

## **Argentina: Empresas de Riesgo Crediticio, Habeas Data y Derechos del Consumidor**

**Por Gabriel Martinez Medrano**

El presente comentario no pretende ser doctrinario ni mucho menos. Simplemente intentaremos reflejar una realidad cotidiana que se vive en Argentina, la cual es el accionar de las empresas que venden información crediticia y las posibilidades de defensa que tiene el consumidor ante los posibles abusos que cometan estas empresas.

Nuestro objetivo al escribir estas líneas es difundir los derechos que tienen las personas frente al avance del poder informático que, en lo que al tema que abordamos se refiere, se refleja en la existencia de firmas que general, a partir de diversos bancos de datos públicos o de informaciones obtenidas de fuentes privadas, mediante el entrecruzamiento de datos, conforman un perfil crediticio del consumidor.

En una sociedad en el cual las relaciones interpersonales se van perdiendo. Donde no se conoce al cliente, sino que se conoce lo que la computadora dice de él, este perfil crediticio, en la mayoría de los casos es, sino el único, el principal dato a tener en cuenta a la hora de conceder un crédito, vender en cuotas, e inclusive promover a una persona a un trabajo mejor remunerado.

Es decir que un informe negativo implica estar excluido del circuito formal de crédito, motivando que la persona o empresa deba recurrir a financieras no regulares – si es que puede – abonando tasas muy superiores a las de plaza.

### **Las empresas que venden informes de datos personales:**

El mercado argentino de burós de crédito – así se autodenominan las empresas que venden datos personales – está compuesto principalmente por cuatro empresas: Organización Veraz, Fidelitas, Nosis y Decidir.

La empresa lider indiscutible en Argentina es **Veraz**, tal es así que el “veraz” es casi un sinónimo de informe comercial.

Esta empresa está integrada por la norteamericana EQUIFAX y por BANELCO.

Entre otras actividades, Banelco 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.[1]

---

[1]

Equifax es uno de los tres grandes burós de crédito de los EEUU. Fue fundada en 1899 y tiene su sede central en Atlanta (EEUU).

Esta compañía ha sufrido reiterados cuestionamientos tanto de las ONG como del Gobierno de los EEUU, tal es así que debido al accionar de esta compañía y de los otros dos grandes burós (TRW y TRANS UNION), en el año 1970 luego de una serie de audiencias públicas en el Congreso en el cual se denunciaron los abusos en que incurrían estas empresas, se dictó la Fair Credit Reporting Act (Ley del Informe Crediticio Leal) que otorga derechos a los consumidores americanos y defensas ante los abusos de los burós.

En el diario New York Time, en Marzo de 1970 el Profesor Alan Westin [2] atacaba a la empresa Retail Credit (que luego cambiaría el nombre por Equifax) en los siguientes términos: "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".[3]

La imagen de Retail Credit quedó muy dañada luego de las audiencias que derivaron en la ley y por ello decidieron cambiar su nombre por EQUIFAX EN 1975.

Otra de las empresas que operan en Argentina es Experian Fidelitas. ([www.fidelitas.com.ar](http://www.fidelitas.com.ar))

Esta empresa es parte de Experian ([www.experian.com](http://www.experian.com)) , otro de los tres grandes burós de crédito de los EEUU. Experian antes se llamaba TRW. Actualmente la firma tiene dos sedes centrales, una en EEUU y la otra en Inglaterra. Es subsidiaria a su vez de una empresa inglesa llamada GUS P.I.C. que tiene ventas anuales superiores a los 1.500 millones de dólares.

Nosis S.A. por su parte es una firma con sede en Buenos Aires ([www.nosis.com.ar](http://www.nosis.com.ar)). Esta firma ofrece un servicio llamado SAC net (Sistema de Alertas Crediticias) al cual se accede a través de internet.

Decidir ([www.decidir.com](http://www.decidir.com)) es una firma que, según informa, tiene como inversores entre otros al HSBC Bank, General Electric, Citigroup. Brinda entre otros servicios los informes de riesgo crediticio.

**EL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (BCRA). LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES. EL REGISTRO DE DEUDORES DEL SISTEMA FINANCIERO.**

---

El BCRA es la máxima autoridad financiera del país. Es una entidad autárquica del Estado Nacional regida por las disposiciones de su Carta Orgánica, Ley 24.144 y demás normas legales concordantes.

Entre otras, tiene la misión de ser la autoridad de aplicación de la Ley de Entidades Financieras Nº 21.526, dictando las normas reglamentarias que fueren menester para su cumplimiento y ejercerá la fiscalización de las entidades en ella comprendidas (art. 4º L.E.F.).

Esta función de contralor de las entidades financieras, se ejerce a través de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias ( art. 43, Carta Orgánica) cuyo Superintendente tiene la facultad de ejercer el régimen informativo y contable para las entidades financieras ( art. 47º inc. a) Carta Orgánica).

En cumplimiento de su función de Contralor de las Entidades Financieras el B.C.R.A. emitió la Comunicación "A" 2729 sobre Clasificación de Deudores

Mediante esta Comunicación se obliga a todas las Entidades del Sistema Financiero a clasificar a sus clientes desde el punto de vista de la calidad de los mismos 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 ( art. 1.1 Comunicación).

Es decir que las Entidades clasifican a sus clientes como buenos, regulares o malos deudores.

La Clasificación que efectúan las Entidades se divide en Cartera Comercial y Cartera para consumo o vivienda.

Las Calificaciones para consumo o vivienda son las siguientes:

- 1) Cumplimiento normal.
- 2) Cumplimiento Inadecuado
- 3) Cumplimiento deficiente
- 4) De difícil recuperación
- 5) Irrecuperable
- 6) Irrecuperable por disposición técnica.

Las Entidades tienen la obligación de comunicar esta clasificación al Banco Central quien lleva un REGISTRO O BANCO DE DATOS correspondientes a los

clientes de todas las entidades. Es decir a todos los usuarios del sistema financiero.

Este banco de datos es de carácter público y es accesible por cualquier persona a través de Internet en la página [www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar)

La información contenida en la Base de Datos es, además, circularizada entre los Bancos y Entidades Financieras, así como las empresas privadas de Riesgo Crediticio (Veraz, Fidelitas, Nosis, etc.). Esta circularización se hace a través de la distribución física de un CD ROM que también se vende a cualquier interesado en la sede del BCRA.

Es decir que una calificación falsa o errónea insertada en la base de datos y circularizada en un CD ROM por el plazo de 24 meses, en forma mensual, causa un grave daño al ciudadano que es objeto de la misma, ya que, previo a cualquier operación comercial del monto que sea, cualquier entidad, comercio o particular, al consultar la base de datos encuentra una información falsa y que en muchos casos es causal de la no celebración de la operación ( vgr. negativa de un crédito).

En marzo de 2001, mediante Comunicación A 3245 el BCRA decidió la creación de una segunda base de datos llamada CHEQUES RECHAZADOS.

Dicha base es accesible en la página web del banco [www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar) y en la misma se colocan todos los cheques rechazados, indicando el librador, el monto y el número de cheque.

Es decir que si una persona extravía una chequera y no da aviso al banco correspondiente, en el caso que se utilice fraudulentamente esta chequera, cada uno de los cheques rechazados quedará registrado y esta información será accesible a cualquier persona a través de Internet.

Esta base de datos se actualiza diariamente y es una respuesta del BCRA a la llamada Ley de Competitividad que dejó sin efecto las inhabilitaciones bancarias.

Hasta marzo de 2001 el libramiento de 5 cheques sin fondos equivalía al cierre de la cuenta y a la inhabilitación para ser titular por 5 años. A partir de la ley de competitividad el sistema se autorregula, siendo los bancos privados los que imponen las condiciones para abrir o cerrar una cuenta corriente.

Por ello la base de cheques rechazados opera, en los hechos, como una sanción para quien haya librado cheques sin fondo y no esté inhabilitado.

Una tercer base de datos que maneja el BCRA es la de deudores de entidades liquidadas.

Las entidades liquidadas son las cuales han quebrado y su patrimonio (activos y pasivos) son administrados por el Banco Central.

El BCRA tiene la tarea de cobrar los créditos que deja la entidad liquidada. Quienes son deudores de estas entidades se califican con el número 6, y son insertados en esta tercera base de datos que informa el nombre, el número de CUIT y el estado de gestión del cobro de la deuda (por ejemplo en gestión judicial).

Esta base de datos también es accesible por internet en [www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar)

### **Como generan las empresas sus bases de datos:**

Las bases de datos de los burós de crédito se arman con información proveniente de dos fuentes: públicas y privadas.

Las primeras son, entre otras las siguientes:

- Las bases de datos del BCRA que señalamos antes.
- La lista de juicios comerciales iniciados que publica la Cámara Nacional en lo Comercial de Buenos Aires.
- Los datos del registro público de comercio (Inspección General de Justicia en la Capital).
- Los datos del registro nacional de las personas y del Registro Civil.

Las fuentes privadas son, en cambio, los mismos clientes de las empresas, pongamos a Veraz como ejemplo, que están adheridos para recibir información y a su vez envían los datos sobre cumplimiento o incumplimiento de créditos.

Por ejemplo, el Banco Nación cuando un cliente se atrasa le informa al Banco Central (por obligación legal), y a Veraz ( por medio de la relación contractual) acerca de la persona que se atrasó, el monto, el tipo de operación, si existen garantías, etc.

De esta forma el buró de crédito va armando su base de datos, a veces relacionando situaciones de lo más remotas.

Vamos a dar un ejemplo de una señora que nos consultó profesionalmente:

Esta señora trabajaba en una empresa de seguros de vida y estaba en condiciones de ser promovida a un ascenso. Este ascenso implicaba el manejo de fondos proveniente del cobro de los seguros.

La empresa, antes de darle el ascenso, pidió un informe en un buró de crédito, en el cual su hoja estaba limpia, pero se la relacionaba con su esposo, a través de información proveniente del registro civil (matrimonio).

El esposo tenía atraso en varios bancos y había sido demandado varias veces.

Por ello, la empresa consideró que esta persona era de alto riesgo para el manejo de dinero y no fue ascendida.

Sucede que la señora estaba separada de hecho hace diez años de su marido, no lo veía hace más de 7 años (vivían en distintas ciudades), pero nunca habían iniciado los trámites legales del divorcio.

Este es un ejemplo de cómo la utilización de la información que tomada por sí sola es real, causa perjuicio a las personas en el orden laboral, familiar, etc.

En otro caso una persona – suboficial de Policía de la Provincia de Bs As – había sido adjudicatario de un crédito por la Caja de Previsión Social de la Policía, pero como figuraba en su reporte de crédito que estaba siendo demandado por un banco, se le negó el crédito en la etapa final, luego de dos años de trámite.

Esta persona vivía en Quilmes, pero el juicio era de la Provincia de Chaco. Obviamente se trataba de un homónimo, pero para cuando se pudo esclarecer la situación el crédito ya se había otorgado al siguiente en la lista por orden de mérito.

Es decir que la información que brindan las empresas – por lo general es cierta – pero no están exentas de cometer abusos por informes erróneos.

En el afán de incorporar información, en muchas ocasiones, no se chequea correctamente la fuente y se causa perjuicios a los consumidores.

### **Posibles abusos:**

En general podemos decir que existe abuso en el derecho a informar por las empresas o el Banco Central, cuando la información es errónea, desactualizada, excede los plazos legales de almacenamiento, o su almacenamiento o difusión resulta prohibida por ley.

Entre los casos más comunes tenemos:

- homonimias (como la persona de Quilmes),
- errores de calificación por parte de los bancos (que son enviados al BCRA y se reflejan en el buró de crédito). Una persona fue integrante de una sociedad que se atrasó en un pago y se carga la deuda como personal del ex socio.
- Robos de identidad. Es posible que ante la pérdida o robo de documentos, el ladrón o sus cómplices los utilicen para abrir cuentas o sacar tarjetas de crédito. Esta conducta delictiva, ayudada por la desidia y la falta de control de los bancos que – en el afán de facturar – abren cuentas corrientes con el solo requisito del informe positivo. Es decir que el ladrón se aprovecha de que la historia de la persona a la que le han robado el DNI es intachable para abrir una cuenta corriente, que luego utiliza para librar cheques, y endeudar a la persona.

Estos son casos graves, pero tienen solución mediante la prueba de que la cuenta es falsa y por lo tanto el consumidor no es deudor de la entidad.

Derecho al olvido: existe el llamado derecho al olvido, esto es, que las informaciones deben ser borradas de los bancos de datos transcurrido el tiempo, para no quedar prisionero del pasado.[4]

Los burós como Organización Veraz mantenían la información por 10 años, un plazo que era demasiado extenso. Argumentaban que así lo hacían mediante una autorregulación. En 1998 tuvimos la ocasión de demandarles en un caso que sentó jurisprudencia. Argumentamos que para la información de tipo penal (inhabilitaciones) no podía mantenerse la información más allá de 5 años (conforme el art. 51 del Código Penal que regula los registros de reincidencia). Veraz resistió eliminar el dato, y fue condenado por un juez civil por abuso de

---

derecho a eliminar los datos. El fallo quedó firme y fue el primer caso que sentó la doctrina de los 5 años, luego incorporada en la ley 25.326 de habeas data. El caso está publicado en el sitio <http://www.angelfire.com/nt/estudiovilas/juris/3.html>

### **Remedios contra los abusos:**

Existen dos remedios para combatir abusos por parte de los burós de crédito. Uno de ellos aún no es posible de ejercer, que es la denuncia ante la Dirección Nacional de Protección de Datos, organismo que se creará conforme lo dispone la ley de habeas data n° 25.326, sancionada en noviembre de 2.000.

No obstante, no somos muy optimistas sobre el accionar del organismo en temas puntuales, sobre todo de consumidores que se encuentran en el interior.

Por ello entendemos que el remedio más eficaz es la acción de protección de datos o habeas data prevista en la ley 25.326 y ya operativa desde la sanción del art. 43 de la Constitución Nacional de 1.994.

El art. 14 de la ley 25.326 reconoce el derecho de la persona de conocer los datos que de ella se almacenan en un banco de datos. Si en el plazo de 10 días corridos de pedido, el banco de datos no brinda la información, queda expedita la acción de habeas data, por la cual el juez ordenará al buró que envíe al juzgado toda la información que tiene sobre el consumidor.

La información debe ser suministrada en forma clara y exenta de codificaciones (art. 15 de la ley), tal como ha resuelto recientemente la Cámara Federal Civil y Comercial, Sala II en un caso que tramitamos contra Organización Veraz (causa n° 571/2001).

Una vez conocida la información almacenada en el buró o en el Banco Central, el consumidor puede exigir la supresión o rectificación si la información es errónea, falsa, prohibido su almacenamiento o es un dato que ha caducado.

Si no se rectifica la información en un plazo de 5 días hábiles, el consumidor tiene abierta la acción judicial por habeas data cancelatorio o rectificador.

En la práctica, estas acciones de habeas data, tanto para conocer los datos, como para rectificarlos o suprimirlos, son rápidas y eficaces. Se dirigen contra el titular del banco de datos público o privado destinado a proveer informes y también se puede incorporar al juicio a la entidad financiera que proveyó la información errónea al banco de datos.

La condena en estos casos será a suprimir o rectificar la información, imponiéndosele una multa diaria para el caso que se negare a hacerlo.

También puede el consumidor que ha sido afectado por información falsa demandar judicialmente por daños y perjuicios. La demanda puede estar dirigida al buró de crédito o al banco que le proveyó la información. Estos juicios que tramitan en la justicia comercial, generalmente concluyen por conciliación, pero últimamente están apareciendo sentencias que acuerdan indemnizaciones en el orden de los 10 a 20 mil dólares, de acuerdo a los daños acreditados.

### **CONCLUSIONES.**

El poder de la informática ha revolucionado la vida de todos. Tiene efectos positivos en un montón de órdenes de la vida, pero se transforma en un

elemento peligroso desde el momento que el irresponsable manejo de información personal puede causar daños a las personas.

Con esto no se quiere decir que los burós de crédito no cumplan una función necesaria, la cual es proveer de información al dador de crédito para bajar el riesgo y así facilitar que se pueda otorgar préstamos a tasas razonables.

Pero en la práctica se ven situaciones de verdaderos abusos, en los cuales la parte débil es el consumidor que se ve atrapado en una maraña de normas y de diversas personas, empresas, bancos, etc. que actúan en el sistema financiero.

Lo que hay que tener claro es que el consumidor tiene derecho a que los bancos de datos reflejen exactamente la real situación, que no se brinden informes erróneos y que la información no sea mantenida más de 5 años desde que se generó o dos años desde que se cumplió con el pago de la deuda.

Los remedios judiciales se observan satisfactorios y a medida que los consumidores reclamen por sus derechos, se irá decantando una jurisprudencia que proteja sus intereses y derechos y que, en la práctica, actúe como una regulación de una actividad que está acostumbrada a manejar información sensible como si fuera una mercancía cualquier y no el destino de millones de personas.

---

[1] Extraído de la pagina de veraz [www.veraz.com.ar](http://www.veraz.com.ar)

[2] con el tiempo Westin terminó trabajando como asesor de Equifax en tareas preventivas.

[3] Simson Garfinkel, "Separating Equifax from Fiction", revista Wired

[4] La empresa RETAIL CREDIT cambió su nombre en 1975 por EQUIFAX como modo de dejar atrás su mala fama causada por los abusos cometidos contra los consumidores que fueron denunciados en la prensa y dieran lugar a la sanción de la Ley sobre Informes Comerciales Leales. Esto fue una forma de ejercer su derecho al olvido.

Gabriel Martinez Medrano

---