

Clasificación de deudores ante el Banco Central: daño al consumidor

¿Qué saber a la hora de realizar un reclamo?

R. Agustín Vidal

I. Introducción [\[arriba\]](#)

La clasificación de deudores ante el Banco Central de la República Argentina (en adelante, "B.C.R.A.") representa en la actualidad uno de los tópicos más comunes en el ámbito de los reclamos de consumo.

Y es que dicha información es luego recogida por diversas bases de datos privadas, sirviendo así como referente de la confiabilidad y solvencia de los consumidores.

La errónea calificación de los deudores en el sistema financiero genera, indudablemente, numerosos perjuicios para quien lo padece. Sin embargo, se advierte en la práctica un notable desconocimiento de la legitimidad de la conducta bancaria a la hora de informar ante el B.C.R.A.; y de los eventuales rubros a indemnizar, dependiendo la instancia del reclamo (mediación/conciliación o proceso judicial).

Sera, entonces, objeto de este trabajo, brindar al lector ciertos conocimientos útiles para iniciar reclamos fundados en la clasificación del consumidor, como deudor, ante el B.C.R.A.

II. Normativa bancaria aplicable [\[arriba\]](#)

Previo a todo, debemos destacar que la regulación relativa a la calificación de deudores ante el B.C.R.A. surge de un sistema normativo complejo y complementario. En tal sentido, a través de numerosas comunicaciones, este último ha reglado el modo y los alcances en que se categorizarán los deudores denunciados.

En primer lugar cabe señalar que quedan comprendidos dentro de la normativa sub-exámine todos los clientes de entidades bancarias (tanto residentes en el país, de los sectores público y privado, financieros y no financieros, como residentes en el exterior) por las financiaciones comprendidas en la reglamentación sobre la materia[1].

En base a este colectivo, la norma bancaria ha 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[2].

Bajo esta línea, ha dividido la clientela de las entidades financieras en dos carteras:

a) Cartera comercial, que abarca todas las financiaciones, con excepción de los créditos para consumo y vivienda (siempre que no superen los \$2.500.000);

b) Cartera para consumo y vivienda, que abarca: i) créditos para consumo (personales y familiares, para profesionales, para la adquisición de bienes de consumo, financiación de tarjetas de crédito); ii) créditos para vivienda propia (compra, construcción o refacción);

iii) préstamos a Instituciones de Microcrédito -hasta el equivalente a \$ 1.250.000 y a microemprendedores (según lo previsto por el punto 1.1.3.4. de las normas sobre “Gestión crediticia”); y iii) las 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[3].

Luego, y a través de diversas comunicaciones, el B.C.R.A. reguló los diferentes niveles de clasificación - conocidos popularmente como “situaciones”- en los cuales corresponde colocar al cliente según el riesgo de incobrabilidad de su créditos.

Vale aclarar que, si bien la norma distingue niveles según se trate de carteras comerciales o carteras para consumo y vivienda, en esencia la clasificación que atañe a los consumidores es la de cartera para consumo, y puede explicarse conforme el siguiente detalle[4]:

Con esta breve explicación puede el lector entender, cuanto menos a grandes rasgos, la normativa básica que regula las situaciones conflictivas que aquí analizaremos.

III. Derechos del consumidor en este ámbito: a la información y al olvido [\[arriba\]](#)

En una suerte “vanguardia” en materia de consumo, el B.C.R.A. hacia el año 1998, y mediante la Comunicación “A 2729”, dispuso que, a solicitud de cada cliente, dentro de los 10 días corridos del pedido, la entidad financiera debe comunicarle la última clasificación que le ha asignado, junto con los fundamentos que la justifican según la evaluación realizada por la entidad. Asimismo debe explicitar el importe total de deudas que consten en el sistema financiero y las clasificaciones asignadas que surjan de la última información disponible en la “Central de deudores del sistema financiero”.

Establece además la norma, que los clientes deberán ser notificados de que tienen la posibilidad de requerir esos datos, en el momento de presentarse las solicitudes de crédito, mediante una fórmula independiente de ellas.

Como puede apreciarse, la regulación bancaria ya contemplaba, desde antaño, el derecho a la información consagrado en la ley 24.240.

Sin embargo, la comunicación aquí citada resulta prácticamente desconocida, y no es utilizada frecuentemente por los consumidores quienes, directamente, optan por iniciar un proceso de mediación o conciliación, acercando a dichas instancias - como prueba documental- constancias obrantes en bases de dato privadas.

Por su parte el artículo 26 de la ley N° 25.326 consagra "el derecho al olvido". Dicho instituto dispone que el tratamiento de los datos relativos a la solvencia económica financiera de las personas tiene como plazo máximo los cinco (5) años. Configura, pues, una limitación temporal para el acopio de la información crediticia de las personas, con el propósito de permitir la recuperación de aquel individuo que superó una situación adversa y procura reinsertarse en la actividad económica, circunstancia que resultaría prácticamente imposible si se permitiese que esta información se mantenga por un lapso indefinido de tiempo. Sabido es que para efectuar cualquier solicitud de índole comercial, previamente, se suele requerir un informe crediticio de la persona en cuestión, obstaculizándose el acceso a créditos o la celebración de contratos en el caso de existir información negativa[5].

Entendemos que tanto el derecho a la información como el derecho al olvido constituyen los "escudos" más eficientes para el consumidor en este ámbito, aunque su utilización no resulta frecuente en la práctica.

IV. Rubros indemnizables en el proceso de mediación/conciliación [\[arriba\]](#)

Dentro del proceso mediación o conciliación suelen ser frecuentes los errores en cuanto a las pretensiones plasmadas.

En principio, los rubros indemnizables en un proceso de mediación/conciliación dependen de lo que las partes acuerden. Sin embargo, en la práctica es común el planteo de pretensiones que, en esencia, resultan descabellados en instancias como las que analizamos.

Un claro ejemplo de ello son las meras expectativas, añoranzas o deseos frustrados. Al respecto la doctrina mayoritaria ha sostenido que para que un daño resulte resarcible se requiere: lesión a un interés, relación de causalidad entre el hecho y el daño, personalidad del daño, certeza y subsistencia[6]. La certeza, nota esencial para la procedencia de todo resarcimiento, implica que resultan irrelevantes los daños eventuales, entendiendo por tales a los "problemáticos o conjeturales, que pueden o no ocurrir, y de ahí que, en principio, no sean resarcibles. Pues si se indemnizaran y luego el daño no se hubiesen producido o demostrado, el damnificado meramente eventual se enriquecería sin causa a expensas del responsable"[7].

En tal sentido, el letrado patrocinante del damnificado debe evitar generar expectativas respecto de indemnizaciones de este tipo, pues aquellos proyectos futuros e inciertos no se hayan tutelados por el ordenamiento jurídico y por lo tanto no deviene legítimo su reclamo.

Entendemos que tampoco resulta procedente solicitar daño punitivo en esta instancia, pues si bien “la procedencia a petición de parte es coherente con el destino de la multa a favor del consumidor”[8], es la propia normativa la que establece que será el juez el que determine si existe daño punitivo y su cuantía (conf. Art. 52 bis. De la ley 24240). Desde otra perspectiva, el daño punitivo es, ni más ni menos que una multa, pues así la define el propio artículo; y pretender el reconocimiento de daño punitivo en una mediación (o conciliación) sería equivalente a pedir al requerido que se “auto-multara”.

Por nuestra parte sostenemos que el daño por excelencia reconocible en esa instancia, es el moral. En tal sentido nuestra jurisprudencia tiene dicho que “el daño moral viene dado por la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central y, eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca descrédito, porque la incorporación enseguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial del sujeto involucrado”[9]

Esta suerte de presunción *in re ipsa*, otorgada por la jurisprudencia en caso de error en la clasificación, contribuye, sin dudas, a legitimar su consideración en el proceso de mediación/conciliación.

También parecerían considerables en esta instancia los gastos que se hubiera visto obligado a afrontar el damnificado a causa del error en la clasificación (v.gr. gasto en cartas documento).

Claro está que, por tratarse de instancias en las que rige con plenitud la libre determinación de las partes, habrá de estarse a lo que el damnificado pida y lo que la contraria esté dispuesta a resarcir. Sin embargo, consideramos que es parte de un asesoramiento de excelencia no generar expectativas en el consumidor, ni incentivarlo a peticionar rubros que devienen improcedentes; básicamente porque un buen abogado de empresas no aconsejaría a su cliente contemplar pretensiones o resarcimientos que no se ajustan a derecho.

V. Recategorización obligatoria [\[arriba\]](#)

Detalle relevante, y prácticamente desconocido entre los defensores de consumidores, es la obligación de recategorizar que pesa sobre las entidades financieras.

En tal sentido dispone la normativa del B.C.R.A. que toda entidad financiera deberá recategorizar al deudor cuando exista una discrepancia de más de un nivel entre la clasificación por ella dada, y las otorgadas por al menos otras dos entidades o fideicomisos financieros o entidades no financieras emisoras de tarjetas de crédito, cuyas acreencias -en conjunto- representen el 40% o más del total informado por todos los acreedores, según la última información disponible en la “Central de deudores del sistema financiero (...) La recategorización del deudor se efectuará , al menos en la categoría inmediata superior a aquella en la que registre mayor nivel de endeudamiento”[10].

En términos sencillos, si una entidad financiera advierte que existe diferencia (de más de un nivel) entre la categorización por ella dada y la que brindan otras dos entidades, debe recategorizar al deudor e informarlo en una situación inferior a la más gravosa. A modo de ejemplo supongamos que la entidad “A” advierte que las entidades “B” y “C” han

informado al deudor en “situación 5”, mientras ella lo ha informado en “situación 2”. En ese caso deberá recategorizarlo, informándolo como deudor en “situación 4”.

Entendemos que, de advertirse situaciones de recategorización, corresponde desistir de la citación a mediación/conciliación; y en caso de tratarse de un proceso judicial opera como fundamento válido para la prosperidad de la excepción de falta de legitimación pasiva. Ello porque el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto (artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación).

VI. Rubros indemnizables en el proceso judicial [\[arriba\]](#)

Lógicamente en un proceso judicial (y con más razón en un proceso de conocimiento pleno) los rubros a reclamar son amplios, pues de acuerdo a las particularidades del caso la parte actora peticionará lo que crea justo y razonable; y será el juez, conforme a las pruebas producidas, quien decidirá a quién - y en qué medida - asiste el derecho.

VII. Conclusiones [\[arriba\]](#)

Por último, podemos concluir que resulta innegable la existencia de perjuicios en contra de aquellos que, erróneamente, resultan clasificados como deudores ante el B.C.R.A.

Sin embargo, corresponde al patrocinante del consumidor, generar expectativas reales - y sobre todo ajustadas a derecho - respecto de los rubros a indemnizar (y su cuantía) dependiendo la instancia en la que se formule el reclamo (mediación/conciliación o en un proceso judicial).

Asimismo, y como bien destacamos en el punto 3 del presente, es importante poner en conocimiento del consumidor aquellas tutelas específicas que la norma prevé en su defensa para estas particulares situaciones: el derecho a la información y el derecho al olvido.

Consideramos que la mediación y la conciliación son instancias más idóneas para solucionar este tipo de inconvenientes, simplemente por la celeridad que, por cuestiones lógicas, se requiere en este tipo de situaciones. Sin perjuicio de ello, y en pos de lograr una justa composición de intereses, el letrado que patrocina debe encausar las pretensiones del consumidor dentro de un marco de coherencia y juridicidad.

Notas [\[arriba\]](#)

[1] Comunicación “A” 2729 del B.C.R.A., vigente desde el 6/7/1998.

[2] Comunicación “A” 4529 del B.C.R.A., vigente desde el 26/4/2006.

[3] Comunicación “A” 5637 del B.C.R.A., vigente desde el 26/9/2014.

[4] Punto actualizado por las Comunicaciones “A” 3142 (28/07/00), “A” 4325 (17/03/05), “A” 4559 (17/08/06), “A” 4648 (13/04/07), “A” 4683 (29/06/07), “A” 4738 (26/11/07) y “A” 4972 (20/08/09).

- [5] CNCom., Sala A, 14/08/2009. - CUSANELLI ANIBAL PEDRO c. BBVA BANCO FRANCÉS SA s/AMPARO El Derecho Digital (52916) [2009]
- [6] LOPEZ HERRERA, Edgardo. "Manual de responsabilidad civil". Editorial Abeledo-Perrot. Buenos Aires. Año 2014. Pag. 145.
- [7] LLAMBIAS, Jorge J. "Tratado de Derecho Civil", T I, pág 293.
- [8] BRODSKY, Jonathan M.. "DAÑO PUNITIVO: PREVENCIÓN Y JUSTICIA EN EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES". En <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/90/brodsky.pdf>
- [9] CNCom., Sala D, 02/08/2010. - BALLATORE MARICELA RAQUEL c. MERIDIAN FINANCIAL S.A. Y OTROS s/ORDINARIO El Derecho Digital (61355) [2011]; en igual sentido CNCom., Sala A, 2/5/15 "DESCALZO JORGE DOMINGO JESÚS c/ HSBC BANK ARGENTINA S.A. s/Ordinario".
- [10] Comunicación "A" 4972 del B.C.R.A., vigente desde el 20/8/2009.