco está controvertido que la demandada no hace juicio de valor alguno sobre tal información, y que la responsabilidad de tal valoración recae sobre la entidad bancaria o financiera que solicita el informe. A su vez, también corresponde señalar que el informe se encuentra actualizado en cuanto que se hace constar que se trata de una inhabilitación de plazo vencido. No se trata de un informe parcial o tendencioso, se brinda la información completa, desde que se dio cuenta de la inhabilitación y que su plazo está vencido. Por otra parte, no puede dudarse de la fuente de la información en tanto surge ello de una causa penal, y de la brindada

por el Banco Central de la República Argentina -ver informe de fs. 118-. Por otra parte, es cierto tal como lo pone de relieve la demandada, que en el art. 43 de la CNA no se prevé el supuesto de supresión del dato por caducidad o por un eventual derecho al olvido. De lo expuesto cabría concluir que la acción debe ser desestimada.

IV.- Sin embargo, entiendo que le asiste razón al actor para la supresión y cese de difusión pretendida. El problema se suscita precisamente ante la ausencia de reglamentación en la materia. El art. 51 del Código Penal dentro del título "Reincidencia" establece que el registro de sentencias condenatorias caducará después de transcurridos cinco años desde su extinción para las condenas a inhabilitación. Agrega luego que "en todos los casos" se deberá brindar la información cuando mediare expreso consentimiento del interesado. Cierra el artículo con la advertencia de que la violación de la prohibición de informar será considerada como violación de secreto en los términos del art. 157, si el hecho no constituyere un delito más severamente penado.

Aún cuando la norma en cuestión, tal como señala la demandada, resulta aplicable a todo ente oficial que lleve registros penales, entiendo que también -en el ámbito de esta acción promovida en sede civil- le es aplicable, aun cuando no revista el carácter de ente oficial. Puesto que en rigor, la demandada es una empresa privada que administra un banco de datos en el cual hace constar condenas penales, y que provee esa información indiscriminadamente a cualquier interesado que la solicite. La directiva del código penal en cuanto a la caducidad del dato y a la prohibición de informar una condena luego de transcurrido cierto tiempo, resulta analógicamente aplicable a la empresa demandada a pesar de no ser ésta un ente oficial.

«La analogía consiste en el "proceso lógico que tiende a inducir de soluciones particulares el principio que las explica, para buscar en seguida las condiciones del mismo principio en otras hipótesis a las que se lo aplica por vía de deducción". Gény observa que el fundamento de la analogía descansa en un instinto profundo de nuestra naturaleza, por el cual experimentamos un deseo de igualdad jurídica, y aspiramos a que las mismas situaciones de hecho se rijan por idénticos principios jurídicos». (conf. LLambías, J.J. "Tratado de Derecho Civil - Parte General", t.I, pág.103, pto.126).

Lo esencial para el funcionamiento de la analogía consiste en que el caso no normado sea semejante sustancialmente al previsto por la norma, es decir, que uno y otro tengan uno o más elementos comunes y los demás distintos, con tal que las divergencias no sean sino accidentales (aut. cit., ob. cit., pág.103). Sencillo es concluir entonces, que la situación regulada por el art. 51 del Código Penal es análoga a la planteada y que no se encuentra normada en tanto no se reglamentó el instituto del "Habeas Data". La diferencia más apreciable es que el Código Penal tipifica la situación para el supuesto de entes oficiales, y aquí la demandada es una empresa privada. Fuera de ello, la situación es semejante. Se difunde un dato cierto, una condena penal, a pesar de haber transcurrido varios años, casi diez. Es dable suponer que ello le sigue generando trastornos al interesado en su vida de relación, incluso en su actividad comercial o crediticia. A nadie que goce de una natural autoestima, le resulta indiferente que a pedido de cualquier interesado se difunda la existencia de una condena penal de hace mas de diez años. Incluso, conforme a mis creencias y convicciones personales, entiendo que esta suerte de perpetuidad en dar a conocer a terceros un error del pasado, implica o trasunta cierta impiedad y falta de confianza en la posibilidad que todos tenemos de recuperarnos de nuestros errores o caídas, que en el ámbito financiero pueden ser en muchos casos involuntarias.

La sentencia de condena es del 31 de octubre de 1989 -art. 302 del Código Penal-, el plazo de inhabilitación venció en el mes de abril de 1991. El 8 de marzo de 1999 -ver fs.70-, se sigue brindando esa información hasta el momento en que el directorio de la firma demandada se le ocurra; hoy aparentemente son diez años, mañana tal vez decidan prorrogarlo por veinte, o más; no resulta ello predecible, pues se entiende que la materia, ante la ausencia de norma alguna, está sujeta a su sola voluntad. El dato difundido es caduco, piénsese que la sentencia de condena es de hace mas de diez años, toda acción que pueda derivarse del ilícito se encuentra prescripta -salvo que hubiesen acciones en curso, circunstancia

que nadie alega-. Ha devenido intrascendente, ha perdido virtualidad, mas todavía si se trata de un suceso atinente a la esfera crediticia o comercial. Existe asimismo un "derecho al olvido". Este es, el principio a tenor del cual ciertas informaciones (vgr. antecedentes penales prescriptos) deben ser eliminados de los archivos transcurrido un determinado espacio de tiempo desde el momento en que acaeció el hecho a que se refieren, para evitar que el individuo quede prisionero de su pasado (Gozaini, Osvaldo A., "El Derecho de amparo", p.187, citado a su el fallo de primera instancia en los autos "Falcionelli, Esteban P. c/organización veraz SA" del 5 de marzo de 1996, publicado en JA, t.1997-I, pág.26).

Con tal difusión la demandada ha incurrido en un abuso del derecho que no ha de ser amparado (art. 1071). Al difundir un dato antiguo y que ha perdido utilidad, está ejerciendo abusivamente el derecho a informar y a trabajar que le asiste, en detrimento del derecho a la privacidad del registrado (conf.Pablo A. Palazzi, "El habeas data y el Derecho al Olvido", publicado en JA, t.1997-I, pág.38). La empresa demandada lucra con su banco de datos, dando informes a terceros. Cabe inferir, por cierto, que se luce en su servicio en la medida en que más información pueda dar de los sujetos registrados. Viejo oficio éste, y no bien visto en épocas más nobles e hidalgas. La modernidad liberal- capitalista sin embargo lo utiliza como una gran herramienta, indispensable, e idónea claro está, con el fin de no desviar sus dineros hacia manos inseguras, que son por otra parte quienes más los necesitan. Y en tal empeño por cumplir adecuadamente su mercantil función no cesa, como en el presente caso, en informar erga omnes, y previo pago desde ya, sobre sentencias lejanas en el tiempo y sobre hechos que dan lugar a acciones ya prescriptas. V.- Se ha señalado que las diferencias entre abuso de derecho e ilicitud dependen de la posición que se asuma sobre la naturaleza jurídica de la conducta abusiva. Aun quienes lo consideran ilícito, señalan como diferencia la siguiente: mientras en la ilicitud genérica, la contrariedad con el derecho es inicial (art.1066), en el abuso del derecho hay un arranque legítimo: un comienzo en el que se observan los términos conceptuales de la facultad de que se trata, produciéndose luego la desviación de los propósitos (conf. Belluscio - Zannoni, "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado... 11, t.5, pág.70, comentario al art.1071).

Así son ilícitas las conductas contrarias a los fines de la norma jurídica al conceder un derecho, o adversas a la buena fe, la moral y las buenas costumbres, en cuanto importan un ejercicio irregular del derecho subjetivo, y configuran así un acto abusivo (art.1071, Código Civil) (conf. Alterini, Atilio. A., López Cabana, Roberto M., Ameal, Oscar J. "Derecho de Obligaciones Civiles y Comerciales", pág.160, nº 377). El abuso es una causa legítima de paralización del derecho desviado de sus fines regulares, al que se podrá desbaratar judicialmente (conf. Jorge J. LLambías, "Código Civil anotado, ... t.II-B, pág.302, pto.10, comentario al art.1071). Por lo tanto, en definitiva, la conducta abusiva de la demandada al informar datos caducos del actor, no debe ser amparada.

Estimo razonable destacar, en cuanto a esto atañe, un párrafo del mensaje del Poder Ejecutivo de la Nación, del proyecto de ley elevado al Poder Legislativo de la Nación, que dio lugar a la actual redacción del art. 51 del Código Penal. Se señaló allí: Se introduce, a pesar lo limitada de esta reforma, un nuevo texto del art.51, destinado a evitar uno de los males característicos de nuestra vida jurídica en los últimos años: el "etiquetamiento" de las personas. No se prohíbe la existencia de registros, que además de ilusoria puede resultar perjudicial (por ejemplo registros policiales de modus operandi), pero se prohíbe que, cuando esos asientos dejen de ser legalmente útiles, se informe en base a ellos. En definitiva, he de hacer lugar a la acción promovida, y por tanto, deberá la demandada eliminar de los registros que obran en su poder los datos que del actor allí constan en relación a la sentencia penal que lo condenó a una inhabilitación para operar en cuenta corriente bancaria, en el proceso que tramitó ante el Juzgado en lo Penal Económico nº 7 de la Capital Federal. VI.- De conformidad con lo previsto en el art. 68 del Cód.Proc. las costas del proceso han de imponerse a la parte demandada en su condición de vencida. En su mérito, **FALLO:** Haciendo lugar a la acción promovida, con costas (art. 69 del CPCC). En

consecuencia, la parte demandada en el plazo de cinco días deberá eliminar de sus registros el dato que da cuenta de la condena impuesta al actor por infracción al art. 302 del código Penal, causa radicada en el Juzgado Penal Económico nº7, Secretaría nº13. En atención a lo normado en los arts.1,6,7,9 y 39 de la ley 21.839 modificada por la ley 24.432, regúlense los honorarios del Dr.Gabriel Martínez Medrano, letrado patrocinante de la parte actora, en DOS MIL PESOS; asimismo, se regulan los honorarios del Dr.Ricardo Jorge Abecassis, letrado apoderado de la parte demandada, en MIL QUINIENTOS PESOS. Fíjase el plazo de diez días para el pago. Regístrese y notifíquese. -