

## **La dimensión agonística de la deuda morosa: escenarios de conflicto en torno a deudas impagas**

*The agonistic dimension of default debt: Conflict scenarios around unpaid debts.*

**Iara Nadina Hadad<sup>1</sup>**

Instituto de Altos Estudios Sociales - Universidad Nacional de General San Martín - Argentina

### **Resumen**

En este artículo nos proponemos reflexionar sobre los conflictos y las disputas que se entablan entre *deudores* y *acreedores* a propósito de deudas personales impagas. Para ello, analizamos dos tipos de materiales. Por un lado, los que, siguiendo a Daniel Fabre, podemos denominar como *escrituras ordinarias o menores*. Nos referimos a consultas realizadas a abogados y relatos de experiencias de endeudamiento redactados en sitios web. Por otro lado, analizamos una resolución administrativa emitida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, a partir de la denuncia efectuada por el cobro de una presunta deuda impaga. Nos enfocamos, puntualmente, en deudas de particulares que no han sido judicializadas sino que se dirimen en el plano *extrajudicial*. Nuestra hipótesis plantea que la *deuda morosa*, en tanto categoría específica, habilita una trama social que se gesta en los tiempos específicos de la deuda y anuda cuestiones legales, morales y económicas. De esta trama participan abogados, organismos públicos, bancos comerciales y agencias financieras, fideicomisos, empresas de cobranza y centrales de información financiera.

### **Palabras clave:**

DEDUDA; MORA; PAGO; CONFLICTOS; EXTRAJUDICIAL

### **Abstract**

In this article we propose to reflect on the conflicts and disputes between *debtors* and *creditors* regarding unpaid personal debts. To do this, we analyze three materials. On the one hand, those that, following Daniel Fabre, we can call *ordinary or minor writings*. We refer to inquiries made to lawyers and reports of indebtedness experiences written on websites. On the other hand, we analyze an administrative resolution issued by the Ombudsman's Office of the City of Buenos Aires, based on the complaint made for the collection of an alleged unpaid debt. We focus, on time, on debts of individuals who have not been prosecuted but are settled on the *extrajudicial* level. Our hypothesis states that delinquent debt, as a specific category, enables a social plot that is gestated in specific times of debt and knots legal, moral and economic issues. Lawyers,

---

<sup>1</sup> Correo electrónico: hadadiara@gmail.com

public organizations, commercial banks and financial agencies, trusts, collection companies and financial information centers participate in this network.

**Keywords:**

DEBT; DEFAULT; PAYMENT; CONFLICTS; EXTRAJUDICIAL

Fecha de recepción: 7 de Diciembre de 2019

Fecha de aprobación: 9 de Junio de 2020

## **La dimensión agonística de la deuda morosa: escenarios de conflicto en torno a deudas impagas**

### **Introducción**

En este artículo abordamos el estudio de las deudas contraídas por personas en el marco de relaciones de consumo financiarizado<sup>2</sup>. En los últimos veinte años, la oferta financiera destinada a los hogares se ha visto incrementada en el marco del mayor peso que las finanzas han adquirido en las economías capitalistas (Luzzi y Wilkis, 2018). Según el *Informe de Bancos* elaborado por Banco Central de la República Argentina (BCRA) para el mes de noviembre de 2019, el crédito a las familias y empresas alcanzó a representar 42,4 por ciento del activo del sistema financiero agregado. En cuanto a la irregularidad de las financiaciones, ese mismo informe indica que el ratio de mora de los préstamos a las familias se mantuvo sin cambios en el mes y rondó el 4,4 por ciento sobre el total de financiaciones otorgadas (Ibíd., p. 6)<sup>3</sup>. Pese a lo que puedan decir estos números, en la Argentina no existen, como advierten Mariana Luzzi y Ariel Wilkis,

instrumentos estadísticos específicos que permitan captar la situación financiera de las familias, su acceso a los servicios bancarios y otras formas de financiamiento, y los impactos que estos tienen, por un lado, en su patrimonio y bienestar, y por otro, en sus niveles de endeudamiento y precarización (2018, p. 389).

---

<sup>2</sup> Por *consumo financiarizado* nos referimos al uso de tarjetas de compra, tarjetas de crédito y créditos personales e incluso el préstamo de tarjetas entre familiares y amigos, en la medida en que constituyen modos específicos en que lo popular participa de las tramas financieras y del acceso a bienes. En trabajos anteriores hemos problematizado la idea de consumo financiarizado atendiendo a sus lógicas y sentidos (Hadad & Fumero, 2017) y también analizamos las modalidades y los impactos específicos que caracterizan a la financiarización de los consumos de los sectores populares de Buenos Aires (Hadad & Fumero, 2017).

<sup>3</sup> La variación interanual es de 0,5 por ciento respecto al mismo período del año anterior (nov. 2018). En términos desagregados, la morosidad dentro del segmento de préstamos a familias se ve impulsada por el desempeño de los créditos para consumo (tarjetas de crédito y préstamos personales) y en menor medida por los créditos prendarios. La mora de los créditos hipotecarios a los hogares se mantiene en valores relativamente bajos: 0,6 por ciento de la cartera para los denominados uva y 0,8 por ciento para el resto (véase Informe Sobre Bancos del BCRA, noviembre 2019, p. 6).

Recordemos que el crédito a las familias se canaliza a través de oferentes de diversa categoría. Siguiendo a Alejandra Anastasi y Verónica Balzarotti (2013), es posible distinguir entre: 1) entidades enmarcadas en la Ley de Entidades Financieras (bancos, cajas de crédito y otras compañías financieras); 2) compañías de crédito al consumo no enmarcadas en dicha ley y, por lo tanto, no reguladas por el BCRA ni por otro organismo de control interviniente en el sistema financiero; 3) cooperativas y asociaciones mutuales; y 4) tiendas comerciales minoristas. Un rasgo distintivo del crédito al consumo es que varios de los principales bancos argentinos de capital privado mantienen el control accionario de compañías especializadas en consumo (empresas emisoras de tarjetas de crédito, compañías financieras, compañías de microfinanzas, entre otros).

Frente a la heterogeneidad de la oferta crediticia y la complejidad social que asumen los procesos y las prácticas de endeudamiento financiero en nuestro país<sup>4</sup>, buscamos, a través de este trabajo, aportar algunas reflexiones que colaboren en construir conocimiento sobre la incidencia del mundo de las finanzas en la vida cotidiana de los individuos y las familias (Luzzi y Wilkis, 2018). Puntualmente, proponemos identificar y analizar, desde una perspectiva cualitativa, los conflictos y las tensiones que acontecen entre supuestos *deudores* y *acreedores* a propósito del reclamo de deudas personales impagas.

En este trabajo partimos del supuesto de que las deudas portan un doble carácter: pueden ser entendidas como *objetos* pero también como *vectores* que estructuran modos de relación. En este sentido, nuestras reflexiones dialogan con la perspectiva planteada por Maurizio Lazzarato (2013) en cuanto a que el crédito y la deuda –tanto en su dimensión práctica como subjetiva– se viven de manera inseparable de los procesos de subjetivación que producen a su paso.

Los materiales que analizamos son de dos tipos. Por un lado, consultas personales realizadas a abogados y relatos de experiencias de endeudamiento. Por otro, textos administrativos.

En los dos primeros casos, se trata de escrituras ordinarias o *menores* (Artières, 1998, 2000; Fabre, 1993, 1997; Laé, 2008; Lahire, 1993; Schijman, 2010), esto es, comentarios que se encuentran en internet. Las consultas pertenecen a un blog de asesoramiento legal que ha sido creado por una abogada oriunda de la localidad de Merlo,

---

<sup>4</sup> Diversos trabajos del ámbito local dan cuenta de las relaciones asimétricas y las condiciones de explotación financiera que caracterizan a las situaciones de endeudamiento (Chena y Roig, 2017; Gago, 2014; Gago y Roig, 2019), así como también proponen pensar a la deuda como “dispositivo privilegiado de las nuevas formas de explotación” (Cavallero y Gago, 2019).

provincia de Buenos Aires. Este sitio web, abierto en 2010, registra a la fecha (1 de junio de 2020) un total de 1507 consultas (o comentarios)<sup>5</sup> respecto de deudas, cobranzas y *veraz*<sup>6</sup>. El relato personal en el que también nos detenemos (un tanto más extenso y detallado que las consultas antes mencionadas), es otra intervención realizada en un sitio web. Si bien no abordamos archivos físicos –de materialidad asible y en papel-, entendemos que la riqueza y relevancia sociológica de ambos escritos descansa en lo apuntado por Emilia Schijman durante su trabajo etnográfico en una *city* parisina:

presentan la ventaja de ser soporte de una comunicación entre individuos e instituciones que se produce fuera de la intervención del sociólogo, proporcionándole a la investigación información de una naturaleza muy diferente a la que caracteriza a las observaciones y entrevistas (2010, p. 283).

En cuanto al segundo tipo de material que analizamos, el escrito administrativo, se trata de una Resolución emitida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires frente a una denuncia presentada por un particular con motivo del acoso sufrido por parte de una empresa de cobranza extrajudicial.

Los escritos dan cuenta de la existencia de la deuda como objeto en disputa pero también como expresión de vínculos y tensiones que tienen lugar a partir de la *no devolución* de un préstamo o crédito. En este punto, la morosidad se erige como frontera de un campo específico, en la medida en que condensa los trazos de una sociabilidad que se gesta y genera en los tiempos específicos de la deuda.

Ahora bien, considerando que las situaciones y los procedimientos narrados en los pequeños escritos hablan de jerarquías sociales y de luchas por el reconocimiento en el marco de relaciones de endeudamiento moroso, nuestro análisis se centrará -como ya

---

<sup>5</sup> Para un análisis pormenorizado sobre el blog desde una perspectiva micro-sociológica y una mirada etnográfica, nos permitimos referir a Hadad, 2020.

<sup>6</sup> Veraz es el nombre de la empresa privada que posee el mayor acopio de datos sobre el comportamiento crediticio de personas y empresas en la Argentina. Pionera en su campo, provee de información a bancos, comercios y otras entidades que operan con crédito en el país. Tras haber vendido parte de su paquete accionario al buró norteamericano Equifax en 1998, pasó a denominarse Veraz-Equifax. Con el tiempo, *veraz* se convirtió en la denominación genérica empleada popularmente en la Argentina para referirse a los informes crediticios y comerciales.

anticipamos- en la gramática agonística de la deuda<sup>7</sup>. En otras palabras, las escrituras dan cuenta de *fisuras* que acontecen en la sociabilidad de la deuda, caracterizada por “inestabilidades, riesgos, incertidumbres y desafíos” (Wilks, 2008, p. 231)<sup>8</sup>.

Veremos que la mora promueve escenarios de tensión que movilizan emociones, intensidades y temporalidades en un plano paralelo al de la legalidad. Aludimos, así, al aspecto maussiano de la moneda -el de la obligación, la rivalidad y el conflicto- y coincidimos con Mariana Luzzi en que los conflictos son una “oportunidad fértil para indagar en las prácticas y significados contemporáneos del crédito y la deuda” (2013, p. 21).

Joe Deville (2015), por su parte, sostiene que las deudas son habitadas como un lastre en el presente y en el futuro, en la medida en que gravitan continuamente hacia el pasado. En efecto, las deudas *no saldadas* desafían las nociones de un tiempo pasado y presente y tienen implicancias en la regulación del tiempo, el espacio y los cuerpos. Sobre este punto, las narrativas que analizamos nos muestran que los conflictos en torno a las deudas morosas se dirimen entre las normas y la moral, discurren desafiando los límites de lo íntimo y lo público y movilizan distintos órdenes de justificación (Boltanski y Thévenot, 1991) esgrimidos por *deudores* y *acreedores*. Son precisamente estas tensiones las que puntúan el recorrido del artículo.

En un primer apartado planteamos un acercamiento conceptual a la noción de deuda, destacando su carácter dual dado por los preceptos del derecho y la religión. En un segundo apartado, nos concentramos en los argumentos que los supuestos deudores esgrimen para justificar la falta de pago mientras las empresas de cobranza extrajudicial despliegan acciones y amenazas para intentar cobrar las deudas que reclaman. Asimismo, analizamos los saberes-prácticos que las personas adquieren en sus peripecias por identificar y evitar abusos. En el tercer y último apartado, nos valemos de una denuncia y de su respectivo fallo para identificar y decodificar las formas a través de las cuales las partes involucradas en el conflicto buscan re-significar las situaciones vividas. En este sentido, los argumentos desplegados por la persona denunciante y la Defensoría del Pueblo no sólo ponen en duda la legitimidad de la deuda reclamada, sino las propias categorías de *deudor* y *acreedor*. En el proceso, los planteos esbozados también buscan re-definir lo que es *justo, digno* y *legal* en el marco de relaciones de consumo.

---

<sup>7</sup> En palabras de Claude Lefort (1978), “todas las prestaciones tienen algo de agonístico” (en Wilks, 2008, p. 231).

<sup>8</sup> Ariel Wilks refiere que las descripciones realizadas por Mauss en *El ensayo sobre el don* a propósito de las prestaciones, están impregnadas de inestabilidades, riesgos, incertidumbres y desafíos (Wilks, 2008, p. 231).

## **1. La deuda: entre lo sagrado y lo profano**

El hecho de no saldar una deuda a su *debido tiempo* inaugura una *temporalidad* en la que se disputan los alcances y los límites de la misma. Es que la deuda instituye no sólo un movimiento de *devolución* de dinero, sino mecanismos de *subjetivación* y *sujeción*.

La *sujeción* de la deuda es tanto más compleja cuanto no se agota en la dimensión jurídica o contractual, sino que trasciende y desborda los parámetros legales. La interpretación del Derecho Romano pone de manifiesto esta particularidad cuando distingue entre deudas pasibles de ser exigidas jurídicamente y aquellas que, una vez prescritas, pasan a ser *deudas naturales* o *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* en el sentido de que ya no se encuentra obligado por ley a hacerlo. El hecho de *deber*, queda entonces sujeto 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*<sup>9</sup>, 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 del término (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*<sup>10</sup> (RAE, 22 da Edición). Pero *deuda* (Del lat. *debitus*, debido) quiere decir también, antiguamente, *pariente*. En el lenguaje popular, se denomina *deuda* o *deudo* a quién sufre la pérdida o el fallecimiento de un pariente. De esta manera, 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.

---

<sup>9</sup> 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 no contractual).

<sup>10</sup> 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).

Podríamos decir, entonces, que las deudas se sufren, se heredan y se honran. En tanto 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 señala que la palabra alemana *schuld* significa indistintamente *deuda* y *culpa*. En su estudio genealógico acerca de las fuentes de los valores se refiere 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” (2013, p. 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’” (2013, p. 94-95).

La fuerza moral que subyace a las deudas en tanto portadoras del valor de una promesa comprende efectos potencialmente totalizadores sobre la existencia. Convertida en *promesa*, la deuda generada a la luz del contrato sintetiza el tiempo, se lo apropia, lo totaliza, obligando a disponer y a 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 a respetar la deuda. Sin embargo, la deuda plantea necesariamente un principio de ilusión: quien *promete* no hace otra cosa que *com-prometerse* a sí mismo a futuro. Lo incierto del acontecer queda subsumido, así, al mandato y a la abstracción de la deuda. Pero la materialidad de la vida, en sentido spinozista, demuestra las singularidades y vicisitudes que componen las experiencias cotidianas. Experiencias que expresan *modos de existencia* (Roig, 2015) que no siempre permiten pensar en un tiempo por fuera de los límites inmediatos del presente y de su devenir.

Las finanzas en general y el crédito en particular, movilizan lógicas que demandan a las personas adelantarse a sus propias acciones e intentar dilucidar 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 Derrida, 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” (1991, p. 14).

La relación social establecida a partir del crédito, es decir, de la *confianza* y la *buena fe* se inscribe en el marco de una *transacción de distancia temporal* (Weber, 2008). Y 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 se halla tan presente en el *círculo* instaurado por el contrato, como el deseo y la *buena voluntad* de quien *debe* y *cree* dominar las circunstancias de su deuda.

Ahora bien, la *mora* asociada a la deuda entraña modos singulares de experimentar el hecho de *deber dinero*. No es lo mismo vivir con deudas que se saldan a su *debido tiempo* que vivir o lidiar con deudas que *perviven* en el tiempo, sujetas a la *de-mora* en su cancelación. *Morositas* es definido en el diccionario como lentitud, tristeza. Y efectivamente, hay emociones involucradas en las experiencias de endeudamiento moroso. En este punto, la *deuda morosa*, entendida como categoría específica, remite a una experiencia singular y a una subjetivación particular.

Lidiar con lo adeudado supone para las personas no sólo conseguir el dinero para poder pagar, sino dilucidar procesos, tecnicismos, reconocer abusos e ilegalidades, así como también aprender a demandar derechos y protecciones. Afrontar una deuda monetaria requiere componer aspectos que hacen a la vida diaria y a la economía doméstica de un hogar: los ingresos y el empleo son dos variables que es preciso conjugar en pos de cumplir con las cuotas pendientes. Pero, como veremos a continuación, la inestabilidad de ambos fenómenos -el ingreso y el trabajo- es un factor que incide de modo intempestivo en los procesos de financiamiento y pago.

## **2. Entre las normas y la moral**

El siguiente email enviado a una abogada ilustra algunas cuestiones que planteamos en el apartado anterior.

Dra. buenas noches, y un gusto!  
hoy pude ver en internet gente con situaciones parecidas a la mia. no pagar una deuda por falta de trabajo y cuando uno se acomoda es imposible saldarla.  
Dra. mi problema es el siguiente, ya no puedo más por el acoso telefónico que no permite siquiera descansar mi mente pque no cuento tampco con el dinero.  
para el año 2009 mi marido no pudo pagar dos meses la tarjeta shopping y refinanciò pero no pudo seguir pagando, los intereses eran altos y había que elegir entre comer o

pagar y aun así no llegábamos con la plata. El tenía dirección donde actualmente vivimos ya que es la casa de mis padres, por lo tanto han llamado por teléfono a mis vecinos preguntando por mi madre (no se de donde sacaron los datos, ya que tiene Ochenta) y también a nuestro teléfono amenazándola que si mi marido no pagaba como dio esta dirección ella debía saldar la deuda y que en días se tenía que buscar dos vecinos de testigo porque vendrían a allanar la casa y llevarse todo. esto no me deja dormir. usando la lógica me comuniqué al estudio proactive service y pregunte en que juzgado tramitaba el juicio y me dijeron que no había juicio sino que era extrajudicial. Dra cuando prescriben las deudas de tarjetas y cuanto tiempo tienen las empresas de cobranzas para hacerlo. Estoy aterrada. hice una denuncia en la comisaria dando el nombre del que supuestamente es abogado y nos amenaza ya que mi madre esta sola y tengo temor que sea una maniobra delictiva. que puedo hacer?. existen alguna institución que defienda los derechos del deudor?  
MUCHAS GRACIAS DRA. la saludo atentamente.

Fuente: blog de asesoramiento legal. Disponible en <http://alvarenga.fullblog.com.ar/deudas-veraz-cobranzas.html>

Las explicaciones de quien escribe buscan justificar la incapacidad de pago sobre la deuda reclamada. Y es que así como las personas deben *probar* que pueden pagar para acceder a un crédito<sup>11</sup>, también deben *demonstrar* que no pueden pagar cuando adeudan y no cumplen. Los montos de deuda y las definiciones en torno a la *posibilidad* o *imposibilidad* del pago se convierten, entonces, en aspectos que se re-significan en el medio de disputas de sentidos e intereses.

La *financiarización* entendida como dispositivo de gestión de las deudas privadas y públicas (Lazzarato, 2013) habilita lo que André

---

<sup>11</sup> Jean Lazarus (2012) retoma el concepto de *prueba* propuesto por Luc Boltanski y Laurent Thévenot, para demostrar que el acceso al crédito *formal* en Francia implica un proceso de evaluación no sólo técnica, sino fundamentalmente moral. Al respecto, Maurizio Lazzarato ha señalado que: "(...) los conceptos "morales" de bueno y malo, confianza y desconfianza, se traducen en solvencia e insolvencia. Las categorías "morales" por medio de las cuales se "mide" al hombre y su acción son una medida de la razón económica (de la deuda). En el capitalismo, la solvencia es, pues, la medida de la moral del hombre" (2013, p. 66).

Orléan ha identificado como *poder acreedor y potencia acreedora*, cuya fuerza “se aprecia en la capacidad de transformar el dinero en *deuda* y la *deuda* en *propiedad* y, de tal manera, influir directamente sobre las relaciones sociales que estructuran nuestras sociedades” (citado en Lazzarato, 2013, p. 36). En este sentido, las formas institucionales de gestión de deudas configuran relaciones de poder específicas. Transcurrido cierto tiempo de mora, que suele oscilar entre 6 meses y un año, las instituciones de crédito venden aquellas deudas que no han podido cobrar y que han sido catalogadas como *incobrables*. Los fideicomisos financieros<sup>12</sup> son grupos de capital que compran estos paquetes de deudas y los administran. Este *pase de manos* constituye un negocio redituable que garantiza al banco o entidad financiera 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 y se encargan de realizar los procedimientos de cobro pertinentes. Para ello, contratan empresas de cobranzas que, mediante formas violentas, ilegítimas e ilegales, persiguen el cobro de deudas *morosas* e incluso *prescriptas*. Es común el envío de cartas que simulan cédulas judiciales al trabajo del supuesto deudor, llamados reiterados y constantes a su casa, a la de familiares y vecinos, mensajes al celular, amenazas de embargo de bienes y sueldo, todo lo cual redundando en un acoso a la persona.

Como resultado, las personas interpeladas en tanto *deudoras* son conminadas a pagar en un escenario que siembra dudas, sospechas y temores, aunque también sorpresas. Hay un uso de los datos personales que sorprende y asusta a quienes son intimados y amenazados mediante llamados telefónicos. Es la sensación de estupor, de haber sido *interceptados* a través de un trabajo de espionaje que busca ser intimidante. Y en esas condiciones se realiza el reclamo de la deuda. Un reclamo persistente, con una intensidad tal que pretende la (re)acción por encima de la pausa del pensamiento. Sin embargo, quienes se ven afectados reflexionan acerca de lo que les sucede.

---

<sup>12</sup> 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 *securización 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.

Intentan dilucidar lo que ocurre, y, como en el caso de la autora del email que citamos previamente, surgen las preguntas: ¿Cuándo prescriben las deudas? ¿Es una maniobra delictiva? ¿Dónde tramita el juicio? ¿qué puedo hacer? ¿existe alguna institución que defienda los derechos del deudor?. Los interrogantes dan cuenta de aspectos que se mezclan y confunden pero que es preciso discernir para poder actuar.

Las agencias de cobranza extrajudicial ocultan el carácter extralegal de su gestión mientras emplean recursos judiciales y administrativos como mecanismos de presión.

**RECONOCIMIENTO DE DEUDA - ACUERDO DE PAGO**

En Buenos Aires, a los ..... días del mes de ..... de ....., entre  
[REDACTED] S.R.L., con domicilio en [REDACTED]  
Capital Federal, representada en este acto por su Socio Gerente [REDACTED]  
[REDACTED], en adelante **EL ACREEDOR**, y por la otra parte el  
señor/a....., con domicilio en  
la calle ....., DNI Nro.....  
(TEL:.....), en adelante denominado la parte **DEUDORA**,  
convienen celebrar el siguiente acuerdo de pago: -----

**PRIMERA:** EL DEUDOR señor/a.....  
reconoce adeudarle al **ACREEDOR**, la suma de pesos .....  
....., por igual valor recibido en  
mercaderías. **SEGUNDA:** EL DEUDOR abonará a **EL ACREEDOR** dicho importe  
en .....cuotas iguales, mensuales y consecutivas de \$.....cada  
una de ellas, a partir del mes de ..... del corriente año. Las  
citadas cuotas se abonarán del 1 al 10 de cada mes en el domicilio más arriba  
señalado. **TERCERA:** En caso de incumplimiento de dos cuotas seguidas por  
parte del **DEUDOR**, quedará sin efecto la facilidad de pago concedida en el punto  
anterior, caducando automáticamente los plazos de pago allí fijados, pudiendo **EL**  
**ACREEDOR** reclamar el pago de la totalidad de la deuda pendiente, como si  
fueran de carácter vencido. La mora será automática. **CUARTA:** Las partes de  
común acuerdo pactan que la deuda reconocida por este instrumento, tendrá el  
carácter de título ejecutivo, procediéndose a su ejecución por el **ACREEDOR** en  
caso de mora, conforme al procedimiento establecido por el artículo 523 y  
siguientes del Código de Procedimientos de la Capital Federal. **QUINTA:** Ante  
cualquier controversia las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los  
Tribunales Ordinarios de la Capital Federal, renunciando expresamente a  
cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. A tal fin constituyen domicilios  
especiales **EL DEUDOR** en [REDACTED] de Capital Federal y **EL ACREEDOR**  
en la calle mencionada en el primer epígrafe. **SEXTA:** En la fecha y lugar  
indicados "supra", y en los domicilios especialmente fijados que mantendrán su  
validez y plena vigencia hasta tanto no sea comunicado su cambio de modo  
fehaciente, se tendrán por válidas todas las notificaciones, comunicaciones o  
intimaciones, aún cuando en los mismos no se encontraren sus titulares.-----  
Se suscriben dos ejemplares de igual tenor y al mismo efecto.-

Imagen 1: formulario estándar de Reconocimiento de deuda-Acuerdo de pago

Lo que vemos es un formulario estándar de Reconocimiento de deuda-Acuerto de pago, entre una entidad financiera y un particular (o consumidor financiero). En este caso, el acreedor del instrumento es una empresa de cobranza extrajudicial ubicada en Merlo, provincia de Buenos Aires<sup>13</sup>, cuyo nombre hemos cubierto a los fines de preservar el anonimato. Al tratarse de un título ejecutivo, no se discute en él la causa o el motivo de la obligación, sino que, una vez reconocido y firmado por las partes, el objetivo es validar la existencia de la deuda allí descripta y, eventualmente, ejecutarla de forma unilateral en un procedimiento judicial. Suele señalarse que mediante este tipo de instrumentos, la carga de la prueba se invierte, en la medida en que el acreedor ya no debe probar la existencia de la deuda que reclama y busca cobrar, sino que, llegado el caso, toca al deudor probar su no existencia. En este marco, las cláusulas vinculadas con el domicilio del deudor y el lugar de pago de la obligación establecidas en el contrato, revisten especial importancia. Al respecto, cierta jurisprudencia de carácter progresista en materia comercial y defensa del consumidor, sostiene que, aún tratándose de títulos ejecutivos, es válido discutir el domicilio del deudor y la causa de la obligación cuando las características del título en cuestión son de tal entidad que demuestran una posición eminentemente dominante por parte del acreedor.

Las consultas realizadas a la abogada manifiestan que la antigüedad de la deuda es habitualmente invisibilizada en la formulación de los reclamos. No obstante, es un dato que las personas retoman y emplean a su favor a partir del instituto de la prescripción.

estimado doctor queria consultarle ya que mi papa tiene una deuda que este año cumple los 11 años aproximadamente y por supuesto figura en el veraz lo cual desde esa fecha hasta ahora le ha impedido realizar cualquier tipo de gestion comercial por lo que queria saber como hacer para gestionar una modificacion de los datos de veraz y seven dado que dichas deudas estan preescritas y el no ha firmado ningun tipo de acuerdo de pago ni

---

<sup>13</sup> La empresa de cobranza extrajudicial a la que nos referimos trabaja de manera exclusiva para una financiera con sucursal en Merlo, a pocas cuadras de la estación del tren Sarmiento, provincia de Buenos Aires. Cabe destacar que una y otra se ubican en una zona comercial de clase media baja, en la que abunda este tipo de negocios financieros dedicados a ofrecer préstamos o créditos personales y tarjetas de compra. Los clientes de la financiera son mayormente trabajadores no formales y sin posibilidades de acceder al sistema bancario.

reconocimiento de deuda alguna desde ya gardecida lo saluda atentamente (publicado el 28.04.2012 12:21).

Fuente: blog de asesoramiento legal. Disponible en <http://alvarenga.fullblog.com.ar/deudas-veraz-cobranzas.html>

Como podemos advertir, las lecturas que los *deudores* realizan de sus situaciones les demandan interiorizarse sobre cuestiones legales y técnicas, tales como los plazos de prescripción de deudas, el rol de los estudios de cobranza extrajudicial y los registros de bases de información crediticia. También apelan a nociones jurídicas y financieras (tales como embargo y tasa de interés) con el fin de proteger derechos, desconocer deudas y denunciar aquello entendido como un abuso o una injusticia.

hola doctora ,mi consulta es porque en el año 2004 hice un credito personal y pague una cuota me quede sin trabajo y no pude abonar mas .hace un mes me llego una carta de un estudio intimandome a pagar o me iniciaran acciones legales ,embargo de sueldo,bines etc.esto es posible,las deudas no prescriben a los 5 años?. si es asi porque todavia estoy en el veraz? (publicado el 15.05.2012 11:31).

Fuente: blog de asesoramiento legal. Disponible en <http://alvarenga.fullblog.com.ar/deudas-veraz-cobranzas.html>

Los argumentos en pugna entre *deudores* y *acreedores* dejan al descubierto la configuración de espacios críticos y marcos interpretativos (Boltanski, 2000) en los cuales las dudas, confusiones y búsquedas desesperadas de información no quedan al margen. Pero también expresan y dejan entrever controversias que evidencian los modos en que las personas se acomodan y posicionan frente a las reglas sociales (Schijman, 2010). Así, las posturas de quienes reclaman las deudas confrontan con las de quienes alegan no poder pagarlas. Detengámonos en el siguiente relato:

Era el año 2000 y me encontraba en una situación complicada. O pagaba mi tarjeta de crédito, o pagaba comida y alquiler. Sin trabajo hacia meses, venia pagando el mínimo de la tarjeta, que como ustedes saben en esos tiempos, recargaban un interés del 300% anual. La deuda no era grande, pero mis ahorros tampoco lo eran; Entonces, lamentablemente tuve que dejar de pagar. De haber sabido la tortura a la que iba a ser llevado hubiera

preferido no comer y vivir en la calle para así poder saldar la deuda. Mágicamente al cuarto día de dejar de pagar me llaman del banco CITIBANK. Le explico al muchacho que me llama que no tenia trabajo y que no sabia cuando volvería a tenerlo y poder así ponerme al día, pero parecía que no entendía lo que era no saber cuando a uno le iba a ingresar algo de dinero. (...).

Una vez a la semana me llamaban, siempre desde un número no identificado, y charlábamos por decirlo de alguna manera. Yo estaba sin trabajo y les decía que cuando consiguiera algo me comunicaría con ellos. Para colmo me decían que no me iban a sacar del Veraz y eso hacia que se me complicara el conseguir trabajo. Cada tanto me llamaba algún desubicado que me ofrecía que me anotara en un Plan Social y así poder pagar la deuda en pequeñas cuotas, por lo que yo le contestaba que me parecía una barbaridad hacer eso y que gracias pero no. El tiempo fue pasando y hablaba casi siempre con un operador distinto hasta que un día me toco un tarado que me ofrece cancelar la deuda en menos del 8% del monto total que me pedían. Me pareció muy poco, y sospeche. Para que tengan una idea la deuda era de 5.200 pesos, con los intereses me pedían 45.000 pesos y ahora me ofrecían cancelar todo por 3500 pesos antes de fin de mes (Aclaración aparte: Yo en ese momento estaba en un poso depresivo, sin trabajo, en el Veraz y una deuda que representaba trabajar dos años y medio para poder pagarla). [...] Ese día me di cuenta con que clase de gente estaba tratando. Fue un pequeño despertar. Me pongo a averiguar algo por Internet y comienzo a conocer mis derechos y demás. También saque un Veraz y resulto que ya no figuraba, ya que habían pasado más de 5 años.

Vuelven a llamar a mis padres con la maquina dejando el mismo mensaje, mi madre vuelve a llamarlos para avisarles que ya no vivo más ahí pero igual no la escuchan. Luego los llamó mi padre y la operadora que lo atendió le decía que si yo no pagaba lo iban a seguir llamando todos los días de la semana hasta que pague.

Al otro día, cansado de todo esto, lamentándome el haberme asesorado solo por Internet, y no con profesionales como debería haberlo hecho, comienzo a buscar ayuda profesional y luego de ser rechazado por Defensa del Consumidor (no lo deberían hacer ya que

existió una relación de consumo) consigo la dirección de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y ahí me asesoro con un abogado ( N. 2008 Jue, 19 Ene 2012, 19:52)<sup>14</sup>.

En virtud del modo en que se halla escrito, el relato transmite reflexividad frente a lo experimentado. N describe la falta de empleo y el pago del alquiler y la comida como condiciones que no le permiten hacer frente a lo adeudado. El alquiler y la comida desplazan a la deuda. Así, los gastos se jerarquizan, organizan y acomodan a la siempre vulnerable economía doméstica, mientras los dineros se distinguen y separan (Zelizer, 2011). En esta suerte de ejercicio de composición que realiza N sobre sus gastos, pagar lo que debe es una acción que pondría en riesgo la continuidad de la reproducción material de su hogar y su vitalidad. En este sentido, lo que se expresa es el límite del sacrificio. Entendiendo el *sacrificio* bajo los términos propuestos por Bataille (2009 [1976]), podríamos interpretar que N no dispone del *excedente* para *dilapidar* en el pago de la deuda. Más allá de cualquier intención o voluntad, el pago queda sujeto, supeditado, a la posibilidad concreta de enfrentar los gastos de comida y alquiler.

Por otro lado, este relato -al igual que el email analizado al inicio de este apartado- expone que las dificultades en saldar la deuda se asocian también a las sumas de intereses exigidas por las empresas de cobranza. Transgrediendo lo estipulado por leyes de orden público, las empresas reactualizan el monto adeudado de manera exponencial, generando una especie de *bola de deuda* que se acumula inagotablemente<sup>15</sup>.

Estimados.

Tengo una deuda con Tarjeta Shopping de un total de \$13000, con un saldo al mes de \$5000... desde el mes de Febrero no he pagado nada, por tal motivo me llamaron

---

<sup>14</sup> El relato de N. es uno de los tantos que se pueden leer en el sitio web: <http://portaldeabogados.com.ar/foros/viewtopic.php?t=139140>

<sup>15</sup> El Código Civil y Comercial de la Nación codifica la obligación del deudor de dar dinero y de pagar intereses en los artículos 765, 766, 767, 768, 769 y 770. Disponible en:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#19>. Por otro lado, el Banco Central de la República Argentina establece regulaciones específicas sobre intereses punitivos y compensatorios en el Texto Ordenado de las Normas sobre Tasas de Interés en las Operaciones de Crédito. Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-tasint.pdf>.

varias veces y la ultima diciendome que pasara a legales y que me embargaran el sueldo. puede ser esto posible? la otra opcion es que haga un pago minimo de \$1000 los cuales tampoco los tengo y me refinancian en 36 cuotas , en comodas cuotas de \$990 haciendo calculo estaria devolviendo con intereses casi \$23000... me parece desorbitante..que me conviene hacer... desde ya que he dicho que no a la refinanciazion... pueden refinanciar sin mi autorizacion? aparecere en el veraz por esta empresa? (publicado el 07.05.2012 11:17).

Fuente: blog de asesoramiento legal. Disponible en <http://alvarenga.fullblog.com.ar/deudas-veraz-cobranzas.html>

En este contexto, pagar la deuda deviene un acto de soberanía que no es posible asumir ni ejercer en la medida en que no es posible cubrir las necesidades de primer orden. Hasta tanto no pueda *destruirse* la deuda, la misma importará un gasto *servil* en la vida de las personas.

Las narrativas de las consultas y del relato transmiten el pesar y la consternación producidos por el acoso telefónico de estudios de cobranzas que se arrojan la titularidad y vigencia de las deudas reclamadas. Permiten ver cómo las personas decodifican lo que les sucede e intentan darle el sentido apropiado. Mientras tanto, soportan el hostigamiento ocasionado a familiares y vecinos, en su propio hogar e incluso en sus lugares de trabajo.

El *pequeño despertar* al que alude N en su escrito simboliza el *desenlace* de una experiencia personal que fue mutando de sentidos hasta adoptar la forma de una *denuncia pública*. Llegar a comprender que lo que estaba viviendo era una *injusticia* implicó la adquisición de categorías y saberes técnicos, una serie de interacciones y confrontaciones en las que se vio involucrado y también la confección de escritos administrativos a través del asesoramiento legal brindado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires:

En la defensoría me hacen escribir el reclamo formal para iniciar acciones contra este estudio. (Lo que hace la defensoría en enviar exhortos, solicitando información. Lo malo de estos es que no tienen una multa en caso de que no sean contestados. Esta aclaración la hago ya que por eso el trámite se demora sobremanera cuando si existiesen multas por no contestar, como paso, se hubiera tardado menos).

El primer exhorto se envió solicitando información de la deuda, documentación respaldatoria de la misma y la tenencia, de la misma, es decir quien se adjudicaba la propiedad de la deuda ahora. Exhorto va, exhorto va, y no me equivoco ya que no contestaban ninguno, llega la primera contestación del banco a los cuales se les envió solicitud de información. La respuesta del banco Citibank fue que el señor no esta informado ni posee deuda alguna con nosotros. “De hecho me llamaron por teléfono a la casa de mis padres para ofrecerme una tarjeta de crédito, dos semanas mas tarde. Luego, a los meses contestan otro de los exhortos, el titular aparente de la deuda FCR FC Recovery S.A. Av. de Mayo 195 Piso 4º/5º los cuales en un escrito informal describen saldo deudor de tarjeta de crédito y solo acompañan como documentación respaldatoria fotocopias del contrato de la tarjeta. A esta respuesta la defensoria envía otro nuevo exhorto solicitando: 1. Fecha en la que se constituyo la deuda 2. Documentación respaldatoria de la deuda, ya que fotocopias del contrato de tarjeta solo demostraban que se había solicitado el plástico pero no que el mismo había quedado con deuda. Para resumir, luego de 6 meses, los verdaderos titulares de la deuda, y no Parma Pena Personal Colletc, contestaron que no tenían mayor documentación alguna más que unas fotocopias del contrato que se firma cuando uno saca una tarjeta de crédito y que por ende cesaban en los reclamos efectuados sin reconocer hechos ni derechos (por N.2008 Jue, 19 Ene 2012, 19:52).

De la mano de los estudios de cobranza, la disputa por la cobrabilidad de las deudas se debate entre dos lógicas. Por un lado, la parte *acredora* especula con la redención de la culpa del deudor, instándolo a pagar aún cuando ya no debe hacerlo por tratarse de obligaciones prescriptas. Parafraseando a Nietzsche, “(...) la cólera del acreedor perjudicado, de la comunidad, le devuelve al estado salvaje y sin ley, del que hasta ahora estaba protegido: lo expulsa fuera de sí, y ahora puede descargar sobre él toda suerte de hostilidad” (2013, p. 104). Es la lógica del “todo puede ser pagado”, la noción de justicia vinculada al canon moral según el cual “todo es pagable, todo tiene que ser pagado” (Nietzsche, 2013, p. 105). Por otro lado, esta lógica confronta con la preeminencia de la ley a través de la cual se instituye una noción de justicia que toma distancia de la ofensa y demarca lo “justo”, lo “permitido”, así como lo “injusto”, lo “prohibido” (Nietzsche, 2013, p.

107). La formulación de la denuncia y la consecuente injerencia de la Defensoría del Pueblo en el asunto, ponen en evidencia la especificidad y el encuentro de ambas lógicas.

### **3. Entre el reclamo y el daño**

VISTO:

La actuación n° XXX, iniciada por la señora RCH, quien denuncia que tanto ella como su marido están sometidos a permanentes acosos telefónicos y epistolares por parte de la agencia extrajudicial de cobranza XXX con motivo de una presunta deuda que se les atribuye con el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.

Y CONSIDERANDO QUE:

La presentante señala que recibe, desde hace más de un año -a la fecha de apertura de la presente actuación- constantes llamados a su teléfono particular (y también al de su suegra), en cualquier día y horario, mediante los cuales se dejan mensajes grabados intimándola tanto a ella como a su marido, a cancelar una deuda. Refiere que, en muchas ocasiones, esos mensajes fueron atendidos por sus hijos, causándoles preocupación e intranquilidad familiar. Manifiesta que se comunicó a los teléfonos que se indican en los mensajes grabados (pertenecientes a la agencia denunciada) y que la única respuesta obtenida es que se trata de una deuda reclamada por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., sin mayores especificaciones. A este respecto, la presentante señala que la supuesta deuda obedecería al cierre de una cuenta corriente que dicha entidad bancaria dispuso, en 2001, como represalia ante el reclamo que ella interpuso (no debidamente resuelto) por el que consideró indebido cobro de un seguro de hogar.

Agrega, textualmente, haber recibido “*cartas amenazantes con el posible inicio de causas penales y posible pena de prisión por falta de cumplimiento.*” (fs. 1), a cuyo respecto acompaña copia de dicha misiva a fs. 3.

Concluye solicitando la intervención de esta Defensoría a los efectos de “*... finiquitar con el acoso que vengo sufriendo, como así también de corresponder obtener el resarcimiento que corresponda, por el daño moral que esta acción produce tanto a mi persona como a la de mi cónyuge, hijos y familiares por las amenazas recibidas*” (fs. 1).

Lo que vemos es el inicio de una Resolución emitida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires<sup>16</sup> ante una denuncia efectuada por un particular<sup>17</sup>. Aunque individual, el caso planteado representa a tantos otros que integran las estadísticas elaboradas por este organismo. En su Informe Anual 2017<sup>18</sup>, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad da cuenta de un aumento significativo en los reclamos por servicios financieros y bancarios, que alcanzan niveles similares a los registrados en la telefonía móvil (rubro que lidera la cantidad de reclamos de usuarios desde 2015)<sup>19</sup>. Según dicho informe, entre las problemáticas más frecuentes vinculadas a servicios financieros se destaca el accionar de los estudios de recuperación crediticia en los cuales los bancos delegan la gestión o recuperación de créditos. Las agencias o estudios de cobranzas llevan adelante reclamos de deudas financieras a las que aplican intereses exorbitantes y sobre las cuales no brindan información detallada. Reclamos que, además, efectúan con amenazas de embargo o de acciones legales y comunicaciones a las centrales de información financiera<sup>20</sup>.

---

<sup>16</sup> La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es una institución autónoma e independiente que recibe los reclamos de los vecinos, los orienta, asesora e interviene en la solución de los conflictos de manera gratuita. A tal fin, realiza investigaciones para esclarecer eventuales acciones arbitrarias y proteger derechos vulnerados; también emite recomendaciones a los organismos oficiales y exhorta a las empresas privadas y particulares.

<sup>17</sup> Hemos reservado el número de Resolución y de Actuación con el fin de preservar el anonimato del caso. Por el mismo motivo hemos ocultado el nombre de la agencia extrajudicial involucrada.

<sup>18</sup> Disponible desde internet en: <http://www.defensoria.org.ar/informe-anual/>

<sup>19</sup> En este mismo sentido, el diario Clarín (de mayor tirada en la Argentina) publica en noviembre de 2017 que, según la Dirección Nacional de Defensa del consumidor, el 70 por ciento de los reclamos recibidos son por servicios. Los rubros más denunciados corresponden a: servicios de comunicaciones (Internet, telefonía móvil y fija, tv por cable y satelital) (27%); servicios financieros y seguros (21%); rodados, automotores y embarcaciones (7,5%); electrodomésticos y artefactos para el hogar (6%) y equipos de telefonía y redes (4%). La nota periodística se encuentra disponible desde internet, en: [https://www.clarin.com/economia/70-reclamos-defensa-consumidor-servicios\\_0\\_Hy1t8fMkG.html](https://www.clarin.com/economia/70-reclamos-defensa-consumidor-servicios_0_Hy1t8fMkG.html)

<sup>20</sup> Recientemente, en junio de 2019, la legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobó una ley tendiente a regular la cobranza extrajudicial de deudas. La norma busca evitar la utilización de métodos intimidatorios, amenazas y hostigamientos para reclamar pagos a deudores morosos. Ver

Cabe entonces preguntarnos, ¿En qué momento la figura del *deudor* se transforma en la figura del *damnificado*? ¿Qué implicancias acarrea esta transfiguración o cambio de estatus?

La denuncia que presentamos evoca una búsqueda de reconocimiento y resarcimiento frente a lo que es experimentado como una *injusticia*. La señora RCH apela, así, a determinados argumentos para justificar la demanda que está realizando y definir el carácter *injusto* de la situación que está viviendo. El acoso telefónico, así como el tono amenazante de los mensajes y las cartas recibidas, son aspectos resaltados en su argumentación de los hechos. Del mismo modo, un punto central que la denunciante enfatiza y reclama tiene que ver con la intromisión de tales asuntos en el ámbito íntimo y familiar. Denuncia el hecho de que en ciertas oportunidades han sido sus hijos quienes han atendido los llamados realizados por la agencia de cobranzas en cuestión, lo cual ha derivado en *preocupación e intranquilidad familiar*. Los argumentos presentados no son sólo informativos, sino *valorativos*. Informan de las circunstancias pero también de la intensidad con que fueron atravesadas. De esta manera, advierten sobre la posición moral frente a lo acontecido. La señora RCH entiende que se le ha propiciado un *daño moral* que amerita ser reparado.

Se configura, entonces, un escenario en el cual la Defensoría del Pueblo actúa como institución mediadora en la disputa planteada, intercediendo en el intercambio de pruebas y argumentos presentados por las partes involucradas<sup>21</sup> En este marco, no cualquier argumento será válido, permitido o aceptado. La intervención del organismo público evidencia los límites impuestos por los principios de orden social y político imperantes (Boltanski, 2000). El tratamiento institucional sobre el contenido de la demanda supone un ejercicio de observancia e identificación de las tensiones relevantes a tres dimensiones presentes en la comprensión de disputas: los derechos, los intereses y el reconocimiento (Cardoso de Oliveira, 2004). Por otra parte, el proceso de resolución del conflicto pone de manifiesto las concepciones y relaciones prevalecientes en torno a las nociones de

---

<https://expresojudicial.com.ar/noticia/3208/aprueban-una-ley-que-regula-la-cobranza-extrajudicial>

<sup>21</sup> Refiriéndose a las sociedades modernas, Alex Honneth sostiene que “en el marco de su socialización, los individuos aprenden los distintos órdenes y vocabularios de reconocimiento; aprenden a hablar la lengua del amor, de los derechos individuales y de los méritos y a justificar sus experiencias normativas en referencia a estos principios. Los individuos se socializan - dentro de y hacia- una gramática del reconocimiento y de su realización institucional” (citado en Celikates, 2009).

persona, ser humano y consumidor. Veamos el pronunciamiento sobre el caso.

La Defensoría de la Ciudad antepone el art. 8 bis incorporado a la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) mediante la Ley 26.360, en el cual se eleva la relación de consumo al estatus previsto por los derechos humanos, incorporando la formulación del concepto de *prácticas abusivas* y la categoría de *trato digno*,

Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (...) En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

A partir de ello, el acoso y la humillación descrita por la denunciante es interpretado y traducido en términos de un avasallamiento a la dignidad humana, conforme a la ley y en el sentido en que es comprendido según el art. 42 de la Constitución Nacional<sup>22</sup>.

El reclamo explícito por el reconocimiento de derechos que responden a un principio de reciprocidad (como es el caso del *trato digno y equitativo*), trasciende las fronteras del mercado, dando cuenta de lo señalado por Ciméa Beviláqua (2009) en cuanto a la coexistencia de la *lógica del reconocimiento* y la *lógica mercantil* en la constitución de la vida económica cotidiana. En su análisis sobre los conflictos ocurridos en relaciones de consumo, la autora sostiene que, al igual que en los intercambios de *done*s de sociedades *arcaicas*, también en los intercambios realizados en contextos capitalistas o económicos, lo jurídico y lo moral son indisolubles y las relaciones entre los sujetos tienen preeminencia sobre las relaciones de estos con los objetos.

La señora RCH percibe que sus derechos han sido, de algún modo, vulnerados. Comprende que los modos en que proceden las agencias de cobranza extrajudicial no se ajustan a los sentidos y parámetros de la *normalidad* o la legalidad. En función del artículo citado, la Defensoría determina que las acciones incurridas por la agencia de cobranza extrajudicial quedan comprendidas dentro de las

---

<sup>22</sup> Cardoso de Oliveira (2004) destaca la transformación de la noción de *honor* en *dignidad* que se produce en la modernidad, al calor del desarrollo de la ideología individualista en occidente y el desdoblamiento que ello acarrea en la expansión de derechos de ciudadanía y de demandas de reconocimiento. Fenómenos que se van articulando cada vez más en el tiempo.

*prácticas abusivas* expresamente allí vedadas, bajo la consideración de que:

las comunicaciones telefónicas al domicilio de la denunciante y al de un pariente, dejando mensajes grabados en días y horarios incómodos e inapropiados, con el fin de reclamar el pago de una deuda de la cual ni siquiera existen constancias detalladas y precisas, constituye una práctica descomedida (y por ende, abusiva) que vulnera la dignidad de la persona, perturba la tranquilidad familiar, e invade el ámbito de su privacidad (p.5 de la resolución).

La noción de *dignidad* asociada al estatus de *persona* cobra relevancia en el marco de las relaciones asimétricas de consumo y frente al abuso en que incurrir las empresas proveedoras de servicios, en función de su *posición* dominante frente a la del consumidor. La posición desventajosa, o al menos desprotegida, en la que se encuentran los consumidores en ocasión de conflictos, demanda la presencia e intervención de una tercera parte más poderosa (Beviláqua, 2009), capaz de velar por los derechos correspondientes y frenar los abusos e ilegalidades producidas. El Estado, a través de las distintas instancias y autoridades de aplicación pertinentes –Defensoría del Pueblo o Defensa del Consumidor, en estos casos- es llamado a ocupar ese lugar. Su papel resulta determinante en la denuncia efectuada por la señora RCH. La acción de los abogados, en representación de la demandante, coadyuva a elucidar el escenario en el que actúa la empresa de cobranza extrajudicial despejando dudas no sólo sobre la naturaleza y condiciones de la deuda en disputa, sino revelando las conexiones de una trama institucional que habilita y posibilita el proceder denunciado.

A fs. 5, se presenta la apoderada de la entidad bancaria y en lo sustancial informa que: "... no existiendo a la fecha datos de deuda de la Sra. H (sic), mi mandante tuvo que indagar en sus archivos, localizando que la señora H (sic) tenía la cuenta corriente XXXX en la sucursal CM. del Banco Galicia. La misma fue cerrada con un saldo deudor de \$980,11.- el que fue transferido a una cuenta de mora y cedido a Fideicomiso Renova en agosto de 2004.

Por lo ut-supra informado, no podemos enviarle la composición actual de la deuda (desconocemos los intereses aplicados por la cesionaria). Tampoco podemos cumplir con el pedido de cesación de reclamos, dado que

no es el Banco Galicia quien está intimando de pago a la denunciante (sic), desconociendo al estudio de cobranza XXX que se menciona en la denuncia, no existiendo ninguna relación del mismo con mi mandante...” (p. 2 de la resolución).

Las relaciones institucionales, confusas y subrepticias, entre el banco comercial, el fideicomiso financiero y el estudio de cobranza configuran las condiciones materiales -institucionales y jurídicas- que enmarcan las modalidades y los circuitos bajo los cuales se efectúan los abusos. Abusos de poder auspiciados como reclamos legítimos de negocios legales ante los crédulos ojos de quienes son increpados y desconocen las vicisitudes del telón de fondo. Como bien señala Maurizio Lazzarato (2013), la relación deudor-acreedor es, ante todo, una relación de poder. Y, como tal, es preciso aprehenderla en sus términos políticos: la deuda ejerce y organiza el poder de destrucción/creación, el poder de elección y decisión (Ibíd., p. 56).

Finalmente, tras la falta de documentación fehaciente y detallada que pudiera dar fe de la existencia y vigencia de la deuda reclamada a la señora RCH, el dictamen emitido por la Defensoría del Pueblo incluye las siguientes recomendaciones: el llamado a cese de las acciones intimidatorias por parte del estudio de cobranza -extensible tanto al fideicomiso como al banco en cuestión- y la reparación pecuniaria a los damnificados, contemplada por la LDC a través de la figura de *daño directo*. El pago bajo la forma de reparación o compensación monetaria frente al daño sufrido por la denunciante habla de la intervención de la autoridad pública en la asignación de dinero y del interjuego que existe entre el contexto social y las formas, modos y significados que asumen las transacciones económicas (Zelizer, 2008).

El carácter del conflicto suscitado se inscribe en la intersección de dos universos: el de la legalidad y el de la moralidad (Cardoso de Oliveira, 2004). Ambos principios remiten, en última instancia, a una noción de justicia.

Por último, cabe reparar en que los planteos esgrimidos por la demandante y el discernimiento de la Defensoría develan distintas formas de argumentar una *injusticia* ¿A qué nos referimos? Mientras la señora RCH solicitó la intervención de la Defensoría procurando el reconocimiento de su derecho a la intimidad personal y familiar (y a no ser acosada y amenazada), la Defensoría del Pueblo expidió su fallo basado en una concepción de justicia vinculada a los derechos de la demandante en tanto *consumidora*, pero también en tanto *ser humano*, al precisar sobre el atropello ocasionado a su dignidad. En este sentido, la intervención del organismo público implica un ejercicio de

traducción y puesta en valor de los argumentos y las capacidades críticas de quien denuncia.

## **Conclusiones**

A lo largo de estas páginas hemos analizado que el hecho de *deber dinero* entraña conflictos sociales, legales y morales que trascienden los dilemas meramente monetarios. Las disputas por la legitimidad de *lo adeudado* dejan al descubierto tensiones subyacentes entre la lógica económica y la lógica política, en relación al valor de las cosas y de las personas (Therét, 2008). Más aún, las consultas a abogados, los relatos personales y la denuncia efectuada por la señora RCH, advierten que el valor de las personas –su prestigio, honor- y de las cosas –sagradas, personales- no es preexistente, sino que encuentra su reconocimiento o desconocimiento a través de los intercambios (Wilks, 2008) y las disputas que estos acarrearán. En este sentido, los escenarios de conflicto descriptos y analizados expresan las relaciones asimétricas y los diferenciales de poder que caracterizan a la sociabilidad de la deuda. En este marco, las personas procuran asirse de herramientas y conocimientos para identificar derechos y abusos. Finalmente, apuntamos que las tensiones expuestas en torno a lo (in)digno, lo (i)legal y lo (in)justo de las situaciones vividas, parecen resolverse al interior de la figura del *damnificado*, pasible de resarcimiento monetario. A partir de ello, los supuestos *deudores* pasan a ser *acreedores*. Al respecto, reparamos en que este reconocimiento suscripto en el fallo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires abona a la tesis de Viviana Zelizer (2008) sobre la vida social de los pagos, según la cual los pagos en dinero se encuentran enraizados en lazos sociales y entendimientos compartidos. Lejos de cualquier neutralidad e impersonalidad, hablan de relaciones sociales y significados específicos. En definitiva, como sostiene la autora, el dinero es un fenómeno socialmente contingente, pues circula como una moneda cargada de sentido y fuertemente regulada por convenciones sociales.

## **Referencias**

- Artières, P. (1998): *Clinique de l'écriture. Une histoire du regard médical sur l'écriture ordinaire*. Paris, Francia. Les Empêcheurs de penser en rond.
- Artières, P. (2000): *Le livre des vies coupables. Autobiographies de criminels (1896-1909)*. Paris, Francia. Albin Michel
- Bataille, G. (2009): *La parte maldita*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Las Cuarenta.

- Beviláqua, C. B. (2009). Conflictos em relações de consumo e direitos dos consumidores. Trabajo presentado en I Encontro Nacional de Antropologia do Direito, Universidade de Sao Paulo.
- Boltanski, L. (2000): *El amor y la justicia como competencias. Tres ensayos de sociología de la acción*. Buenos Aires, Argentina. Amorrortu.
- Boltanski, L. & Thévenot, L. (1991): *On Justification. Economies of worth*. Paris, Francia. Gallimard.
- Cardoso de Oliveira, L. (2004): Honor, Dignidad y Reciprocidad, *Cuadernos de Antropología Social*, 20, 25-39.
- Cavallero, L. & Gago, V. (2019): *Una lectura feminista de la deuda. "Vivas, libres y desendeudadas nos queremos"*. Buenos Aires, Argentina. Fundación Rosa Luxemburgo.
- Celikates, R. (2009): ¿Sociología de la crítica o teoría crítica? Una conversación con Luc Boltanski y Axel Honneth, *L'Espill*, 31, 57-78.
- Chena, P. & Roig, A. (2017). "L'exploitation financière des secteurs populaires argentins". *Revue de la Régulation* 22. <https://journals.openedition.org/regulation/12409>
- Derrida, J. (1991). *Donner le temps: I. La fausse monnaie*. France. Éditions Galilée.
- Deville, J. (2015): *Lived economies of default: Consumer credit, debt collection and the capture of affect*. Abingdon. Routledge.
- Fabre, D. (1993): *Ecritures ordinaires*. Paris, Francia. Centre Georges-Pompidou/P.O.L.
- Fabre, D. (1997): *Par écrit. Ethnologie des écritures quotidiennes*. Paris, Francia. M.S.H.
- Fumero, R. & Hadad, I. (2017): Una aproximación al estudio de los consumos financiarizados de los sectores populares de Buenos Aires, *Economía y Sociedad*, 52 (22), 1-20.
- Gago, V. (2014): *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*. Buenos Aires, Argentina. Tinta Limón.
- Gago, V. & Roig, A. (2019). "Las finanzas y las cosas". En Chena P. y P. Biscay (coords.) *El imperio de las finanzas. Deuda y Desigualdad*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Hadad, I. (2020): Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero, *Revista Colombiana de Antropología*, 56 (1) (enero-junio), 245-272.
- Hadad, I. & Fumero, R. (2017): Más allá del ingreso: lógicas y sentidos del consumo financiarizado. Un estudio de caso. En E. Pérsico et al. (Eds.) *Economía Popular: Los desafíos del trabajo sin patrón*. Buenos Aires, Argentina. Colihue.
- Laé, J-F. (2008): *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail*. Paris, Francia. Stock.
- Lahire, B. (1993): *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*. Lille, Francia. Presses Universitaires.
- Lazarus, J. (2012): *L'épreuve de l'argent. Banques, banquiers, clients*. Paris, Francia. Calmann-Lévy.

- Lazzarato, M. (2013): *La fábrica del hombre endeudado. Ensayo sobre la condición neoliberal*. Buenos Aires, Argentina. Amorrortu.
- Luzzi, M. (2013): Del contrato privado a la disputa pública: conflictos, representaciones y resignificaciones sobre el crédito y la deuda en el conflicto por los créditos hipotecarios (Argentina, 2002-2007). Trabajo presentado en la X Reunión de Antropología Social del Mercosur.
- Luzzi, M. & Wilkis, A. (2018). "Bancarización y acceso al crédito". En Piovani J. I. y A. Salvia (coords.) *La Argentina en el siglo XXI. Cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Nietzsche, F. (2013): *La genealogía de la moral*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Alianza.
- Schijman, E. (2010): Etnografía de archivos administrativos. Un corpus de demandas y quejas menores en un barrio de vivienda social, *Revista Colombiana de Antropología*, 2 (46), 279-305.
- Therét, B. (2008): Os três estados da moeda. Abordagem interdisciplinar do fato monetário, *Economia e Sociedade*, 1 (17), 1-28.
- Weber, F. (2008): Transacciones económicas y relaciones personales. Una etnografía económica después de la gran división, *Crítica en Desarrollo*, 2, 62-91.
- Wilkis, A. (2008). "Notas de lecturas sobre las afinidades entre Marcel Mauss y Pierre Bourdieu", *Crítica en Desarrollo*, (2), 225-237.
- Zelizer, V. (2011): *El significado social del dinero*. Buenos Aires, Argentina. Fondo de Cultura Económica.
- Zelizer, V. (2008): "Pagos y lazos sociales", *Crítica en Desarrollo*, (2), 43-61.

## **Fuentes**

- Código Civil y Comercial de la Nación. Disponible desde Internet en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#19>.
- Diario Clarín del 10/11/2017. Disponible desde internet en: [https://www.clarin.com/economia/70-reclamos-defensa-consumidor-servicios\\_0\\_Hy1t8fMkG.html](https://www.clarin.com/economia/70-reclamos-defensa-consumidor-servicios_0_Hy1t8fMkG.html)
- Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (2017). Disponible desde Internet en: <http://www.defensoria.org.ar/informe-anual/>
- Informe sobre bancos, noviembre de 2019, Banco Central de la República Argentina. Disponible desde internet en: <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/InfBanc1119.pdf>
- Texto Ordenado de las Normas sobre Tasas de Interés en las Operaciones de Crédito. Disponible desde Internet en: <https://www.bcra.gov.ar/Pdfs/Textord/t-tasint.pdf>.