



Revista Colombiana de Antropología

ISSN: 0486-6525

ISSN: 2539-472X

Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH

Hadad, Lara

Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero\*

Revista Colombiana de Antropología, vol. 56, núm. 1, 2020, Enero-Junio, pp. 245-272

Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH

DOI: <https://doi.org/10.22380/2539472X.1052>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105064004010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org  
UAEM

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# **Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero\***

*To Experience Defaulted Debts: Emotions and Practices Associated with Financial Indebtedness*

Iara Hadad\*\*

Universidad Nacional de General San Martín, Argentina

DOI: 10.22380/2539472X.1052

## **RESUMEN**

En este artículo nos proponemos dar cuenta de las dimensiones afectivas, emocionales y corporales que tienen lugar en situaciones de endeudamiento financiero moroso. Para ello, analizamos las consultas efectuadas por deudores particulares en un blog de asesoramiento legal y nos detenemos en los encuentros mantenidos entre clientes (deudores) y empleados (acreedores) de una oficina de cobranza extrajudicial ubicada en Merlo, provincia de Buenos Aires. La hipótesis que nos guía es que las deudas morosas movilizan prácticas, percepciones y procesos basados en la expresión y gestión de emociones y valores morales.

**Palabras clave:** deudas, mora, emociones, finanzas.

## **ABSTRACT**

*In this article we propose to give an account of the affective, emotional and corporal dimensions that take place in situations of financial indebtedness. For this, we analyze the queries raised by private debtors to a legal advice blog and we examine the meetings held between clients (debtors) and employees (creditors) of an extrajudicial collection study located in Merlo, Buenos Aires province. The hypothesis that guides us is that default debts mobilize practices, processes and perceptions based on the management and expression of emotions and moral values.*

**Keywords:** debts, default, emotions, finance.

\* Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 4.0

\*\* Magíster en Sociología Económica del Instituto de Altos Estudios Sociales (Idaes) de la Universidad Nacional de San Martín (Unsam) y doctoranda en Sociología de la misma institución. Docente del Idaes y del Centro Universitario de San Martín (Cusam). hadadiara@gmail.com / <http://orcid.org/0000-0002-2257-1344>

# Introducción

**E**n este artículo reflexionamos sobre un aspecto particular de las finanzas, el de la interfaz deudor-acrededor. Joe Deville (2012, 2014, 2015) señala en diversos trabajos que esta dimensión ha sido poco explorada desde la sociología económica. Según él, atender a esta vacancia implica, en parte, dar respuestas al interrogante abierto por Paul Langley (2008) acerca de las formas en que se materializan las tendencias a la *financiarización de la vida cotidiana*<sup>1</sup>. También supone, siguiendo a Jean Michel Servet (2014), captar los fenómenos financieros desde una microescala, integrando la experiencia de los actores y entendiendo las prácticas financieras como relaciones sociales que existen en dimensiones colectivas esenciales.

En esta línea, y en diálogo con los trabajos de Deville<sup>2</sup>, el artículo busca ahondar en el carácter mundano y monetario del endeudamiento cotidiano, prestando especial atención a las dimensiones afectivas y a los enredos corporizados que surgen entre los deudores y sus deudas (Deville 2014, traducción propia). En particular, nos centramos en situaciones personales de endeudamiento moroso y en las prácticas y procesos que las empresas despliegan con el fin de cobrar deudas impagadas. En este sentido, el presente texto procura también aportar datos y reflexiones a los escasos estudios existentes sobre las formas y dispositivos empleados por la industria contemporánea de recolección de deudas.

Nuestras observaciones parten del análisis de dos espacios: uno virtual y otro físico. El primero se trata de un blog creado por una abogada en el 2010, dedicado a brindar asesoramiento legal sobre deudas, cobranzas y Veraz<sup>3</sup>. Al 10 de julio del 2019, el blog cuenta con 1.506 comentarios sobre deudas personales contraídas en el sistema bancario o financiero argentino. El segundo espacio al que nos referimos es una oficina o estudio de cobranza extrajudicial

<sup>1</sup> En consonancia con esta perspectiva, Gerald Epstein (2005) se refiere a la *financiarización* como las transformaciones del capitalismo mundial en términos de globalización financiera y, con ello, a la expansión e intromisión de las finanzas en todos los ámbitos de la vida social, más allá de la producción y la política nacional.

<sup>2</sup> Nos referimos a sus investigaciones sobre el incumplimiento en el crédito al consumo y las formas en que las personas viven las situaciones de endeudamiento moroso (*default debts*) en el Reino Unido.

<sup>3</sup> Veraz es el nombre de la empresa privada que tiene el mayor acopio de datos sobre el comportamiento crediticio de personas y empresas en Argentina. Provee de información sobre más de 20 millones de personas a bancos, comercios y otras entidades que operan con crédito en el país. Tras vender parte de su paquete accionario al buró estadounidense Equifax en 1998, pasó a llamarse Veraz-Equifax. Con el tiempo, veraz se convirtió en la denominación genérica empleada popularmente en Argentina para referirse a los informes crediticios y comerciales.

perteneciente a una financiera ubicada en Merlo, a pocas cuadras de la estación del tren Sarmiento, en el Gran Buenos Aires (GBA). Se trata de un local destinado al cobro de deudas morosas no judicializadas. Con este fin se desarrollan los encuentros entre clientes (deudores) y empleados (acreedores).

Tanto el blog como la oficina son *locus* que escenifican singularidades en torno a lo que Ariel Wilkis (2014) ha caracterizado como la extensión del mercado del crédito al consumo entre las clases populares urbanas del GBA. Cabe recordar que, luego de la crisis de convertibilidad<sup>4</sup> que tuvo lugar en el 2001, se produjo una recomposición y aumento de todas las líneas de crédito entre las que se destacó la evolución de los créditos para consumo en sus dos componentes: préstamo personal y tarjeta de crédito. Los datos del Banco Central de la República Argentina (BCRA) señalan que, durante los últimos años del periodo de gobiernos kirchneristas (2003-2015), el grueso del stock total de crédito otorgado a empleados en relación de dependencia<sup>5</sup> se compuso de préstamos personales y con tarjeta de crédito; en segundo lugar quedaron los prendarios, los créditos hipotecarios representaron apenas un 10% (Bercovich 2016). Asimismo, la recomposición del mercado de crédito implicó una diversificación y segmentación de la oferta crediticia que, de la mano de ciertas políticas públicas, propulsó el consumo y endeudamiento de los sectores de menores ingresos, tradicionalmente no bancarizados pero sí alcanzados por estructuras financieras no reguladas por la autoridad monetaria<sup>6</sup>.

La reconfiguración del crédito hacia la banca personal es un fenómeno que se manifiesta a nivel mundial (no solo en el sistema financiero argentino) y que va acompañado de una gran rentabilidad en la medida en que, en

<sup>4</sup> La salida del régimen de convertibilidad implementado en Argentina durante el periodo 1991-2001 supuso la mayor crisis de la historia del país, puesto que “abarcó todas las dimensiones de lo social” (Roig 2016). La Ley de Convertibilidad estableció la paridad fija 1 a 1 entre el peso y el dólar y habilitó el uso de la moneda estadounidense para los pagos en el país. Asimismo, obligó al BCRA a sostener un nivel de reservas en divisas y/o en oro equivalente a la masa monetaria en circulación, lo cual limitó al extremo el recurso a la emisión monetaria como instrumento de política económica (Luzzi 2017).

<sup>5</sup> En diciembre del 2015 este stock era de 303.581.000 pesos argentinos (BCRA, citado en Bercovich 2016).

<sup>6</sup> El crédito a las familias se canaliza a través de oferentes de diversa categoría. 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— (Anastasi y Balzarotti 2013).

comparación con otras categorías, se trata de préstamos de corto plazo, menores montos y mayor interés, todo lo cual redunda en un menor riesgo para los inversores y las entidades oferentes.

Como lo indica el *Boletín Estadístico* del Banco Central de la República Argentina (2018), a partir del 2017 los préstamos hipotecarios<sup>7</sup> comenzaron a mostrar un marcado incremento en relación con otras líneas de crédito, en el marco de la Ley de Sistema de Ahorro para el Fomento de la Inversión en Vivienda (27.271). Sin embargo, durante el primer semestre del 2018 esta tendencia fue en disminución al compás del contexto económico del país<sup>8</sup>, marcado por una alta inflación, recesión, desempleo y caída del consumo y de los salarios.

En cuanto a la irregularidad del crédito, el “Informe de estabilidad financiera” elaborado por el BCRA para el segundo semestre del 2018 registró que el aumento de la morosidad dentro del segmento de préstamos a las familias fue impulsado por el desempeño de los créditos para consumo. En diciembre del 2018 el índice de morosidad en créditos personales alcanzó el 5,1%; en tarjetas, el 3,7%, y en créditos prendarios, el 2,4%<sup>9</sup>. Si bien los valores se ubican en niveles históricamente bajos, muestran una tendencia creciente en lo que se refiere al atraso en el pago de las cuotas<sup>10</sup>.

Los pequeños escritos y los encuentros físicos que analizaremos en las siguientes páginas se inscriben en los procesos que hemos apuntado hasta aquí. De allí la importancia de dar cuenta de ellos, bajo la consideración de que el contexto es inmanente a las prácticas y forma parte de estas (Bensa 2015, 52). En este sentido, los comentarios del blog y los encuentros entre deudores y acreedores arrojan pistas sobre los modos de expresión de la relación de endeudamiento

<sup>7</sup> Se estima que hasta el primer semestre del 2018 aproximadamente 100.000 familias habían accedido a la línea de crédito de unidades de valor adquisitivo (UVA). Este tipo de crédito hipotecario se caracteriza por ajustar la cuota a las variaciones del índice de precios al consumidor sumado a un interés fijo y los bancos trasladan el riesgo inflacionario a los tomadores de créditos.

<sup>8</sup> Para ampliar, véase: <http://bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/BoletinEstadistico/bol-dat201811.pdf>

<sup>9</sup> Los porcentajes de mora registrados a diciembre del 2017 eran los siguientes: crédito personal, 3,2%; tarjetas, 2,5%, y créditos prendarios, 1,5% (BCRA 2018a). Véase <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-sobre-bancos-dic-18.asp>

<sup>10</sup> En el caso del sector comercio, los porcentajes de mora presentan una mayor variación interanual y dan cuenta del deterioro en las cadenas de pago, especialmente, en el universo de las pequeñas y medianas empresas. A diciembre del 2018 los porcentajes de morosidad de las empresas por sector económico fueron los siguientes: construcción, 5,9%; industria, 2,7%; comercio, 2,8%; servicios, 2%, y producción primaria, 1,4%. Los valores respectivos a diciembre del 2017 eran: 1,9%, 0,9%, 0,8%, 1,2% y 0,8% (BCRA 2018c). Para ampliar, véase <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-sobre-bancos-dic-18.asp>

en coyunturas caracterizadas por el avance de la penetración financiera en los sectores populares (Gago 2014)<sup>11</sup>.

El recorrido del artículo es el siguiente: en un primer apartado caracterizamos los dos espacios de observación para luego, en el segundo, analizarlos en tanto escenarios que permiten pensar el endeudamiento moroso en clave de *experiencias* atravesadas por sensaciones, percepciones, emociones, dilemas y tensiones. Con este propósito retomamos algunas nociones trabajadas por la perspectiva de los estudios sociológicos de los sentidos y las emociones. Concluimos el trabajo con algunas consideraciones metodológicas sobre los análisis microsociológicos que hemos realizado y que nos han permitido dar cuenta de situaciones y procesos vinculados a la *financiarización*.

## **Los espacios de observación El blog de asesoramiento legal**

Bajo la denominación Asesoramiento Legal en la Web, funciona un sitio habilitado para realizar consultas y recibir asesoría legal gratuita sobre deudas, cobranzas y Veraz. Fue creado en abril del 2010 por una abogada oriunda de Merlo, municipio ubicado en el conurbano de la provincia de Buenos Aires. Sus datos profesionales (básicamente credenciales habilitantes) se encuentran en la página e incluso figura su dirección de correo electrónico como vía alternativa para hacerle llegar consultas. La captura de pantalla de la figura 1 ilustra el sitio web al que nos referimos:

Lo que vemos sobre el margen izquierdo es una sintética lista de servicios ofrecida por la profesional. Debajo, en la sección “comentarios”, se despliegan las consultas en orden cronológico. Los comentarios muestran el nombre de la persona que escribe, la fecha en que lo hizo y la hora. Como se mencionó, con corte al 10 de julio del 2019, en total son 1.506 comentarios y datan desde el 2010.

El blog es un espacio que se construye de manera colectiva. Si bien cada persona sube su consulta, lo hace sabiendo que el resto de los ingresantes al sitio podrá verla y leer su contenido. Del mismo modo, las respuestas de la abogada están disponibles para todos los usuarios. Así, circulan y se socializan las

---

<sup>11</sup> Verónica Gago (2014) propone pensar las dinámicas extractivas vinculadas a los dispositivos de consumo y endeudamiento bajo la premisa de que promueven nuevas formas de creación de valor en las periferias, a través de una ariedad de economías informales que pueden leerse como prototipo del aterrizaje de la *financiarización* en los territorios (205).

**Figura 1.** Pantallazo del sitio Asesoramiento Legal en la Web

The screenshot shows a website layout with a dark header and footer. The main content area features a blog post titled "DEUDAS, VERAZ, COBRANZAS." with a timestamp of "1/29 de Abril, 2010". Below the post is a list of bullet points providing legal advice:

- ASESORARSE SOBRE SU SITUACION ANTE EL VERAZ Y LAS ENTIDADES DE INFORMACION CREDITICIA.
- CONSULTE SOBRE LOS REQUISITOS PARA SALIR DEL VERAZ: PLAZOS, PRESCRIPCION, DERECHO AL OLVIDO.
- ASESORARSE SOBRE LA MANERA DE OBTENER UNA JUSTA NEGOCIACION POR SU DEUDA.
- DEUDA POR USO DE TARJETA DE CREDITO: PLAZOS Y REQUISITOS PARA OPONER UNA PRESCRIPCION DE LA MISMA.
- CONSULTE SOBRE LA MEJOR OPCION PARA OBTENER EL PAGO DE LAS DEUDAS QUE MANTIENEN CON UD.
- EMBARGOS.
- JUICIOS EJECUTIVOS.

At the bottom of the post, there are "TAGS": [VERAZ](#), [JUICIOS EJECUTIVOS](#), [DEUDAS](#), [TARJETAS DE CREDITO](#), [BANCOS](#), [MERCADOS](#), [AMBARIOS](#).

The footer contains the journal information: "VOL. 56, N.º 1" and "ENE.-JUN. DEL 2020". It also includes the journal title "revista colombiana de antropología" and the e-issn "E-ISSN: 2539-472X".

Fuente: disponible en <http://diharenqa.fullblog.com.ar/deudas-veraz-cobranzas.html>. Última consulta: 10 de julio de 2019.

consultas y posibles soluciones a las situaciones planteadas. No es un foro, pero el hecho de compartir las dudas y preguntas lo convierte en un espacio de intercambio de conocimiento y experiencias sobre cuestiones específicas.

Para los fines del presente trabajo hemos sistematizado los escritos a partir de dos órdenes de codificación. Por un lado, en función de las problemáticas que plantean. Entre ellas —y comenzando por las que mayor número de consultas concentran— se destacan las siguientes: figurar en los registros crediticios de Veraz y el BCRA, recibir reclamos de deudas e intimaciones de pago por parte de estudios u oficinas de cobranza extrajudicial, sufrir amenazas de embargo por parte de empresas de cobranza, haber tenido embargos de sueldo, no poder pagar las refinanciaciones realizadas, no saber si efectuar una refinanciación, no contar con trabajo para pagar las deudas (o no cobrar lo suficiente para afrontar lo adeudado) y no haber recibido el certificado de libre deuda cuando sí se pudo cancelar el monto total. Por otro lado, hemos codificado los comentarios en función de los acreedores indicados por quienes consultan. Entre ellos se encuentran: bancos comerciales (Columbia, Santander, Itaú y Galicia, entre los más mencionados); emisoras de tarjetas de crédito no bancarias (como Tarjeta Shopping, Tarjeta Naranja, Confina y Nevada); agencias financieras (entre ellas Italcred, Credilogros, Credial, Cartasur, Efectivo Sí) y comercios (tales como Carrefour, Frávega, Garbarino, Megatone, entre otros).

Los órdenes de codificación descritos permiten identificar y reconstruir los problemas que viven de manera más acuciante los deudores, así como visualizar la heterogeneidad de oferentes de crédito e instrumentos financieros —tarjetas bancarias, no bancarias, préstamos en efectivo, créditos personales— que participan de las economías domésticas y familiares.

La proliferación de preguntas en torno a estas cuestiones excede las escasas o nulas respuestas de la profesional y creadora del blog. Aunque es posible constatar respuestas a las primeras consultas realizadas, en lo sucesivo los comentarios transcurren sin recibir respuestas, al menos “públicamente”. Y aun así, las preguntas continúan e incluso se reiteran<sup>12</sup>.

Ante la insistente escritura de los participantes, el blog adquiere el carácter vivo de un archivo (Schijman 2010) provisto de información fragmentada. Su lectura y decodificación nos adentra en las problemáticas y circunstancias en que las personas se ven envueltas ante la conformación de una categoría específica de deudas, las denominadas *deudas morosas*.

---

<sup>12</sup> El primer comentario subido al blog data del 15 de junio del 2010 y la última respuesta de la abogada es del 18 de septiembre del mismo año.

Los comentarios no contienen simples preguntas e inquietudes, configuran relatos breves que evocan experiencias vividas. Hay realidades laminadas en ellos. Las referencias a las deudas contraídas anudan cuestiones financieras, legales, técnicas, familiares y laborales que se entrelazan en situaciones amplias y complejas.

Los retazos de historias que cuentan las consultas se inscriben en los pliegues de lo íntimo y lo público. Las narraciones hablan de experiencias personales y familiares signadas por una permanente intersección y desacople entre el espacio doméstico y el espacio institucional. Eclipsadas por la existencia de las deudas, las historias desafían las fronteras entre un tiempo pasado y presente asimilándose a *nudos temporales* que es preciso desenmarañar (Chakrabarty 1999). Cual testimonios silenciosos, ofrecen indicios sobre los modos e intensidades con que las personas viven las deudas y experimentan los tiempos asociados a ellas. Así, los escritos de quienes participan del blog nos acercan a la textura y a la densidad de *pequeños dramas* (Guha 1999)<sup>13</sup>.

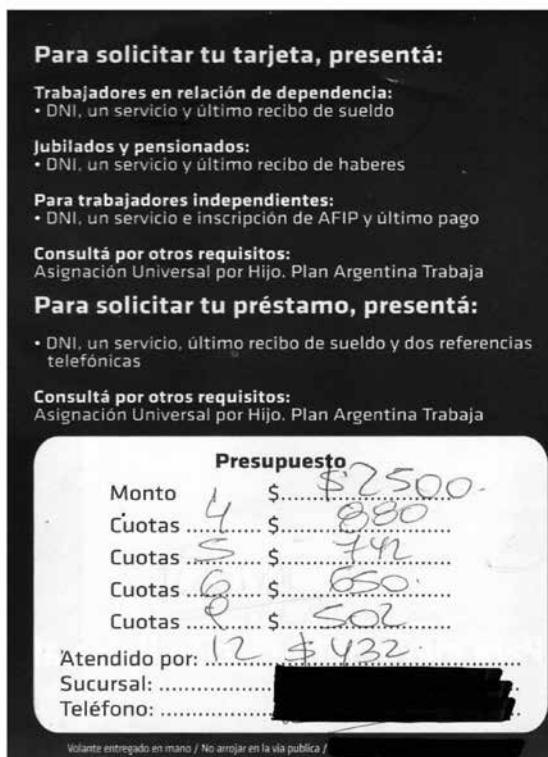
## La oficina o estudio de cobranza

Los encuentros mantenidos entre los clientes y el empleado en el estudio u oficina de cobranza de la ciudad de Merlo también ofrecen claves para analizar los modos en que las personas gestionan monetaria y afectivamente sus deudas. El nombre de la empresa de cobranza que hemos visitado es BEXI. Mario<sup>14</sup>, su cara visible y único empleado, se dedica a realizar lo que él define como “la negociación previa al embargo, la cobranza extrajudicial”. En un pequeño espacio, apenas demarcado por un panel divisorio y amoblado con un archivero, un escritorio, una computadora y un par de sillas, recibe y asesora a quienes acuden a verlo.

BEXI brinda sus servicios de manera exclusiva a Credimer, firma dedicada al crédito no bancario y de consumo. Los productos que esta última ofrece son dos: la tarjeta de crédito (adherida a una red de comercios) y los préstamos personales.

<sup>13</sup> En “La muerte de Chandra”, Ranajit Guha intenta representar la voz de los subalternos mediante la aplicación del método de la deconstrucción textual de un pequeño drama judicial y social registrado en los documentos elaborados por la administración inglesa de la India.

<sup>14</sup> Los nombres de las personas y de las compañías citadas en el artículo son ficticios.

**Figura 2.** Folleto entregado en la vía pública (año 2013)

*Fuente:* fotografía de la autora.

El folleto detalla los grupos sociales que pueden solicitar las tarjetas y los préstamos, así como los requisitos que deben presentar. Se trata de trabajadores en relación de dependencia, jubilados, independientes, perceptoras de la Asignación Universal por Hijo (AUH)<sup>15</sup> y cooperativistas del Programa Argentina Trabaja<sup>16</sup>. En el caso de la AUH, al ser ampliamente utilizada como garantía económica

<sup>15</sup> La AUH es un programa nacional de asistencia social creado en el 2009 que consiste en un pago mensual por hijo de trabajadores desocupados, informales o que ganan menos del salario mínimo vital y móvil. Es administrado por la Administración Nacional de la Seguridad Social (Anses) y, como contraparte, los menores deben asistir a la escuela, cumplir con el calendario de vacunación y los controles de salud. Se estima que la AUH beneficia a más de 3.800.000 niños y adolescentes en todo el país. Desde su implementación, el procedimiento ha establecido que la mujer tiene preferencia en el cobro de la asignación, aun en casos de tenencia compartida.

<sup>16</sup> El Programa de Ingreso Social con Trabajo Argentina Trabaja data del 2009 y está destinado a personas de hogares en situación de alta vulnerabilidad social que no cuentan con ingresos provenientes de algún trabajo registrado, pensión u otro plan social. En el 2018, el gobierno de Mauricio Macri lo reemplazó por el programa Hacemos Futuro, que pasó a nuclear a los

para acceder a un crédito o a una tarjeta, opera como sustituto válido de documentos de identificación económica (Laferté 2014).

Credimer existe hace más de veinticinco años y tiene diecisésis sucursales distribuidas por la zona oeste y sur del Gran Buenos Aires<sup>17</sup>. Sus principales competidoras son Tarjeta Naranja y Tarjeta Shopping. A lo largo de los años ha cambiado reiteradamente de dueño. Con el primer dueño (poseedor también de Oeste Cash), se llamó Cobranzas Now. Con el segundo cambió de nombre a Gramit. Recientemente, Gramit ha sido adquirida por el grupo Comafi y Provencred.

BEXI, por su parte, se lleva un porcentaje de la refinanciación que gestiona sobre cada deuda personal mantenida con Credimer. Para ello se encarga de las siguientes tareas: llamar a los deudores a través de un *call center*, enviar las cartas de intimación de pago, distribuir las tarjetas de crédito a través de un correo y atender a los deudores que se acercan a pagar o a refinanciar sus deudas.

Las empresas de cobranza extrajudicial adquieren protagonismo en la medida en que compran paquetes de deudas morosas e incobrables a las entidades financieras y prestamistas y luego intentan cobrarlas sin perjuicio del tiempo transcurrido de mora y, por tanto, de su prescripción.

En términos físicos, BEXI se sitúa literalmente dentro del local de la financiera (Credimer), ubicado a escasas cuadras de la estación del tren Sarmiento, en la localidad de Merlo. Sin embargo, no hay carteles a la vista. Nada indica que hay una oficina de cobranza extrajudicial funcionando dentro de la financiera. Previo a esto, BEXI y Credimer no compartían el espacio, se encontraban a una cuadra de distancia. El local en el que funcionaba BEXI era pequeño y en esa oportunidad su nombre tampoco se encontraba a la vista. Por el contrario, en la vidriera que daba a la calle se leía en letras grandes: Abogado. Estudio Jurídico. A los costados, en carteles más pequeños, Credimer. Este dato, en apariencia nimio, constituye la *fachada*<sup>18</sup> en la que transcurrían los *encuentros*<sup>19</sup> entre clientes y empleado. La apariencia de oficina o estudio jurídico, aun cuando Mario no es

titulares del Argentina Trabaja y del Ellas Hacen (este último creado en el 2012 y orientado a capacitar y brindar herramientas y contención a mujeres desocupadas y en situación de vulnerabilidad social).

<sup>17</sup> Las sucursales se encuentran en González Catán, Gregorio Laferrere, Morón, Rafael Castillo, San Justo, San Martín, General Rodríguez, Mariano Acosta, Merlo, Moreno, San Miguel, Florencio Varela, Lomas de Zamora, Lanús, Quilmes y San Francisco Solano.

<sup>18</sup> Erving Goffman (2012) define como *fachada* a la “dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación” (36). Esta contribuye a fijar la definición de la situación.

<sup>19</sup> Con el término *encuentro* (*encounter*), Goffman (2012) se refiere a la interacción cara a cara, la cual define como “la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones del otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata” (30).

**Figura 3.** Carta de intimación de pago enviada por BEXI

Estimado cliente en mi carácter de Presidente de [redacted], me pongo en contacto con UD. Con el fin de informarle que la deuda que mantenía con [redacted] ha sido cedida a nuestra empresa.  
 Ud. Ha sido seleccionado para ofrecerle un descuento del 30% sobre el total de su deuda por pago al contado y de un 20% sobre un plan de pago hasta 6 (seis) cuotas fijas.  
 Tenga en cuenta que fue seleccionado porque el monto de su deuda es menor a \$1.000 (pesos mil), no deje pasar esta oportunidad, salga del veraz y de los boletines de morosos en todo el territorio nacional.  
 Le ofrecemos integralmente nuevamente al sistema crediticio.  
 Su no presentación será entendida como negativa de pago.  
 Plazo de la presentación 7 (siete) días de recibida la presente carta.

Sin otro particular. Reciba Ud. mi cordial saludo.

[Redacted signature area]

**Cualquier consulta comunicarse a los teléfonos:** [redacted]

**Presentarse:** [redacted]  
 [Redacted address area]

**Fuente:** fotografía de la autora.

abogado, respondía a una estrategia de amedrentamiento hacia los deudores. Al respecto, comentaba Mario: “Claro, no, este es como un anexo del estudio jurídico verdadero, pero la idea es que la gente lo vea así y se asuste para que pague” (notas de campo, diciembre del 2012).

El manejo de la información transmitida, su ocultamiento o simulación, colabora en construir la escena social, la *puesta en forma* de los intercambios. Si bien la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240) establece que las

empresas de cobranza extrajudicial deben abstenerse de utilizar apariencias de reclamos judiciales, a los fines del artículo nos interesa señalar la *gestión del afecto* que se produce en los procesos de recuperación de deudas. Provocar miedo, querer asustar e instar a la acción del pago por medio de la amenaza judicial forman parte de las interrelaciones observadas por Deville (2012, 2015) entre los procesos sociomateriales de generación y gestión del afecto<sup>20</sup>.

## Los escenarios Los pequeños escritos

Como mencionamos, los participantes del blog exponen fragmentos de sus vidas.

Dra. primero muchas gracias x su asesoramiento! Mi situación es la siguiente, tengo una deuda con un banco, por un prestamo personal, estoy en cobranza extrajudicial, pero no puedo pagarla x encontrarme desempleada, por ello es probable que vaya a juicio directo, la pregunta es: Pueden embargar algo de mi hogar? Comparto vivienda con otra persona pero no tengo bienes a mi nombre, que es lo peor que me puede pasar? Muchisimas gracias nuevamente por su ayuda! (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 24 de agosto del 2010, 12:39 h.)

Los argumentos revelan angustias, desconciertos y necesidades de respuestas pero también el reconocimiento de alguna clase de penalidad como consecuencia de la falta de pago. Las personas intuyen que “algo” les puede pasar, aunque no saben exactamente qué. La pregunta en el comentario acerca de “¿qué es lo peor que me puede pasar?” sintetiza ese desconocimiento y temor. En esta consulta, al igual que en muchas otras, el temor se encuentra asociado a las posibilidades de sufrir un embargo o de perder los bienes adquiridos con el crédito o préstamo personal. En este sentido, el tener —o no— bienes a nombre propio es un dato que suele ser transmitido a la abogada. Y es que la sola amenaza del embargo infunde temor y preocupación entre los deudores.

A su vez, la incertidumbre de quienes escriben se expresa en contextos caracterizados por una falta de opción. Los escritos transmiten tensión entre las responsabilidades asumidas por las deudas y las posibilidades concretas de saldarlas.

---

<sup>20</sup> El autor indica el uso de cartas, el tono de voz, el tipo de lenguaje y las amenazas específicas como acciones orientadas a generar momentos de intensidad afectiva en los procesos de recuperación de deudas.

hola Dr. mi consulta es la siguiente yo tengo un a deuda con wll mart, naranja y frances hice la refinaciacion de las deudas pero me quede sin trabajo y la verdad no puedo pagar es mucho dinero y tengo que pagar las cuentas o vivir y bue elijo vivir queria saber si me pueden sacar algo o que debo hacer yo ahora cobro el plan x asignacion familiar y trabajo en negro de empleada necesito que me asesoren gracias. (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 7 de junio del 2012, 18:03 h.)

En tanto cuentas que se hallan pendientes, las deudas constriñen y pesan en la cabeza de quienes las detentan. Como muestra esta consulta, en ciertas oportunidades las deudas obligan a hacer cálculos, no solo cuentas: “pagar las cuentas o vivir y bue [bueno] elijo vivir”, refiere el comentario. Siguiendo a Gago (2014), podríamos interpretar que en este razonamiento prima un cálculo de tipo vitalista. La autora propone asimilar las nociones de cálculo y *conatus*<sup>21</sup> para dar cuenta de experiencias populares que desafían la noción neoliberal de cálculo anclada en la medida, el control, la explotación y la dominación. Cuando el *conatus* se apodera del cálculo, dice Gago (2014), invierte el motivo neoliberal. Entonces, “se roba, se trabaja, se hacen vínculos vecinales, se migra, no se acepta morir o ver reducida la vida al mínimo de sus posibilidades” (211-212). A esto podemos agregar, en virtud de la consulta que estamos analizando: “se deja de pagar”.

Por otro lado, la persistencia de las deudas en el tiempo demanda justificaciones. En el corpus de consultas, la pérdida del empleo y la precariedad de los ingresos aparecen como los motivos principales que justifican la falta de pago, aunque también se mencionan, en menor medida, inconvenientes de salud, soluciones familiares y fallecimientos de miembros del hogar. Los *órdenes de justificación* esgrimidos (Boltanski 2000) implican la movilización de argumentos provenientes de distintos “mundos”. Cuestiones aparentemente distantes y pertenecientes a distintos ámbitos de la vida convergen en el centro de la escena jalónadas por la existencia de la deuda monetaria. En efecto, la deuda condensa fenómenos que traspasan las barreras de lo íntimo, lo laboral y lo estrictamente financiero. La deuda morosa, en particular, emerge como categoría híbrida que deja al descubierto la falacia ampliamente extendida de los *mundos hostiles*, tal y como lo ha planteado Viviana Zelizer (2009, 2011) en sus trabajos sobre la intersección entre la economía y la intimidad.

<sup>21</sup> El *conatus* es perseverancia en el ser.

Ahora bien, el hecho de deber dinero supone una obligación pecuniaria pero también moral<sup>22</sup>. Tanto el crédito como la deuda estructuran relaciones basadas en imputaciones y expectativas recíprocas. Así como hay que demostrar que se puede pagar para acceder a un crédito, hay que demostrar por qué no se puede pagar cuando se debe y no se cumple. Frente a este imperativo, los deudores explicitan e intentan demostrar la incapacidad de pago. Así, los argumentos de quienes reclaman las deudas se confrontan con los argumentos de quienes alegan no poder pagarlas. En unos y en otros hay implícitas nociones acerca de la (in)justicia, la (i)legalidad y la (i)legitimidad.

Los deudores ponen en cuestión la legalidad de las deudas reclamadas cuando retoman la figura de la prescripción<sup>23</sup> e intentan utilizarla en el marco de sus prácticas de justificación:

Buen día, me llamaron de un fideicomiso que tengo una deuda de CTI<sup>24</sup> del año 2005, esa deuda es cobrable todavía o no tengo que pagarla? cuantos años tarda en caducar la deuda? (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 12 de mayo del 2012, 13:00 h.).

La noción de *caducidad* permite a las personas evaluar la “validez” de las deudas que les son imputadas y, en consecuencia, saber si deben pagarlas o no.

La necesidad de demostrar que se está en una situación injusta supone también impugnar los montos de deuda solicitados. Quienes deben advierten que los montos exigidos por las empresas de cobranza no guardan relación con las cifras adeudadas en un primer momento. Veamos el siguiente comentario:

Buenas tardes Dra: Mi consulta es la siguiente, en el 2009 me despidieron de mi trabajo y dejé de pagar todas las tarjetas y celulares a mi nombre, hoy solo me llaman reclamandome la deuda de una entidad financiera que dice que compro mi deuda por el banco los demás nunca me llamaron. Hoy gracias a Dios conseguí trabajo y me gustaría regularizar la situación y así evitar un embargo, pero de esa entidad o estudio

<sup>22</sup> Lazarus (2012) retoma el concepto de *prueba* propuesto por Luc Boltanski y Laurent Thévenot para demostrar que el acceso y la contratación efectiva de un crédito “formal” (es decir, mediado por una institución financiera) implican instancias de evaluación de los solicitantes en las cuales la moral reviste suma importancia. Por otro lado, Ariel Wilkis (2014, 2015) ha propuesto el concepto de *capital moral* para dar cuenta del modo en que el dinero circula en las dinámicas populares, jerarquizando el acceso al crédito y al dinero.

<sup>23</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>24</sup> La Compañía de Teléfonos del Interior S. A. (CTI) brinda servicios de telefonía móvil y comunicaciones personales.

que compro mi deuda no solo me aumentaron los intereses a mas del doble porque mi deuda asciende a un total (en ese banco) de 14.000, por lo cual me solicitan una cuota impensible de pagar para mi y me dicen que me van a embargar hasta creo que seria una cuota menor la del embargo que la que me exigen de pagar pero recien entre a trabajar y me da verguenza que me embarguen el sueldo. Muchas gracias, desde ya y Feliz año!! (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 3 de enero del 2011, 17:03 h.)

Los intereses vinculados a los planes de refinanciación no responden a lo establecido por la normatividad vigente<sup>25</sup> y son percibidos como escollos para la cancelación de las deudas. Sumado a esto, la vergüenza expresada por quien escribe el comentario se inscribe en un escenario de doble asimetría: aquella contenida en la relación deudor-acreedor y la implicada en el vínculo empleado-empleador. Con relación a este aspecto, Norbert Elias (2009) define la *vergüenza* como un miedo a la degradación social o a los gestos de superioridad de los otros. Sostiene que

[...] el conflicto que se manifiesta en la vergüenza no es solamente un conflicto del individuo con la opinión social predominante, sino [...] un conflicto en su espíritu; [...] en el que el propio individuo se reconoce como inferior. El individuo teme perder el aprecio o la consideración de otros cuyo aprecio o consideración le importan o le han importado. (593-594)

No obstante, el contexto específico en el que se produce la vergüenza enunciada en el comentario del blog permite también considerarla en los términos planteados por Georg Simmel ([1907] 2014), es decir, como forma de control social. Según el autor alemán, la vergüenza se constituye como control social a partir de la marcación de lo inadecuado desde un exceso de visibilidad. En este caso, la amenaza de embargo por parte de la empresa de cobranza extrajudicial apunta a generar ese exceso de visibilidad. A través del miedo o la vergüenza de sufrir un embargo —especialmente en un ámbito laboral nuevo—, se busca que el supuesto deudor (o deudora) pague o refinancie la deuda reclamada<sup>26</sup>.

<sup>25</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. Para ampliar, véase: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#19>. El BCRA establece regulaciones específicas sobre intereses punitarios y compensatorios en el Texto Ordenado de las Normas sobre Tasas de Interés en las Operaciones de Crédito. Para ampliar, véase: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-tasint.pdf>

<sup>26</sup> Según Simmel, la vergüenza —en tanto pudor— queda diluida en la homogeneidad de la multitud masificada (citado en Vergara 2009). En este sentido, y con el ánimo de marcar un contrapunto con nuestro trabajo, podríamos pensar en los grupos de deudores hipotecarios

Básicamente, la irrupción de las empresas de cobranza busca inaugurar una nueva etapa en la vida de la deuda mediante la firma de un “convenio o refinanciación de pagos”, a partir del cual se reconfigura la *puesta en escena* que dio origen a la deuda.

Doctora: Buenas tardes, le quería consultar cuantos son los años para que una deuda por prestamo personal se concideren prescriptas?, ya que tengo una deuda de mas de 5 años y ahora llama un estudio juridico reclamando un pago. y enviaron una nota a mi trabajo amenazando a con el embargo de sueldo. otra cosa extraña es que en el BCNA cambio la entidad ahora figura “Fideicomiso Financiero LMF” yo no firme ningun acuerdo nunca, y ellos decen que mi deuda que era con el banco hipotecario la compro el bancon comafi. no se que hacer estoy realmente preocupado. de dicen que mi deuda es de 53000 pero si pago 18000 me canselan la deuda. por favor digame que hago. saludos cordiales. (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 7 de junio del 2012, 03:01 h.)

Con el fin de cobrar los paquetes de deudas adquiridos, los estudios de cobranza hostigan a los supuestos deudores mediante llamados constantes y reiterados a familiares o vecinos, mensajes al celular, envío de cartas al trabajo y amenazas de embargo de sueldos y bienes. Medidas conducentes a lograr determinados “efectos psicológicos”.

hola q tal buscando en internet estoy viendo un poco de todo yo necesito una ayuda mi marido tiene una deuda con el banco santander rio de una tarjeta de credito y prestamo y ahora el encontro un trabajo en blanco me llamaron x telefono y isimos un acuerdo ahora estamos con muchos problemas personales la perdida de un hijo y muchas cosas y nos atrasamos y nos vuelven lokos x telefono y nos amenasan con enbargar el sueldo y muchas cosas estoy en una posision baja y no la puedo pagar se me complica esto paso en el 2007 noc q hacer ayuda x favor como leei q despues de los 3 años no es mucho la obligacion es q yo quiero pagar pero de 2000 pesos ellos me dicen q se fue a 20000 es una lokura espero respuesta. (Asesoramiento Legal en la Web, comentario publicado el 16 de mayo del 2012, 14:29 h.)

---

analizados por Mariana Luzzi (2008, 2013). A diferencia de los comentarios individuales a los que nos referimos, en los casos estudiados por Luzzi el pudor generado por las deudas (en tanto obligaciones incumplidas) se “diluye”, o al menos no es óbice para la conformación de asociaciones civiles, agrupaciones, asambleas y reclamos colectivos. Al decir esto, debemos tener en cuenta que la conflictividad ocurrida en torno a las deudas hipotecarias del 2001 se produjo en el marco de una crisis social, económica y política nacional. En esta coyuntura, el conflicto social mencionado se constituyó en problema público y trascendió el ámbito del hogar y de la intimidad.

Es habitual que en algunos comercios los vendedores soliciten al dueño de la tarjeta de crédito datos de sus familiares y de su lugar de trabajo, en el momento de la venta. Y es esta información la que luego emplean las oficinas de cobranza extrajudicial en sus estrategias de cobro. Asimismo, las empresas de tarjetas de crédito y de registros crediticios (como Veraz) recaban y producen un sinfín de datos a la luz de las prácticas de endeudamiento y consumo de las personas. En este punto, sabemos que es preciso entender el fenómeno del consumo a crédito como un proceso mediado y amalgamado por la información producida a su paso.

## Los encuentros

Aunque breves, las escenas protagonizadas por los clientes y el empleado están cargadas de prejuicios, reglas y desencuentros. Las explicaciones de unos (los deudores) son percibidas como excusas por el otro (el acreedor). Para Mario, “la gente gasta más de lo que puede pagar”. “Juegan continuamente con el atraso, entonces bancátela”, sentencia. Sus comentarios denotan apreciaciones sobre los *modos* en que los clientes se manejan pero Mario también analiza las *formas* en que los deudores se presentan ante él. La rapidez con que se desplazan los cuerpos de los deudores en la oficina es interpretada por Mario como una muestra de falta de interés:

Una mujer entra para reclamar la tarjeta que no le llegó. Mario se fija en el sistema, le dice que ya le debería haber llegado y le comenta que probablemente en el correo no encontraron el domicilio. La mujer se sorprende, le dice que todo le llega ahí. Mario entonces le pide nuevamente los datos y le pide que le dé ciertas referencias geográficas como para que la persona del correo se oriente: Merlo, barrio Martín Fierro. Calle Belén y Albariño. “Termina el 4 ahí” [línea del bus n.º 4]. Y la señora le comenta sobre algunas edificaciones que hay en la zona, agregándole información. Mario toma nota y le explica que ahora va a tener que esperar una semana o diez días y le facilita el número de teléfono para que llame por cualquier inconveniente, en vez de venir nuevamente al local. A todo esto, la mujer estaba parada yéndose. En cuanto la señora se retira, Mario comenta: “¿Viste lo que te digo? Vos les estás hablando y se van... no escuchan”. (Notas de campo, 4 de diciembre del 2012)

Mario se queja de que la gente no lo escucha cuando habla y explica las cosas. Con este trabajo se dio cuenta de que “la gente vive en otro mundo”. Esta interpretación, si bien de carácter personal, puede ser mejor comprendida si la enmarcamos en la observación de Simmel ([1908] 2014) sobre la importancia de la presencia corporal para la mutua comprensión:

[...] cuando los interlocutores se hallan en presencia, cada uno de ellos da al otro algo más que el mero contenido de las palabras. A la vista de la otra persona penetramos en la esfera de sus sentimientos, no expresaible en palabras, pero manifiesta por 1.000 matices de acentuación y ritmo. (406)

Las interacciones en el estudio son, en efecto, breves, fugaces. Los cuerpos se desplazan rápidamente. Y los cuerpos son, mayormente, de mujeres. De cada diez personas que entran al estudio para pagar deudas o hacer consultas, siete son mujeres<sup>27</sup>.

Entra una señora de unos 60 años: “Tengo una cuota”.

Mario busca sus datos y le cuenta “la cuota más atrasada está en 305... ¿llega?”.

A la mujer se la ve muy preocupada. Dubitativa, dice: “Pasa que esto... anduve muy enferma yo...”.

Mario se fija nuevamente en el sistema y dice “le puedo sacar en 227”.

“¿227?”, pregunta la señora, ¿cómo?

“Dos lilas y uno de veinte”, le responde Mario, con tono seguro y simpático.

“Ah sí, sí, ahora sí”, exclama la señora y se ríe... “porque usted me dice así y yo no puedo calcularlo... tengo una operación en la cabeza...”. (Notas de campo, 10 de abril del 2013)

El diálogo es a propósito de una refinanciación realizada en junio del 2012 para pagar \$ 1.500 en siete cuotas mensuales. El monto de deuda original era de \$ 980. Luego de que se retiró la señora, comenté con Mario lo bien que entendió la mujer cuando le dijo el monto a partir de los colores de los billetes. Con cierto orgullo, respondió que aprendió a hablar de forma que lo entiendan, “tenés que hablar como ellos”, comentó Mario.

La refinanciación de una deuda puede realizarse a partir de los 60 días de mora y requiere la firma de un pagaré que no tiene validez fiscal pero sí simbólica. Los clientes también firman cupones de pago que son de uso interno de la empresa. Según Mario, no siempre es conveniente que el cliente refinancie su deuda. Y advierte que él informa a los deudores para que después no se quejen de que no les avisó. Relata un caso, el de un señor que refinanció \$ 1.500 en sesenta cuotas. Mario le advirtió que iba a devolver el triple pero de todos modos quiso

<sup>27</sup> Wilkis (2014) advierte que “la feminización de las finanzas populares es impulsada por la conexión entre políticas sociales y extensión del mercado del crédito” (243). Otros trabajos que han analizado la dimensión del género en el manejo de las finanzas son: Guerrin (2010), Wilkis y Partenio (2010) y Villarreal (2009).

hacerlo así porque se había quedado sin trabajo y de esa manera se aseguraba poder pagar las cuotas. También cuenta el caso de una mujer que refinanció una deuda de \$ 9.000 a tres años y se le fue a \$ 17.000. Estos casos grafican el hecho de que, como señala Mario, las personas no se fijan tanto en el interés de las cuotas como en su monto mensual.

Entra otra mujer: “yo tenía que pagar”, dice. “Para hacer un plan de pagos”, aclara. Mario le pregunta en cuantas cuotas. “No sé, tengo 200 para pagarte”. Mario le ofrece entonces un plan de 6 cuotas de 185 pesos u otro de una cuota mayor y menor interés. “Haceme 6 de 185”, le responde ella. Mario pasa a preguntarle algunos datos para completar los papeles. Cuando le pide un teléfono, la señora le contesta que están sin teléfono. Firma el pagaré y se va a la sucursal a pagar. Debía \$ 992, las cuotas de julio, agosto y septiembre las tenía vencidas. Refinanció y la deuda le quedó en \$ 1.105. (Notas de campo, 7 de diciembre del 2012)

En principio, el cálculo racional cuotas-interés no es considerado en el momento de decidir cómo refinanciar la deuda. Supeditar el interés al monto de la cuota puede resultar “irracional” para Mario, pero no deja de implicar un sacrificio para los deudores dispuestos a pagar más deuda siempre que puedan afrontar el gasto mensual. Podríamos suponer que la noción de cálculo que orienta las acciones de los deudores se encuadra en el sentido dado por Heidegger, es decir, se encuentra indisolublemente ligada a lo presente, a aquello que se puede “calcular”, sobre lo que se puede tener expectativa. Expresa un *modo de ser* del hombre en el mundo (citado en Gago 2014, 209). En última instancia, los modos de existencia de los deudores —caracterizados por la inestabilidad laboral y los ingresos precarios— permean y condicionan los marcos de cálculo (Villarreal 2010) y la temporalidad de las deudas financieras<sup>28</sup>.

En otra oportunidad, Mario refiere:

La gente quiere gastar, gastar y gastar. Pero si querés usar la tarjeta, gastar más plata, ¡hacé cuotas más grandes y lo liquidás! Es normal lo que digo [...] pero la gente con tal de comprar [...] porque son ignorantes [...] si querés usar la tarjeta es porque tenés para pagar. (Notas de campo, 1.<sup>º</sup> de marzo del 2013)

La indignación de Mario parece deberse al hecho de que sus propios criterios chocan o no coinciden con la forma en que los clientes proceden y toman

<sup>28</sup> En el 2013, el Ministerio Público de Argentina impulsó una investigación con el fin de analizar el fenómeno de los créditos para consumo y su impacto en los sectores populares. En el informe, Germán Feldman (2013) advierte que “la generalización de estos instrumentos financieros, lejos de tener un carácter integrador o democratizador, reprodujeron las diferencias sociales que operan en otros ámbitos de la sociedad” (9).

decisiones. Según Norbert Elias (2009), “el desagrado es una excitación de disgusto o miedo que surge cuando otra persona quiebra o amenaza con quebrar la escala de prohibiciones de la sociedad representada por el superyó” (597).

Mario sanciona el comportamiento de los deudores porque, según él, “la gente se acuerda de pagar cuando quiere usar la tarjeta”. A este respecto, Mariana Luzzi (2013) advierte que la banalización del crédito no ha llegado a conformar una moral equivalente a la del ahorro, concebida socialmente como virtuosa por su identificación con el esfuerzo personal y el progreso económico. En esta línea, Jeanne Lazarus (2012, 223-224) considera que, pese a la creciente propensión a tomar créditos, la ética del crédito continúa siendo problemática. En este sentido, los comentarios de Mario, anclados en la responsabilización del deudor, apuntan a construir una imagen de los deudores como “malos pagadores” o “aquellos que no quieren pagar”.

Podríamos pensar, por otra parte, que las diferencias expresadas entre Mario y los clientes involucran evaluaciones prácticas que dejan al descubierto nociones centradas en criterios de *racionalidad* versus *razonabilidad* con respecto al uso de tarjetas de crédito y a la confección de planes de pago o refinanciación. Los comportamientos de los deudores parecen orientarse por lo que Pierre Bourdieu ha denominado *cálculos y previsiones razonables*, más que racionales. Reparar en esta diferencia resulta significativo, en tanto:

[...] el hecho de que prácticas que podemos calificar de *razonables* por estar dotadas de una razón y ser *sensatas*, no tengan en su origen la razón o el cálculo racional, tiene consecuencias muy concretas: los problemas y las maneras de resolverlos son completamente diferentes de lo que lo serían si se llevaran a un estado explícito y metódico. (Bourdieu 2010, 27)

Ahora bien, refinanciar y hacer un plan de pagos no es exactamente lo mismo. Ambas gestiones tienen que ver con la temporalidad de las deudas en cuestión. La *refinanciación*, siendo el procedimiento más habitual, se realiza cuando hay atrasos en el pago de cuotas cuyas deudas no alcanzan el año de mora. El programa informático que utiliza Mario para hacer las refinanciaciones consta de la siguiente información:

**Tabla 1.** Modelo de refinanciación

Crédito	Cuota	Fecha de vencimiento	Importe	Días	Interés punitorio	Importe actualizado
Nombre del deudor			\$ 185	20	\$ 8,81	\$ 193,81
Nombre			\$ 390,68	20	\$ 13,58	\$ 404,26

*Fuente:* elaboración propia.

La fecha de vencimiento se refiere a la cuota. Los días son los contabilizados desde la fecha de vencimiento hasta el momento actual (días de atraso). El importe actualizado comprende la suma del importe (el capital) más el interés punitorio. Según evoluciona el atraso con el paso de los días, cambia el “estado del cliente”, para lo cual la financiera maneja las siguientes categorías:

Estado 1: cliente normal.

Estado 4: pasados los 10 días de atraso.

Estado 7: pasados los 60 días de atraso. Ya puede refinanciar.

Estados 3 y 8: cliente incobrable (pasados los 180 días de atraso).

Existe también otro registro identificado como “estado 2”, que indica que excedió el límite de la tarjeta (en un 10% o 20% calcula Mario).

En el caso de deudas viejas (con moras mayores a un año) se hacen *planes de pago*. El programa que se utiliza para la confección de estos se denomina “el incobrable”. Lo que sigue es un ejemplo de plan de pago:

**Tabla 2. Ejemplo de plan de pago**

Cuota	Deuda al día de hoy
1 pago de	\$ 2.090
2 pagos de	.....
3 pagos de	.....
4 pagos de	.....
36 pagos de	\$ 100
Total del plan	\$ 2.090

Cálculo estándar de plan de pago, sin gestión previa de *call center*  
 -\$ 1.570 importe para cancelar  
 -\$ 1.400 mínimo negociable

Fuente: elaboración propia.

El total del plan es el monto que aumenta conforme sube la cantidad de cuotas. Las cuotas ya contienen el interés aplicado. Tanto el importe para cancelar como el mínimo negociable representan dos alternativas de cancelación de deuda. Son montos considerados por la empresa como “aceptables” para pagar lo adeudado. El importe para cancelar es ofrecido por Mario como opción de contado para saldar la deuda. En cuanto al mínimo negociable, la empresa no permite que se ofrezca “así nomás”. Requiere un llamado a la persona habilitada para autorizar este tipo de transacción. Habida cuenta del acotado margen de acción sobre esta opción de pago, Mario lo reserva como un recurso a utilizar en los casos en que los clientes resultan insistentes. Es decir, cuando —empleando sus propios términos— “rompen mucho”. Por otra parte, si le faltan al respeto, lo insultan o lo tratan mal —haciendo referencia a la conducta de los clientes—, él

mismo decide *no* ofrecer esta segunda opción de cancelación de deuda en efectivo. Opción que, dentro de las disponibles, representa el monto de cancelación más bajo. Podríamos decir que, en función de la impresión que los clientes generan en Mario durante la interacción, se desarrolla un *juego de información* (Goffman 2012) que consiste en su control por parte de Mario, quien decidirá sobre su secreto o revelación.

En resumidas cuentas, el diseño que adopta el plan de pago exhibe un esquema compuesto por montos diferenciados, cada uno de los cuales representa para los clientes distintas instancias y modalidades de cancelación de la deuda. A su vez, estas instancias y modalidades expresan un orden de opciones gestionado por la empresa. La diagramación de cuotas, cargadas con el interés punitorio aplicadas al capital, es la primera forma de cancelación ofrecida por la empresa. Se trata de un esquema de largo plazo compuesto por pagos continuos, mensuales y sistemáticos. La segunda modalidad para cancelar lo adeudado es un monto que se abona en efectivo, el cual es mayor que el denominado mínimo negociable, tercera modalidad resguardada de un uso indiscriminado y masivo.

Este diagrama de opciones de cancelación de deuda que la empresa ofrece jerarquizadamente a sus clientes implica la puesta en práctica de operaciones de valuación monetaria en las que intervienen narrativas culturales y morales. En efecto, las valuaciones son prácticas sociales de las que participan procedimientos técnicos, cognitivos y rituales (Wilks 2018). En este sentido, las refinanciaciones y los planes de pago funcionan como dispositivos sociotécnicos a través de los cuales la financiera pone un precio a las deudas pero también clasifica a los deudores<sup>29</sup>.

Tanto los comentarios del blog como las escenas protagonizadas por Mario y sus clientes dejan en evidencia el peso de las valuaciones monetarias en la vida cotidiana contemporánea pero también sus efectos políticos sobre las cosas (deudas) y las personas (supuestos deudores), tal y como señala Wilks (2018). Cuando las empresas de cobranza extrajudicial ponen un precio (exorbitante, arbitrario e ilegal) a las deudas que persiguen cobrar, no atribuyen un valor monetario apelando a la neutralidad del dinero, sino, más bien, a la violencia de la moneda. Es decir, se amparan en su posición privilegiada dentro del campo de las relaciones de fuerza y de asimetría. La atribución monetaria comprende, entonces, una cuestión de poder y de justicia, antes que un asunto de coordinación económica

<sup>29</sup> Fourcade y Healy (2013) sostienen que en la era neoliberal las herramientas privadas de clasificación (como los scores en el mercado crediticio) producen efectos estratificantes que moldean oportunidades de vida, por lo cual operan, en última instancia, como nuevos mecanismos de diferenciación social.

(Wilkis 2018). Estas nociones, vinculadas a una sociología de las evaluaciones y valuaciones (Lamont 2012), nos invitan a ensayar las siguientes preguntas, en función de lo que hemos desarrollado: ¿los deudores perseguidos por los estudios o empresas de cobranza son efectivamente deudores? Páginas atrás apuntamos que el criterio de prescripción indicaría que llega un momento, un tiempo, mejor dicho, en que dejan de serlo, al menos legalmente. Vemos, así, cómo el estatus de deudor es puesto en duda. Concomitantemente, el estatus de acreedor es puesto en vilo también: ¿las oficinas o estudios de cobranzas son acreedores legítimos? Asimismo, identificamos que, independientemente del plazo de las deudas, las personas se preguntan por los montos reclamados, ¿son “justos”? , ¿son correctos?, ¿por qué?, ¿cómo se calcularon? Las sospechas sobre su legitimidad y las formas (muchas veces violentas) de los reclamos implican que el derecho de cobro y la obligación de pago sean materia de disputa y justificación.

## Reflexiones finales

A través de una lectura atenta de las consultas subidas al sitio web, hemos podido conocer y reconstruir las sensaciones y emociones —miedo, angustia, preocupación, consternación— con que las personas viven y experimentan las deudas, así como también los imaginarios y las fantasías involucradas en dichas experiencias. El escrutinio sobre el blog nos introdujo a situaciones, experiencias y procesos vinculados al endeudamiento financiero y a la morosidad. En virtud de ello, entendemos que es posible barajar la hipótesis de que la “deuda morosa”, en tanto categoría específica, remite a una *experiencia singular* y a una *subjjetivación* particular. Si bien esta tesis excede ampliamente los alcances y propósitos planteados para este trabajo, nos ha incitado a elucubrar las reflexiones que hemos vertido aquí.

Presenciar de cerca los encuentros entre un empleado-acrededor como Mario y los clientes-deudores nos permitió aventurar algunas respuestas a las siguientes preguntas: ¿En qué consisten estos breves encuentros? ¿Cuáles son las cuestiones y los argumentos expresados en torno a las deudas y a los pagos? ¿Cómo se gestionan y negocian las deudas? ¿Qué criterios, apreciaciones y evaluaciones son movilizados desde ambos lados del mostrador? Hemos visto que los juicios morales y las valuaciones monetarias constituyen una dimensión insoslayable en la configuración que adoptan estos breves pero intensos encuentros. Algunas nociones elaboradas por Goffman y Simmel nos han permitido analizar

el carácter relacional de las percepciones mutuas y en *situación* y entender que la mutua percepción de los cuerpos implica sensaciones, estados cognitivos y afectivos (Sabido 2017).

Emilia Schijman (2010) identifica tres regímenes de intervención en la labor del sociólogo sobre la realidad:

[...] la entrevista como el producto de una interacción cara a cara, más o menos asimétrica, más o menos comprometida; la observación que recorta “viñetas expresivas” en las que el sociólogo es, a su pesar, un elemento activo y, lo que tal vez sería el grado cero de su presencia: el archivo. Por supuesto, su intervención se ejerce de inmediato en la selección, decodificación e interpretación. En todo caso, el sociólogo llega solo *a posteriori* con sus preguntas y proyecciones. (301)

El análisis propuesto en estas páginas se inscribe en los reparos epistémicos y metodológicos asociados a los últimos dos registros señalados por la autora: la observación y el archivo. Se nos podría objetar que el blog de asesoramiento legal no es un “archivo” *stricto sensu*. En efecto, su materialidad no es palpable, no hay hojas en papel ni posibilidad de asirlo o encontrarlo, salvo en la web. Sin embargo, creemos que eso no es óbice para interrogarlo desde una mirada etnográfica, tal como propuso Schijman (2010) en su análisis sobre archivos administrativos en una *cité* parisina. Por el contrario, la riqueza de interpelar el blog como si fuera un archivo reside justamente en lo señalado por la autora: “[este tipo de archivos], con sus fragmentos de experiencias y de relaciones complejas, participan desde su lugar de lo social y lo institucional, aportando una versión diferente, discreta, compleja” (303).

Al abordar en conjunto el *corpus textual* del blog y los encuentros que presenciamos en la financiera, encontramos entre ambos lo que Schijman (2010) define como “correlato entre lugar y actividad”. ¿En qué sentido? Nos referimos a que las personas que escriben en el blog bien podrían ser las que circulan por la empresa o estudio de cobranza y viceversa. Hay una suerte de continuidad entre los dos espacios, que está dada por las problemáticas que los atraviesan. En los comentarios las personas mencionan a los estudios de cobranza, también escriben sobre planes de refinanciación y deudas mantenidas con financieras como la que visitamos. Del mismo modo, durante nuestro ejercicio de observación escuchamos argumentos, dudas, preguntas y también explicaciones, justificaciones y reclamos semejantes a los leídos en el blog. En uno y en otro *locus*, huellas de experiencias los entretiejen. Según Jacques Revel (2015),

[...] la apuesta del análisis microsocial [...] es que la experiencia más elemental, la del grupo restringido, incluso la del individuo, es la que más

luz arroja, porque es la más compleja y porque se inscribe en el mayor número de contextos diferentes. (37)

Encontramos esta apreciación particularmente fértil en el momento de pensar y problematizar la financiarización o la llamada “inclusión financiera” en contextos latinoamericanos, caracterizados por un bajo y desigual acceso al sistema financiero formal producto de brechas de ingresos, género y región (Cipoletta y Matos 2018). No obstante, cabe destacar que diversos trabajos (Chena 2017; Chena y Roig 2017; Gago 2014; Hadad y Fumero 2017; Fumero y Hadad 2017; Roig 2017; Wilkis y Hornes 2017) han demostrado que los sectores populares en Argentina no se encuentran excluidos de las dinámicas financieras. Por el contrario, aun cuando se trata de economías inscritas en tramas de trabajo e ingresos informales (y por ello ajena al sistema bancario), el universo popular y el universo financiero se imbrican de múltiples maneras a través de dispositivos de consumo y endeudamiento, tal y como procuramos analizar en este trabajo. En suma, creemos que la mirada minúscula y “desde abajo” tiene mucho que aportar en la reconstrucción de las *formas* y *tramas* que estos procesos sociales adoptan.

## Referencias

- Anastasi, Alejandra y Verónica Balzarotti.** 2013. “¿La competencia por deudores recién incorporados perjudica el acceso al crédito? Análisis en un contexto de alto riesgo y baja bancarización”. *Ensayos Económicos* 69. <http://www.bcra.gob.ar/Institucional/Resumen.asp?id=250&prevPage=1>
- BCRA (Banco Central de la República Argentina).** 2018a. *Boletín Estadístico* (noviembre) LIX (11). Consultado el 18 de diciembre del 2019. <http://bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/BoletinEstadistico/boldat201811.pdf>
- . 2018b. “Informe de estabilidad financiera segundo semestre de 2018”. Consultado el 18 de diciembre del 2019. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/ief0218.pdf>
- . 2018c. “Informe sobre bancos diciembre de 2018”. Consultado el 18 de diciembre de 2019. <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-sobre-bancos-dic-18.asp>
- Bensa, Alban.** 2015. “De la microhistoria hacia una antropología crítica”. En *Juegos de escenas. Experiencias de microanálisis*, dirigido por Jacques Revel, 45-86. Buenos Aires: Unsam.
- Bercovich, Alejandro.** 2016. “Endeudar al soberano”. *Revista Crisis* 27: 10-12. <http://www.revistacrisis.com.ar/notas/endeudar-al-soberano>
- Boltanski, Luc.** 2000. *El amor y la justicia como competencias: tres ensayos sobre sociología de la acción*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Bourdieu, Pierre.** 2010. *Las estructuras sociales de la economía*. Buenos Aires: Manantial.
- Chakrabarty, Dipesh.** 1999. "Historias de las minorías, pasados subalternos". *Historia y Gra-fía* 12: 87-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4155431>
- Chena, Pablo.** 2017. "La economía popular y sus relaciones fundantes". En Pérsico *et al.* 2017, 41-62.
- Chena, Pablo y Alexandre Roig.** 2017. "L'exploitation financière des secteurs populaires ar-gentins". *Revue de la Régulation* 22. <https://journals.openedition.org/regulation/12409>
- Cipoletta, Georgina y Adriana Matos.** 2018. "Hechos estilizados sobre la inclusión finan-ciera en América Latina". En *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*, editado por Esteban Pérez Caldentey y Daniel Titelman: 37-58. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal).
- Deville, Joe.** 2012. "Regenerating Market Attachments: Consumer Credit Debt Collection and the Capture of Affect". *Journal of Cultural Economy* 5 (4): 423-439. <https://doi.org/10.1080/17530350.2012.703145>
- . 2014. "Consumer Credit Default and Collections: The Shifting Ontologies of Market At-tachment". *Consumption Markets & Culture* 17 (5): 468-490. <https://doi.org/10.1080/10253866.2013.849593>
- . 2015. *Lived Economies of Default: Consumer Credit, Debt Collection and the Capture of Affect*. Abingdon: Routledge.
- Elias, Norbert.** 2009. *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogené-ticas*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Epstein, Gerald, ed.** 2005. *Financialization and the World Economy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Feldman, Germán.** 2013. *Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares. Informe de la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos*. Buenos Aires: Ministerio Público Fiscal de la República Argentina.
- Fourcade, Marion y Kieran Healy.** 2013. "Classification Situations: Life-Chances in the Neo-liberal Era". *Accounting, Organizations and Society* 38 (8): 559-572. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2013.11.002>
- Fumero, Renato e Iara Hadad.** 2017. "Una aproximación al estudio de los consumos finan-ciarizados de los sectores populares de Buenos Aires". *Economía y Sociedad* 22 (52): 55-72. <https://doi.org/10.15359/seys.22-52.3>
- Gago, Verónica.** 2014. *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*. Buenos Aires: Tinta Limón.
- Goffman, Erving.** 2012. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Guerrin, Isabelle.** 2010. "Las mujeres pobres y su dinero: entre la supervivencia cotidiana, la vida privada, las obligaciones familiares y las normas sociales". *La Ventana* 4 (32): 7-51. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1405-94362010000200003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-94362010000200003&lng=es&nrm=iso)

- Guha, Ranajit.** 1999. "La muerte de Chandra". *Historia y Grafía* 12: 49-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4155415>
- Hadad, Iara y Renato M. Fumero.** 2017. "Más allá del ingreso: lógicas y sentidos del consumo financiarizado. Un estudio de caso". En Pérsico *et al.* 2017, 123-137.
- Laferté, Gilles.** 2014. "Economic Identification: A Contribution to a Comparative Socio-History of Credit Markets". *Economic Sociology. The European Electronic Newsletter* 15 (3): 5-11. <https://ideas.repec.org/a/zbw/econso/156034.html>
- Lamont, Michèle.** 2012. "Toward a Comparative Sociology of Valuation and Evaluation". *Annual Review of Sociology* 38: 201-221. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-120022>
- Langley, Paul.** 2008. *The Everyday Life of Global Finance: Saving and Borrowing in Anglo-America*. Nueva York: Oxford University Press.
- Lazarus, Jeanne.** 2012. *L'Epreuve de l'argent: banques banquiers clients*. París: Calmann-Lévy.
- Luzzi, Mariana.** 2008. "La institución bancaria cuestionada. Actitudes y representaciones de los ahorristas frente a los bancos en el contexto de la crisis de 2001 en Argentina". *Critica en Desarrollo* 2: 173-190.
- . 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, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 10-13 de julio.
- . 2017. "La financiarización de los hogares bajo el prisma de otras crisis". *Civitas* 17 (1): 43-60. <http://dx.doi.org/10.15448/1984-7289.2017.1.25140>
- Pérsico, Emilio, Fernando Navarro, Pablo Chena, Martín Navarro, Ariel Geandet y Alexandre Roig, coords.** 2017. *Economía popular: los desafíos del trabajo sin patrón*. Buenos Aires: Colihue.
- Revel, Jacques, dir.** 2015. *Juegos de escalas. Experiencias de microanálisis*. Buenos Aires: Unsam Edita.
- Roig, Alexandre.** 2016. *La moneda imposible. La convertibilidad argentina de 1991*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- . 2017. "Financiarización y derechos de los trabajadores de la economía popular". En Pérsico *et al.* 2017, 87-102.
- Sabido Ramos, Olga.** 2017. "Georg Simmel y los sentidos: una sociología relacional de la percepción". *Revista Mexicana de Sociología* 79 (2): 373-400. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-250320170002000373](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-250320170002000373)
- Schijman, Emilia.** 2010. "Etnografía de archivos administrativos. Un corpus de demandas y quejas menores en un barrio de vivienda social". *Revista Colombiana de Antropología* 46 (2): 279-305. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0486-65252010000200003&script=sci\\_abstract&tlang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0486-65252010000200003&script=sci_abstract&tlang=es)
- Servet, Jean-Michel.** 2014. "Las deudas de los oprimidos en el imperio de la liquidez". *Desacatos* (44): 83-102.

- Simmel, Georg.** (1907) 2014. “Digresión sobre la sociología de los sentidos”. En *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*, 622-637. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- . (1908) 2014. “Digresión acerca de la comunicación escrita”. En *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*, 405-407. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Vergara, Gabriela.** 2009. “Conflicto y emociones. Un retrato de la vergüenza en Simmel, Elías y Giddens como excusa para interpretar prácticas en contextos de expulsión”. En *Cuerpo(s), subjetividad(es) y conflicto(s). Hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica*, compilado por Carlos Figari y Adrián Scribano, 35-52. Buenos Aires: Ciccus; Clacso.
- Villarreal, Magdalena.** 2009. *Mujeres, finanzas sociales y violencia económica en zonas marginadas de Guadalajara*. Ciudad de México: Ciesas.
- . 2010. “Cálculos financieros y fronteras sociales en una economía de deuda y morralla”. *Civitas*. Consultado el 10 de agosto del 2019. [https://www.researchgate.net/publication/277215620\\_Calculos\\_financieros\\_y\\_fronteras\\_sociales\\_en\\_una\\_economia\\_de\\_deuda\\_y\\_morralla](https://www.researchgate.net/publication/277215620_Calculos_financieros_y_fronteras_sociales_en_una_economia_de_deuda_y_morralla)
- Wilkis, Ariel.** 2014. “Sociología del crédito y economía de las clases populares”. *Revista Mexicana de Sociología* 76 (2): 225-252. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032014000200003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032014000200003)
- . 2015. “The Moral Performativity of Credit and Debt in the Slums of Buenos Aires”. *Cultural Studies* 29 (5-6): 760-780. DOI: 10.1080/09502386.2015.1017143
- . ed. 2018. *El poder de (e)valuar. La producción monetaria de jerarquías sociales, morales y estéticas en la sociedad contemporánea*. Bogotá; Buenos Aires: Universidad del Rosario; Unsam.
- Wilkis, Ariel y Florencia Partenio.** 2010. “Dinero y obligaciones generizadas: las mujeres de sectores populares frente a las circulaciones monetarias de redes políticas y familiares”. *La Ventana* 4 (32): 177-213. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&id=S1405-94362010000200007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&id=S1405-94362010000200007)
- Wilkis, Ariel y Martín Hornes.** 2017. “Negociando la inclusión al mercado de consumo: Los programas de transferencias condicionadas de dinero y el orden familiar”. *Civitas* 17 (1): 61-78. <http://dx.doi.org/10.15448/1984-7289.2017.1.24815>
- Zelizer, Viviana.** 2009. *La negociación de la intimidad*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- . 2011. *El significado social del dinero*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.