



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

PROYECTO DE DECLARACIÓN

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación

Declara:

Expresar preocupación por la sistemática omisión de información, cuidado de los intereses económicos de los consumidores y de respeto a la libertad de elección, y los daños que esto implicó en los consumidores en plena pandemia, llevada adelante por multitud de entidades Bancarias a la hora de aplicar la refinanciación de saldos en el mes de Abril, conforme la Comunicación BCRA “a” 6964.

A su vez, expresamos que las políticas de crédito deben cumplir con todo el ordenamiento protectorio de los consumidores de nivel constitucional, en especial el derecho constitucional a información “adecuada y veraz”, a la protección de sus “intereses económicos” y en especial a la “libertad de elección”.



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El BCRA implementó como política de apoyo a los consumidores en una situación de pandemia, afectación económica (signada aun por una doble emergencia, económica y sanitaria), un programa de refinanciación de saldos de tarjetas de crédito.

El programa implementado contó con graves problemas y arbitrariedades. Las consecuencias que fueron advertidas en su momento por distintas asociaciones de defensa de los consumidores y este diputado, tanto en el recinto como al BCRA por nota el día 13 de abril, llevaron a una confusión grave por falta de información y por distinciones y cargos que no fueron aclarados.

En concreto, la comunicación “a” 6964 no aseguró de ninguna manera la efectiva información a los consumidores. Esta falencia en un derecho protectorio, es inaceptable. Los bancos no informaron las condiciones de la operatoria, no aclararon los costos que implicaban (por ejemplo, el pago posterior del Impuesto al Valor Agregado y el impuesto de sellos en las provincias que lo tienen), no informaron el pago de intereses por el plazo de gracia, ni otorgaron ejemplos claros del costo de la refinanciación. El consumidor entró en este esquema sin conocer realmente lo que pagaría. A los pocos días de recibirse en este mes de agosto, las primeras facturas con los montos, los consumidores se ven sorprendidos.

La comunicación ordenó el pago de la tasa neta anual, dejando de lado las claras instrucciones en este aspecto de la Ley 24.240, que establece la necesidad de informar en todos los casos el costo financiero total. **Si la norma es clara, y esta financiación no implica la posibilidad de cobro de comisiones de ningún tipo, no debería haber ninguna dificultad en aclarar el CFT máximo**, y permitir que sea comprensible para el consumidor lo dispuesto.

Mas grave aún, se estableció un periodo de tres meses de “gracia” ¿Qué significa esto? Para la mayoría de la población, esto significó que durante tres meses no pagaría el préstamo. Grave error que el BCRA no ha tenido en cuenta ni aclarado. **Este periodo de gracia, no está exento del pago de interés, que se distribuyó en las demás nueve cuotas**. Esto llevó a confusión a toda la población, e implicó una falta de claridad, común en la operatoria de las financieras más abusivas de nuestro mercado.



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

La comunicación **no estableció siquiera si se verá afectado el límite de crédito máximo de los consumidores**. En un periodo de afectación grave de los ingresos, este límite es vital para la subsistencia mínima de millones de familias, y deben tomarse las medidas más urgentes para asegurar el acceso a esta financiación. La falta de claridad sobre este aspecto, es inaceptable.

Pero la política llevada adelante, también incurrió en otra confusión y arbitrariedad: dejó afuera a las tarjetas no bancarias. Esta omisión fue doblemente grave, como dijimos en aquel momento, dado que estas tarjetas son enormemente poderosas en nuestro mercado (la tarjeta “Naranja” es quien tiene mayor cantidad de tarjetas emitidas, siendo no bancaria) y en particular, apuntan su oferta a los consumidores con menos acceso al sistema bancario formal. En pocas palabras, otorgan las peores tasas de refinanciación y apuntan a un grupo de consumidores con menos acceso a la información adecuada. Este grupo quedó afuera de esta posibilidad de refinanciación, sin entender los motivos, y en muchos casos sufrió distintas estafas conocidas (se les ofreció financiamientos “forzosas” y pagas).

Esta política también violó el derecho de elegir de los consumidores, ya que no tuvieron oportunidad de optar por esta opción. Los saldos fueron refinanciados si el consumidor no ejercía una oposición activa. Se tomó el silencio como una afirmación. Esto viola un principio básico de los consumidores (que está expresamente regulado en el artículo 35 de la ley 24.240) y juega no solo con su vulnerabilidad, si no también con su desconocimiento. Imposición del programa, con desconocimiento de las opciones, son dos violaciones a los derechos constitucionales que van de la mano. Si los consumidores hubieran conocido y sido adecuadamente informados, probablemente muchos no hubieran elegido y si lo hubieran hecho, no habría ahora la cantidad de sorpresas y enojo que se ha generado.

En este aspecto, el BCRA incurrió en una violación a un derecho constitucional básico: el de la libertad de elección del consumidor (art. 42). Si bien estamos en una situación de emergencia, **se impuso una solución que deberán pagar los consumidores a un 43% anual**. Esto es inaceptable.

Si bien es sabido que muchas veces los bancos en Argentina, consideran las “opciones” de los consumidores como algo complejo, realizando distintas maniobras para eliminarlas (como ha sucedido hace poco con las prórrogas de los vencimientos de tarjetas de crédito, cuando estaban bajo el sistema de débito automático), pasar a una imposición directa y onerosa, es inaceptable. Los consumidores tienen derecho a elegir esta opción, u otras, pero no pueden tener que costear una ganancia fija y permanente para todo el sistema bancario. **No es esta una situación en donde las ganancias vayan de los débiles a los grandes bancos, todo lo contrario**.



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Para evitar los “errores” de los bancos en el caso de la elección de los consumidores, hay distintos mecanismos rápidos para dar a los consumidores más opciones y derechos, pero nunca es posible aceptar una imposición tan gravosa. No lo justifica la excepción, y menos aún, se explica este regalo a los bancos.

Finalmente, como he señalado desde en repetidas oportunidades, no es aceptable el pago de interés por el mero paso del tiempo que transcurre durante esta pandemia. Mantener esta situación, en el caso de las tarjetas de crédito, así como de cualquier otro contrato (sea los préstamos UVA, prendarios de todo tipo o personales), es tanto injustificable como inmoral. Todos los consumidores, de todos los niveles sociales, están sufriendo un debilitamiento en una gran parte de los aspectos de su vida común, y el tiempo es aquí un aspecto central, que no puede beneficiar a la parte fuerte de la relación, en este caso, el prestamista.

Por esto, vemos como un paso correcto, pero gravemente insuficiente, la disminución de las tasas que viene impulsando el BCRA. **Es necesario dictar un levantamiento directo de estos intereses, ya que no está en manos de la población argentina el acelerar el pago de estos préstamos, motivo por el cuál, no puede sufrir por la demora en dicho pago.** Más aun, el esfuerzo en esta pandemia, deben hacerlo en mayor medida, quienes están en mejores condiciones de soportarlo, y no son los consumidores de todo el país estos sujetos, si no la banca en su conjunto, así como quienes lucran con los préstamos en dinero a altísimas tasas. No es necesario siquiera mencionar el enorme impacto económico que la pandemia está teniendo en todos los consumidores argentinos, si no con ver la parálisis absoluta de las recomposiciones salariales del año en curso, así como en la disminución aguda de los ingresos de los trabajadores de todos los rubros, para comprender que aún una tasa del 43% es excesiva.

En razón de lo expuesto, solicito a los señores diputados que me acompañen en este proyecto de declaración.