



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

FCE
FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Carrera: Contador Público Nacional y Perito Partidor

LOS PEQUEÑÍSIMOS CONCURSOS Y LA NECESIDAD DE SU REGLAMENTACIÓN

Trabajo de Investigación

POR

Agüero Mayra Carina
mayraguero@hotmail.com

Cattafi Silvana Valeria
silvanacattafi@hotmail.com

Timoner Rogelio
rogelio-tc@hotmail.com

Profesor Tutor
Dr. Héctor Fragapane

Mendoza – 2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: NOCIONES SOBRE LA LEGISLACIÓN ACTUAL.....	5
1. PRINCIPIOS GENERALES	5
2. EL SÍNDICO.....	7
3. LEY DE CONCURSOS Y QUIEBRAS: NORMAS COMUNES DE LOS PROCESOS CONCURSALES	8
4. EL CONCURSO PREVENTIVO EN LA LEY 26.684	9
5. LA QUIEBRA EN LA LEY 26.684	10
6. PEQUEÑOS CONCURSOS	12
7. PROYECTO DE LEY DEL RÉGIMEN DE SOBRE ENDEUDAMIENTO PARA PEQUEÑOS DEUDORES...	13
CAPÍTULO II: TRATAMIENTO EN OTRAS LEGISLACIONES.....	15
1. LEGISLACIÓN ESTADOUNIDENSE.....	15
2. LEGISLACIÓN FRANCESA	18
3. LEGISLACIÓN ALEMANA.....	19
4. OTROS REGISTROS.....	20
CAPÍTULO III: EL ENDEUDAMIENTO DE LAS PERSONAS FÍSICAS.....	21
1. RESEÑA HISTÓRICA.....	21
1.1. LOS PRÉSTAMOS Y EL CAPITALISMO	21
1.2. SITUACIÓN DE ARGENTINA: CRISIS-RECUPERACIÓN-CONSUMO-CONSECUENCIAS.....	21
2. ESTUDIO DE CAMPO.....	25
2.1. PRÉSTAMOS PERSONALES.....	25
2.2. PRÉSTAMOS OTORGADOS POR CASAS DE DEPORTES-INDUMENTARIA-CALZADO	27
2.3. TARJETAS DE CRÉDITO.....	28
3. SÍNTESIS.....	35
CAPÍTULO IV: LA PROBLEMÁTICA DE LOS PEQUEÑÍSIMOS CONCURSOS.....	37
1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA A ANALIZAR.....	37
2. ENFOQUE DOCTRINARIO.....	39
2.1. EL SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LA PERSONA FÍSICA	40
2.2. EL COLAPSO DEL SISTEMA JUDICIAL.....	41

2.3. VACÍO LEGAL: EL PROBLEMA DE LA LEY 26.684.....	42
2.4. LA TAREA DEL SÍNDICO.....	44
2.4.1. Análisis de su rol actual en los Pequeñísimos concursos.....	44
2.4.2. El problema de la regulación de honorarios.....	45
2.5. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA.....	46
2.5.1. Creación de tribunales arbitrales.....	47
2.5.2. Procedimiento abreviado independiente.....	47
2.5.3. Tratamiento dentro del ámbito concursal.....	48
2.5.4. Creación de una ley específica.....	48
3. TRABAJO DE CAMPO.....	49
CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXO.....	56

INTRODUCCIÓN

Atendiendo a la situación actual y observando la norma vigente hemos realizado el siguiente trabajo de investigación referido a “Los pequeñísimos concursos y la necesidad de su reglamentación”, entendiendo como tales a los procesos concursales de personas con inferiores capacidades económicas; personas físicas con pequeños ingresos y un modesto capital.

Actualmente se encuentran bajo el amparo de la ley de concursos y quiebras todo tipo de procedimientos, incluidos los antes mencionados, sin otorgarles un tratamiento distintivo a los casos de menor envergadura. Sin embargo, diferentes autores especializados en el tema y profesionales de la materia, han cuestionado la necesidad de su reglamentación, cuestión que analizaremos de manera detallada.

Como consecuencia del proceso de investigación que hemos realizado y en base a la información recabada, planteamos una propuesta, a fin de hallar el modo de lograr una justicia más ágil en materia concursal y menos abarrotada, simplificando procesos y evitando el mal uso de la norma vigente, entre otras. De esta forma, se verían beneficiados tanto los deudores, como sus acreedores y los profesionales intervinientes.

A raíz de los diferentes problemas planteados, como el incremento de procesos en los juzgados provinciales, los cuales a su vez son muy extensos y poco ágiles, la aplicación de la misma norma y mismos procedimientos en situaciones diferentes respecto de las cualidades del deudor, inconvenientes en la regulación de los honorarios del síndico, uso y abuso de las estructuras procedimentales, entre otros, partimos de la hipótesis de que la necesidad de regulación especial de los pequeñísimos concursos estaría relacionada con los numerosos problemas que se presentan al aplicar a los mismos la legislación vigente.

Luego de una profunda investigación, tanto de la norma y la doctrina, como de la realidad, entendemos que es fundamental la reglamentación de los pequeñísimos concursos, ante el vacío legal existente, definiendo a las personas que se consideran comprendidas en dicho concepto, e incluyéndolo como título aparte en la ley vigente. Además es precisa la aplicación, por parte del Estado, de una serie de políticas que contemplen la situación económica y financiera de una gran cantidad de personas endeudadas brindando información y

asesoramiento para evitar el sobre consumo, reduciendo el desempleo, y controlando la entrega de créditos que en un futuro difícilmente puedan cubrirse.

CAPÍTULO I

NOCIONES SOBRE LA LEGISLACIÓN ACTUAL

Es la ley número 26.684 la que actualmente rige en materia de concursos y quiebras en la República Argentina. Con la misma se regulan a los pequeñísimos concursos, ya que no poseen un tratamiento específico. A continuación, haremos una síntesis de la misma, enfocada en los aspectos más importantes y relacionados con el tema que nos compete.

1. PRINCIPIOS GENERALES

El diccionario jurídico define a una obligación como la relación jurídica en virtud de la cual un sujeto (deudor) tiene el deber de realizar a favor de otra (acreedor) determinada prestación que puede consistir en dar, hacer o no hacer. El patrimonio de una persona integrado por el conjunto de sus bienes, está afectado al cumplimiento de las deudas de la misma persona, es decir que quien se obliga compromete lo suyo.

La ley atribuye una serie de acciones al acreedor para reclamar su interés cuando se ha visto insatisfecho, ha recibido una satisfacción incompleta, o existe la posibilidad o el peligro de que la violación o insatisfacción pueda producirse. Estas acciones son: medidas precautorias, acciones de integración, medidas de ejecución y acciones reparatorias.

Según el doctor Rivera (2003), la legislación concursal, posee una serie de características, a saber:

- excepcional: solo se aplica en situaciones de insolvencia declaradas judicialmente,
- imperativa: las reglas procesales concursales no pueden ser dejadas sin efecto y prevalecen sobre cualquier acuerdo contractual,

- sustancial: atiende a los derechos de fondo,
- procesal: organiza y regula procedimientos judiciales.

La ley de concursos y quiebras establece que la cesación de pagos es un estado general y permanente de desequilibrio patrimonial que coloca al deudor en imposibilidad de hacer frente de manera regular a las obligaciones exigibles. Existen algunos hechos reveladores de tal situación como: el reconocimiento judicial o extrajudicial por el deudor; mora en el cumplimiento de una obligación; ocultación o ausencia del deudor o administrador sin dejar representante; clausura de la sede de administración; venta a precio notablemente bajo, ocultación o entrega de bienes en pago; revocación judicial de actos realizados en fraude a los acreedores; cualquier medio ruinoso o fraudulento para obtener recursos. En caso de la quiebra pedida por un acreedor, éste debe demostrar la cesación de pagos del deudor; si es pedida por el deudor basta con la mera confesión.

Pueden ser sujetos de concursos:

- personas físicas, los incapaces o inhabilitados también pueden ser concursados,
- personas de existencia ideal de carácter privado, asociaciones, fundaciones, asociaciones civiles y comerciales, sociedades regulares y de hecho,
- sociedades en que el Estado sea parte,
- patrimonio del fallecido, para concursar debe ser separado del patrimonio de sus herederos,
- deudores domiciliados en el extranjero, en caso de que el deudor tenga bienes en el país.

Quedan excluidos: las compañías de seguro, AFJP, patrimonio fideicomitado, UTE y sociedades accidentales, el Estado, entidades autárquicas, iglesias, entidades financieras, entre otras.

El proceso concursal tiene efectos sobre la totalidad del patrimonio del deudor, salvo en el caso de los bienes inembargables, el usufructo de los bienes del hijo del fallido, indemnizaciones por daño moral, etc. Se produce un efecto de proyección sobre los bienes que el deudor adquiriere en el futuro, supone el desapoderamiento de los bienes presentes y los que el deudor adquiriera hasta su rehabilitación. Abarca a todas las obligaciones del concursado, todos los acreedores están alcanzados.

La iniciativa y la acción del acreedor individual ceden ante la acción colectiva de los acreedores. Es decir que las acciones individuales quedan suspendidas. Esta colectividad de

acreedores no posee personalidad jurídica, son centros de imputación de bienes pero sin capacidad de actuar por sí solos.

Todos los acreedores deben concurrir a la sede judicial para participar del acuerdo, para un procedimiento de verificación de créditos a la cual están sometidos.

Existe un principio denominado *Pars conditio creditorum*, el cual establece que todos los acreedores deben soportar igualmente el acuerdo preventivo o resolutorio homologado. No es exclusivo del derecho concursal. A pesar de esto, existe la posibilidad de que el deudor categorice a sus acreedores conforme a criterios razonables; esto no significa violar la igualdad, más bien evitar tratar igual a quienes no lo son.

2. EL SÍNDICO

Según la ley 26.684, el síndico es un órgano que actúa en el acuerdo preventivo hasta la homologación, salvo en los pequeños concursos que interviene durante la etapa del cumplimiento del acuerdo, y en la quiebra durante todo el proceso.

Pueden ser designados los contadores públicos con más de cinco años de antigüedad en la matrícula, o estudios donde los integrantes tengan la misma antigüedad. Los mismos deberán inscribirse como aspirantes ante la Cámara de apelaciones con competencia en lo concursal del lugar. Se dará preferencia a quienes posean títulos de especialización universitaria en materia concursal; se tomará en cuenta antecedentes profesionales y académicos, experiencia en el ejercicio de la sindicatura.

Cada cuatro años se forman dos listas, una de profesionales individuales (categoría B), y la otra de estudios (categoría A). Cuando se abre un concurso preventivo o una quiebra, el juez debe determinar si va a designar a un síndico individual, o a un estudio de acuerdo a la complejidad del caso, esta es una decisión inapelable, y se realiza el sorteo en una audiencia pública. El síndico designado en un concurso preventivo actúa en la quiebra que se decreta como consecuencia de la frustración del concurso preventivo, pero no en la quiebra que se decreta como consecuencia del incumplimiento del acuerdo preventivo.

El órgano mencionado es una figura esencial en la determinación del pasivo, ya que recibe, examina y aconseja sobre las presentaciones de verificación de créditos. Está a cargo del informe general, e interviene en los incidentes de revisión de las resoluciones que se declararon admisibles o inadmisibles los créditos. Es parte en el proceso principal, en todos sus incidentes y en los demás juicios de carácter patrimonial en los que sea parte el concursado, salvo los que deriven de relaciones de familia en la medida dispuesta por ley. Actúa velando por el interés general.

Su función es indelegable, es decir que debe actuar personalmente. Esta actuación se extiende a los actos que deban realizarse fuera de la jurisdicción del tribunal pero se reconocen dos salvedades: si no existen fondos para atender los gastos del traslado y estadía y mediara otra causa justificada, el juez puede autorizar la contratación de apoderados con cargo a gastos del concurso a los fines de su desempeño en actuaciones fuera del tribunal. En el caso de estudios, deben indicar cuales de sus integrantes deben actuar personalmente.

Es el juez quien fija su retribución al homologar el acuerdo preventivo, al resolver sobre la distribución final o complementaria o sobreseer los procedimientos por avenimiento, o al concluir por cualquier otra causa el proceso concursal.

La función es irrenunciable, la renuncia sólo es admisible cuando exista causa grave que impida su cumplimiento. Puede ser removido de su cargo cuando exista negligencia, falta grave, o mal desempeño de sus funciones. La remoción causa la inhabilitación para actuar como síndico durante un plazo no inferior a cuatro años ni superior a diez.

3. LEY DE CONCURSOS Y QUIEBRAS: NORMAS COMUNES DE LOS PROCESOS CONCURSALES

En cuanto a los plazos, todos ellos son perentorios y se consideran cinco días, salvo la existencia de un plazo distinto. Esto implica que un acto no cumplido en término no puede serlo después. En los plazos se computan los días hábiles judiciales, salvo disposición expresa en contrario.

Las notificaciones que se realicen para citación de las partes se realizarán por cédula, el resto son automáticas, por nota o tácitamente, o según lo que disponga el Código Procesal de cada provincia.

El juez es responsable de hacer cumplir estrictamente todos los plazos de la ley, la prolongación injustificada del trámite puede considerarse mal desempeño de su cargo.

El tribunal debe llevar un legajo de copias firmadas de las actuaciones del juicio y de aquellas previstas expresamente en la ley de Concursos y Quiebras, que debe estar permanentemente a disposición de los interesados en secretaría. Constituye una falta grave del secretario la omisión de mantenerlo actualizado.

En el escrito de promoción del incidente debe ofrecerse toda prueba y agregarse la documental. Si el juez desestima manifiestamente la petición, debe rechazarla sin más trámite. Si el juez admite formalmente el incidente, corre traslado por diez días el que se notifica por cédula. La prueba debe diligenciarse en el término que el juez señale dentro del plazo máximo de veinte días. Corresponde a las partes urgir para que la prueba se reciba en los términos fijados. El juez puede declarar de oficio negligencia producida y dictar resolución una vez vencido el plazo, aun cuando la prueba no esté totalmente diligenciada. La prueba pericial se practica por un solo perito designado de oficio, salvo que por la naturaleza del caso el juez estime designar tres, dentro de los dos días posteriores a la designación. Las partes pueden proponer en escrito conjunto dos peritos. Se admiten cinco testigos por cada parte, y se puede proponer mayor cantidad cuando por la complejidad de la causa o de los hechos resulte necesario mayor número. Sólo es apelable la resolución para poner fin al incidente. Todas las cuestiones incidentales cuyas causas existieran simultáneamente y sean conocidas por quien promueve deben ser planteadas conjuntamente.

4. EL CONCURSO PREVENTIVO EN LA LEY 26.684

Al producirse la apertura del concurso preventivo, el concursado conserva la administración de su patrimonio bajo vigilancia del síndico, con algunas limitaciones. El síndico tiene a su cargo la vigilancia de lo que el concursado hace, e incluso de lo que ha hecho desde la presentación. Ese control es de legalidad y no de mérito de la administración, no excluye que informe al juez y a los

acreedores de la marcha de los negocios, además el síndico puede requerir toda la información que crea necesaria.

La presentación del concurso produce la suspensión de intereses que devengue todo crédito de causa o título anterior a ella, que no esté garantizado con prenda o hipoteca. Los intereses se suspenden hasta que el acuerdo preventivo disponga la suerte de ellos.

Las deudas no dinerarias son convertidas a su valor en moneda de curso legal al momento del día de la presentación, o del vencimiento si fuera anterior, a opción del acreedor. Quedan incluidas todas las obligaciones de dar algo que no sea dinero y de hacer; las de no hacer no quedan comprendidas.

El proceso consta de una primera etapa que se abre con la presentación de quien reclame la calidad de acreedor ante el síndico. La verificación de estos créditos tiende a comprobar la existencia y monto de los mismos. Quedan comprendidos todos los acreedores por causa o título anterior a la presentación y sus garantes.

La homologación del acuerdo preventivo es obligatoria para todos los acreedores del concursado. Es la sentencia judicial que da imperio al acuerdo preventivo, y producirá efectos desde que se produzca la misma.

5. LA QUIEBRA EN LA LEY 26.684

La quiebra es el proceso universal cuya finalidad es liquidar los bienes que integran el patrimonio del deudor común y distribuir el producido de esa liquidación entre los acreedores de acuerdo al orden de privilegios y a prorrata de sus créditos (acreedores quirografarios).

Las diferencias con el concurso preventivo, es que este último no tiene la intención de liquidar, sino de lograr un acuerdo con los acreedores para evitarla.

El proceso de quiebra se abre con una sentencia dictada por el juez con competencia concursal, y se dicta:

- cuando se frustra un concurso preventivo o media incumplimiento o nulidad del acuerdo (quiebra indirecta),
- a pedido del mismo deudor (quiebra voluntaria),
- a pedido del acreedor (quiebra necesaria).

Para que se entre en estado de quiebra no es necesaria la pluralidad de acreedores. No existe la quiebra de oficio.

Declarada la quiebra, todos los acreedores quedan sometidos a las disposiciones de la ley y sólo pueden ejercitar sus derechos sobre los desapoderados en la forma prevista en la misma. No pueden agredir directamente el patrimonio de su deudor quebrado.

No hay inconveniente para que empiece de manera inmediata a la declaración de quiebra, salvo en los siguientes casos: se interpone un recurso de reposición contra la sentencia de quiebra, se admitió por el juez la conversión en concurso preventivo, hay un pedido de apelación pendiente contra la sentencia de quiebra indirecta cuando esta es apelable, hay recurso de apelación pendiente contra la sentencia de quiebra decretada por extensión.

La liquidación debe realizarse en la forma más conveniente al concurso dispuesta por el juez, según este orden:

- 1- enajenación de la empresa como unidad,
- 2- enajenación en conjunto de los bienes que integran el establecimiento del fallido,
- 3- enajenación singular de todos o parte de los bienes.

Se debe presentar un informe final diez días después de aprobada la última enajenación, en doble ejemplar. El mismo debe contener: la rendición de cuentas de las operaciones efectuadas, el resultado detallado de las enajenaciones, la enumeración de los bienes no liquidados, y el proyecto de distribución final.

El proyecto de distribución final determina cómo participa cada acreedor sobre los fondos existentes en el concurso, luego de liquidados los bienes y satisfechos los gastos pre deducibles. No puede innovar en lo que ya ha sido resuelto sobre la incorporación de los créditos al pasivo concursal.

El proyecto está destinado a ser modificado por la incorporación de accesorios que haya devengado el dinero depositado en cuenta fructífera detraído en la medida de los honorarios que hayan sido regulados.

Finalmente, podemos concluir haciendo referencia a los distintos modos en que puede concluir la quiebra, a saber:

- admisión del recurso de reposición contra la sentencia declaratoria,
- conversión en concurso preventivo,
- desistimiento del deudor de la quiebra pedida por él,
- avenimiento,
- pago total, hecho con la liquidación de los bienes,
- cartas de pago otorgados por todos los acreedores,
- inexistencias de acreedores concurrentes,
- trascurso del plazo de dos años desde la clausura del procedimiento.

6. PEQUEÑOS CONCURSOS

La ley en sus artículos 288 y 289 considera pequeños concursos preventivos aquellos en los cuales se presenten en forma indistinta, cualquiera de las siguientes circunstancias:

- que el Pasivo no alcance la suma de \$ 100.000
- que el proceso no presente más de veinte acreedores quirografarios
- que el deudor no tenga más de veinte trabajadores en relación de dependencia

El régimen aplicable establece que no serán necesarios los dictámenes del estado detallado del Activo y Pasivo indicando su composición, ni la nómina de acreedores, legajo de cada acreedor y dictamen del contador público. Tampoco será necesaria la constitución del comité de acreedores, como indicamos anteriormente, ni regirá el régimen de supuestos especiales (cramdown). El contralor del cumplimiento del acuerdo será el síndico, quien percibirá honorarios del uno por ciento de lo pagado a los acreedores.

El juez puede declarar de oficio que el trámite deberá adecuarse al régimen de los pequeños concursos. Tiene atribuciones para comprobar el cumplimiento de los supuestos que lo tipifican. Podrá prescindir del trámite si advirtiera que el concursado se ha colocado en alguna de las hipótesis adrede.

Cabe aclarar, que el presente trabajo de investigación apunta a los *pequeñísimos concursos*, distintos de los pequeños concursos, por tratarse de personas físicas con un menor Activo, ya que cuentan con un modesto sueldo y escasos bienes a su nombre, pero muchas veces un Pasivo desproporcionado.

7. PROYECTO DE LEY DEL RÉGIMEN DE SOBRE ENDEUDAMIENTO PARA PEQUEÑOS DEUDORES

Atendiendo la legislación vigente, surge claramente la necesidad de adoptar un régimen para determinados deudores con limitados recursos, que llegue para suplir los vacíos existentes. En esta sección, trataremos sobre el proyecto de ley que aborda el tema, el cual ya cuenta con media sanción en el Senado.

Actualmente, el endeudamiento resulta cada vez más difícil de controlar, puede deberse a la abusiva concesión de crédito, sin dejar de nombrar la falta de responsabilidad por parte de los consumidores. Es entonces, cuando aparece este sistema innovador para encauzar y reordenar la economía de los deudores.

Pueden ingresar al régimen, los siguientes sujetos:

- particulares, con un ingreso mensual menor a tres salarios mínimos vitales y móviles;
- particulares, cuyo pasivo no supere más del 300% de sus ingresos mensuales, normales y habituales;
- comerciantes con un pasivo inferior a veinte salarios mínimos vitales y móviles.

Es el sobre endeudado quien tendrá la opción de elegir este procedimiento o atenerse al habitual de la Ley de Concursos y Quiebras. El juez solicitará la opinión al síndico, quién la emitirá después de un estudio detallado de su real situación patrimonial. Cabe aclarar que el síndico en este tipo de procedimientos, asume un rol conciliador, y no se ve obligado a aceptar el cargo al momento de su nombramiento, sino que esto constituye una opción.

Cuando se considere que la situación del deudor es remediable, se procede a una etapa de *conciliación extrajudicial*. En la misma, una vez promovida la acción, publicados los edictos y fijadas las fechas para las reuniones entre el síndico, el deudor y los acreedores, se elaborará un plan de

pagos de hasta siete años. Si dentro de esta conciliación, no hay posibilidad de acuerdo entre las partes, el síndico deberá elaborar un plan de medidas de saneamiento. Una vez que el plan es homologado, las medidas serán oponibles al deudor y a todos los acreedores (hayan participado o no de la negociación). El régimen impone que la duración de todo este trámite no puede extenderse más de seis meses.

En el caso de no ser viable la opción de una conciliación extrajudicial como consecuencia de una negativa opinión del síndico, el juez citará a los acreedores por cinco días a fin de notificarlos de la apertura de tal proceso, y recibirá posteriormente información que ellos presenten respecto de la existencia, cuantía y monto de su crédito. A su vez, oirá también lo que el deudor tenga para alegar. Se designará un enajenador, como auxiliar del juez para la realización de los bienes, atendiendo a aquellos que según el artículo 15 no pueden estar incluidos, como por ejemplo el inmueble sede de la actividad del deudor.

Es muy importante el comportamiento tanto del deudor como de los acreedores. El síndico deberá expedirse en su informe sobre la responsabilidad que le podría corresponder a el/los acreedor/es que hayan agravado la situación del deudor. Se presume en el proceso el actuar de buena fe del deudor, pero admitiendo prueba en contrario por parte de aquellos que tengan un interés legítimo en él.

Coincidiendo con el doctor Fragapane (2014) y el doctor Rivera (2010), consideramos que existen algunas falencias en el proyecto, a pesar de su procedimiento innovador, a saber:

- el sistema no debería ser optativo, sino obligatorio debido a las ventajas que acarrea y a las dificultades que implica la aplicación del procedimiento general;
- la aceptación voluntaria del síndico podría traer una serie de problemas respecto al rechazo constante cuando se trate de un proceso con pocas ganancias para el mismo. Sería conveniente que exista una lista exclusiva para su postulación, y que se establezca la obligatoriedad de llevarlo a cabo en caso de ser sorteado;
- la imposibilidad de liquidación del bien inmueble sede de la actividad del deudor,
- reglamentar adecuadamente la citación a los acreedores, con la ayuda del deudor.

Si bien la propuesta permite que contando con una sindicatura competente, un deudor colaborador y acreedores en búsqueda de una conciliación se pueda llegar a buen puerto, quedan aún aspectos sin resolver y asperezas que limar para poder optimizar los procedimientos para dichos sujetos.

CAPITULO II

TRATAMIENTO EN OTRAS LEGISLACIONES

Si comparamos con otras legislaciones, existen sistemas que exigen que se cumplan determinados recaudos o imponen severas responsabilidades sobre los deudores o acreedores solicitantes de la quiebra.

Es notable la preocupación internacional que se advierte sobre esta problemática en la sociedad actual en los distintos países, frente a los inadecuados procedimientos para el tratamiento del "sobre endeudamiento del consumidor" y se abre paso a distintos procedimientos que tienden al saneamiento del pasivo de este tipo de deudores (pequeñísimos), adoptando medidas que intentan garantizar la seriedad y razonabilidad de estos pedidos, que tienen por objeto lograr el amparo en la normativa concursal. Así, procuran el desarrollo de mecanismos idóneos para prevenir que se agraven los daños derivados del uso anti funcional de los instrumentos concursales.

Es por ello que trataremos distintos sistemas internacionales que ponen de relieve que el sobre endeudamiento del consumidor tiene notables diferencias con el del empresario o el comerciante, pues este deudor se encuentra en la situación de insolvencia, no producto de su actividad, sino que sus deudas tienen origen en el consumo.

1. LEGISLACIÓN ESTADOUNIDENSE

La legislación de Estados Unidos establece una serie de diferentes procedimientos que se pueden aplicar, dependiendo la situación del deudor:

- el tipo de liquidación en donde los bienes del deudor son entregados a un administrador nombrado especialmente para su venta y entrega del producido a los acreedores del fallido (capítulo 7),
- el procedimiento para las municipalidades, pero sin producirse la liquidación ni cesación de la actividad,

- aquel similar a nuestro concurso preventivo, que consiste en la reorganización y *reparación* de la empresa,
- un capítulo (el número 13) de la ley es reservado para personas físicas con ingresos regulares,
- un tratamiento especial para establecimientos familiares de agricultura y pescas con ingresos regulares, temporal pero siempre renovado,
- las pequeñas quiebras
- y aquel previsto para cuando el único activo es un inmueble.

Los distintos tipos de procedimientos se aprecian con mayor intensidad en el caso de la insolvencia de las personas físicas, que en principio pueden recurrir a la liquidación que consiste en entregarle los bienes a un administrador que se encargue de la venta y entregue el producido a los acreedores, siendo el procedimiento más frecuente.

Hasta ahora esto no difiere de la quiebra tradicional, el desapoderamiento se extiende a los bienes que el deudor tiene a la fecha de presentación del pedido de quiebra.

Ahora bien, el deudor espera un descargo que lo libere de cualquier responsabilidad por las deudas anteriores a la quiebra.

Sin embargo, no todas las liquidaciones de este capítulo terminan de esta manera, pues hay casos en que es improcedente y ciertas obligaciones del deudor están excluidas, por ejemplo las alimentarias.

Por otra parte, en otro de sus capítulos la ley estadounidense contempla la reorganización (procedimiento preventivo) aplicable a deudores individuales con ingresos anuales regulares que tengan deudas quirografarias por menos de U\$S 290.525 y deudas garantizadas por menos de U\$S 871.550. Se trata de un procedimiento que sólo puede ser promovido por el deudor, en el que se designa un administrador falencial y que termina con la propuesta realizada por el deudor también de manera exclusiva que debe contemplar distintos aspectos impuestos por la ley: pago total a los créditos de preferencia en efectivo, salvo acuerdo del acreedor; tratamiento igualitario de los créditos quirografarios, con posibilidad de clasificación de éstos; no alteración de los derechos de quien tiene una garantía sobre la casa del deudor; una porción de los ingresos debe ser sometida al pago de las deudas y en el que el período de pago no ha de exceder los tres años, pudiendo ser extendido por la Corte a cinco fundadamente. Este plan no es votado por los acreedores, sino que es

aceptado por la Corte. El plan ha de haber sido propuesto en buena fe y los pagos que en él se comprometan a cada uno de los acreedores quirografarios han de ser mayores o iguales.

La legislación también contiene un descargo que tiene lugar por regla general después de completados los pagos de conformidad con el plan aprobado por la Corte. De todos modos también puede mediar descargo sin haberse completado los pagos, por decisión de la Corte.

Asimismo, el sistema del descargo ha sido considerado por algunos demasiado *benevolente*; y ello se advierte en el crecido número de liquidaciones que existen respecto de personas físicas: más de 1.200.000 personas presentaron su pedido de quiebra en el año 2000, lo que representa un incremento de 70% con relación a 1990; La previsión para el 2001 era que el número de quiebras se incrementaría como consecuencia de la recesión de la economía estadounidense.

Una de las reformas más importantes de la ley de quiebras desde 1990 fue votada por el Senado, con el claro objetivo de hacer más difícil la liberación de las deudas conforme al procedimiento del Capítulo 7 e instar a la utilización del Capítulo 13 que requiere el pago de una porción de las deudas en el término de cinco años.

Esta reforma fue propiciada por las emisoras de tarjetas de crédito, y cuestionada por las asociaciones de consumidores. Finalmente fue aprobada en el año 2005, a pesar de la gran cantidad de críticas que se produjeron en su contra.

Rivera (2010), citando a Héctor Alegría, menciona que entre las reformas instituidas por la nueva normativa se pueden destacar las siguientes:

- Toda petición de sometimiento a alguno de los procesos concursales debe acompañarse con una certificación de que el deudor, dentro de los 180 días previos a la presentación, asistió a un curso de asesoramiento financiero dictado por una entidad sin fines de lucro aprobada por el Síndico de Quiebras.
- Se permite la conversión de un procedimiento que hubiera sido iniciado por vía del Capítulo 7 al Capítulo 13, si se acredita abuso del deudor. En efecto, si el ingreso del deudor es mayor que el promedio estadístico estadual, el síndico o un acreedor podrán interponer, bajo ciertas circunstancias, una acción para desestimar un procedimiento bajo el Capítulo 7. La legislación apunta a que el individuo con altos ingresos que busca someterse a un procedimiento concursal, lo haga mediante un plan de pagos (Capítulo 13) que esté basado en su capacidad económica, pero que no tenga la opción de liquidación mediante el Capítulo 7. En las radicaciones bajo este Capítulo, el deudor termina, generalmente, eximido del pago de una gran cantidad de deudas, debido a la amplitud del descargo.

- Conforme la nueva normativa, las peticiones bajo el Capítulo 13 deben denegarse si el deudor obtuvo una exención de deudas durante los cuatro años anteriores, o durante los dos años anteriores.

- Se crea una nueva sección conforme a la cual la suspensión de acciones no tendrá efecto bajo ciertas circunstancias en las que se presume mala fe o abuso del deudor. Asimismo, ante una petición bajo los Capítulos 7, 11 ó 13, presentada luego de haberse desestimado un caso anterior en el periodo de un año, la "cesación automática" tendrá un término de sólo 30 días posteriores a la solicitud, a menos que una parte interesada demuestre que el segundo caso fue radicado de buena fe.

- Si el ingreso del deudor es mayor que el promedio estadístico estadual, el plan de pagos propuesto por el deudor bajo el capítulo 13, será de cinco años, debiendo presentarse anualmente una declaración de ganancias.

- Quedan incluidos en la masa concursal todos los bienes adquiridos por el deudor con posterioridad a la presentación y antes de la finalización del procedimiento, como así también los ingresos obtenidos por prestación de servicios durante ese lapso. Asimismo, el plan debe imputar los ingresos disponibles al pago de las deudas incluidas en el mismo durante el periodo de cinco años.

A pesar de esta reforma, no se cumplió con el objetivo planteado inicialmente por Norteamérica, ya que un gran porcentaje consumidores y personas afectadas por gastos médicos pidieron protección bajo el régimen de liquidación del Capítulo 7.

2. LEGISLACIÓN FRANCESA

En nuestro país es bien conocido el régimen francés de insolvencia de personas físicas por obligaciones no profesionales conocido como "sobre endeudamiento de particulares".

Se trata de un complejo sistema administrativo y judicial por el que se pretende aliviar la situación de personas físicas que han asumido deudas "no profesionales".

En una primera etapa interviene un organismo administrativo (la Comisión) que trata de conciliar a deudor y acreedores, en orden a la concreción de un plan convencional de

reestructuración del pasivo, que debe ser suscripto por el deudor y sus “principales acreedores”. Este acuerdo es obligatorio para todos los acreedores, aun los disidentes, y puede contener diversas medidas, como la reprogramación de los vencimientos de las obligaciones, la reducción de tasas de interés, la consolidación, creación o sustitución de una garantía.

Si en ese procedimiento no se consigue un acuerdo, la Comisión puede sugerir medidas que son puestas en ejecución por un juez. El juez puede imponer cuatro tipos de medidas:

- el diferimiento de las obligaciones del deudor, hasta un plazo de cinco años, con ciertas salvedades particulares;
- la re imputación de pagos por intereses al capital, muy raramente utilizada;
- la reducción de la tasa de interés, que puede llegar a ser inferior a la tasa legal (según la expresión que usa la ley, en un punto que dio lugar a feroces debates); la jurisprudencia ha debido pronunciarse en infinidad de oportunidades sobre hasta dónde puede llegar esta reducción;
- la reducción del saldo a pagar por los préstamos inmobiliarios después de la venta del inmueble del deudor.

Por lo demás surge del conjunto de las disposiciones que las ejecuciones contra el deudor son suspendidas (en una primera etapa provisoriamente y una vez acordada obligatoriedad a las medidas anteriores por el juez, definitivamente respecto de los acreedores alcanzados por el plan).

Esta enumeración es taxativa según ha declarado la Corte de Casación, pues las medidas previstas en ella constituyen una derogación significativa del derecho común, y son oponibles a todos los acreedores denunciados por el deudor y avisados por la Comisión de la existencia del procedimiento.

3. LEGISLACIÓN ALEMANA

La legislación alemana contiene un procedimiento por el cual el deudor persona física que no esté en posibilidad de restituir sus obligaciones causadas en el consumo, cede la porción embargable

de sus ingresos a un fiduciario por un plazo de siete años pasado el cual, si ha observado buena conducta, puede ser liberado de sus obligaciones en la porción insatisfecha.

Cabe aclarar, que esta exoneración de deudas no alcanza al deudor condenado por sentencia respecto de delitos como al que hubiera cometido falsedades o errores en forma dolosa o con culpa grave en el procedimiento.

4. OTROS REGISTROS

El “Smallbankruptcy” de la legislación inglesa es un régimen especial consistente en un procedimiento de liquidación sumario cuando el activo no exceda de cierto monto.

El art. 200 de la ley de quiebras brasileña organiza un procedimiento sumario teniendo en cuenta el valor del pasivo.

La ley paraguaya en sus arts. 226 y 227, regula los pequeños concursos sobre la base del activo, y les aplica un procedimiento simplificado, con concurso preventivo obligatorio.

CAPÍTULO III

EL ENDEUDAMIENTO DE LAS PERSONAS FÍSICAS

1. RESEÑA HISTÓRICA

1.1. LOS PRÉSTAMOS Y EL CAPITALISMO

Según la página Todo Crédito con la llegada del capitalismo, diversas han sido las maneras y estrategias tenidas en cuenta por los comerciantes para incrementar sus negocios como así también para agilizar el intercambio de bienes y servicios.

En un principio aquellas personas que contaban con respaldo económico eran las que otorgaban préstamos y tomaban derecho sobre algunas cosas del deudor para asegurarse el pago de los mismos. Dichos préstamos incluían onerosos intereses que en algunos casos los tomadores no podían abonar, lo que los llevaba a solicitar nuevos préstamos y así generar un círculo vicioso, hasta el punto en el cual la deuda era de tal magnitud que la misma no podía ser cancelada.

Una de las consecuencias más importantes fue la sufrida por los tomadores de los préstamos, ya que los mismos eran desposeídos de los bienes que habían entregado en una especie de garantía por el pago del mismo lo que devino en el enriquecimiento injusto de los acaudalados, ya que eran ellos los que decidían el importe de los intereses, la forma de pago y el momento en el cual debía realizarse.

1.2. SITUACIÓN DE ARGENTINA: CRISIS-RECUPERACIÓN-CONSUMO-CONSECUENCIAS

Argentina es un país que a lo largo del tiempo ha atravesado por diferentes crisis, ya sea económicas, sociales o institucionales. La última de ellas data del año 2001 en la cual el país sufrió una revelación del pueblo que salió a las calles a protestar por sus derechos. Un gran desequilibrio

institucional trajo aparejada tal situación con la renuncia del presidente y la sucesión de 5 presidentes en el término de una semana. La economía y el sistema financiero se vieron desmoronados, la devaluación de la moneda, la subida del dólar y las monedas alternativas utilizadas para salir adelante (LECOP, PETRON, PATACON, etc.) fueron entre otras los detonantes de la crisis. Se han nombrado algunas de las causas ya que el objetivo del trabajo no es la crisis en sí sino las consecuencias que ha generado hasta la actualidad la reactivación del sistema.

El proceso de recuperación llevado a cabo tuvo su punto fuerte en la otorgación de créditos para financiar el consumo. Las formas más utilizadas fueron los créditos personales y las tarjetas de crédito.

En primer lugar es necesario definir qué es un crédito como así también las principales características de los préstamos y tarjetas de crédito.

Según se expone en la página anteriormente mencionada, en la actualidad, el crédito es una operación financiera mediante la cual una persona es beneficiada con el préstamo de determinada cantidad de dinero según un límite preestablecido y durante un plazo prefijado.

Los préstamos personales son un tipo de crédito otorgado por una entidad financiera cuyo destino es decidido libremente por el beneficiario, son conocidos como “Créditos al consumo” ya que facilitan la compra en el momento de producirse la necesidad o deseo de comprar.

Mientras que la tarjeta de crédito es una tarjeta plástica que sirve para realizar compras en diversos negocios adheridos con la posibilidad de diferir el pago en el tiempo y contando con determinados beneficios que brindan las mismas. Además se pueden diferenciar entre las tarjetas que ofrecen casi todos los bancos (Visa, MasterCard, etc.) como así también las regionales emitidas generalmente por financieras (Tarjeta Naranja, Nevada, etc.)

D`Onofrio (2008) en su trabajo ha realizado un análisis sobre cómo estos mecanismos han ayudado a restablecer el poder adquisitivo de las personas, como así también las causas del consumo de las mismas. Habla de la reestructuración social que ha afrontado el país como consecuencia de la crisis y la aparición del “Consumer Finance”, denominando así a los mercados que brindan servicios financieros a los sectores de menores recursos.

Con respecto al consumo, D`Onofrio cita en su trabajo a David Laibson (1997) el cual hace referencia a la *Psicología de la Gratificación Instantánea*; la misma habla sobre distintos aspectos psicológicos que influyen en los seres humanos a la hora de decidir. Su trabajo plantea que las decisiones que deben tomar las personas no son las mismas a través del tiempo, por lo tanto hay momentos que éstas pueden llegar a ser irracionales y no estar relacionadas con lo que se quiere en un futuro.

Según Bianchi, Clement, Dos Santos Freire y Weidmann (2012) la mayoría de las deudas son por créditos para el consumo, las mismas son contraídas de forma instantánea y se basan más en el

deseo que en la necesidad. No existe una adecuada reflexión sobre la responsabilidad de pagarlas en un futuro. Lidia Vaiser (2012) dice

Hay un problema sociológico y un problema psicológico en el origen del consumo desaforado que signa nuestros tiempos, donde los valores se han subvertido: se vale porque se tiene todo. Y no debería perderse de vista que detrás de la crisis económica de los pequeños deudores, hay un grave problema social que repercute muy especialmente en el ámbito de la familia.

Hoy en día la posibilidad de acceder al mercado financiero ha apaciguado la no satisfacción de las necesidades. Es más fácil adquirir bienes con tarjetas de crédito que con dinero en efectivo, los beneficios otorgados por la utilización de las mismas son notablemente superiores. En el contexto económico en que se vive, donde inflación e incertidumbre son comunes denominadores del día a día, se hace imposible pensar en el futuro y mucho más en las disponibilidades que se tendrán con el correr del tiempo. Es por eso que este tipo de financiamiento, en donde se logra diferir el pago y obtener ventajas de pagar en cuotas sin interés, es uno de los mecanismos más utilizados para adquirir bienes o servicios.

Es importante resaltar que cualquier persona con los mínimos requisitos puede acceder a su crédito ya sea en entidades financieras (préstamos, tarjetas) como así también en locales de venta de indumentaria (calzado, vestimenta, etc.) y de electrodomésticos. Se puede decir que años atrás era casi imposible, muy pocos tenían acceso al crédito, eran los bancos los encargados de otorgarlos y estaban dirigidos hacia un nivel medio/ alto de la sociedad.

Con la reestructuración social que atravesó el país se debieron determinar nuevas formas de reactivar el sistema, ya que había personas que habían descendido de nivel social por circunstancias exógenas a ellas. Estas nuevas medidas adoptadas fueron las que lograron incluir a personas que no habían tenido la posibilidad de acceder al sistema financiero. Estas no tienen sólo como beneficiarios a aquellos de clase media que se habían encontrado perjudicados por la crisis, sino que también a la población de clase baja.

La necesidad de salir adelante y darles oportunidades a aquellas personas que no las habían tenido antes, trae aparejadas consecuencias que se están viendo reflejadas en la actualidad.

En principio la falta de información es una de las principales causas del endeudamiento, ya que quien pide el crédito es el que cuenta con toda la información sobre sus ingresos y capacidad de pago y, desde la óptica de D'Onofrio, quien menciona a Stiglitz (1975), en el país en que nos encontramos no resulta extraño que estas mismas personas sean las que disfracen sus condiciones o naturaleza de sus negocios para ser beneficiados, y en el caso de que hayan determinado un destino específico para el dinero, cambien el rumbo del mismo.

Mientras que las entidades prestadoras sólo cuentan con información incompleta, lo que las lleva a tomar medidas que se aplican a todos por igual, y es allí donde se ven perjudicadas personas que realmente necesitan el dinero. Se puede ver reflejada esta situación a través de los *créditos predatorios* como dice Vaiser (2012)

...los mismos son aquellos en los cuales los deudores son sometidos al pago de elevadas tasas de interés, superiores a las corrientes, o descuentos iniciales por intereses y gastos. Dicho, mecanismo oculta una realidad que es que el prestamista ya tiene calculado los efectos del incumplimiento pero le basta con que algunos paguen las cuotas para tener ganancias importantes.

El cambio de conducta de los consumidores ha jugado un papel importante. Defínase como consumidor según la Ley 24.240

...a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social... Se considera así mismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

Cabe destacar que aquellas personas que sufrieron un gran cambio en sus hogares dado por la modificación de la restricción presupuestaria con la que contaban, vieron que sus necesidades ya no eran satisfechas y por lo tanto, para no encontrarse en una situación a la que no estaban acostumbrados, decidieron tomar préstamos para satisfacer aquellas necesidades rezagadas por la crisis.

La insolvencia del consumidor no tiene como único origen el uso abusivo del crédito; también puede deberse a la pérdida del empleo, el divorcio o la separación personal, problemas familiares, accidentes o complicaciones médicas o de salud.

Los problemas económicos que llevan a un endeudamiento imposible de enfrentar, tienen su origen en alteraciones de la vida del consumidor, que la literatura jurídica internacional denomina "*fuerza mayor social*".

Mientras tanto aquellas personas a las cuales se les abrieron las puertas del mercado financiero decidieron imitar las conductas del resto de la población sin tener en cuenta cuáles eran sus verdaderas condiciones económico-financieras.

Éstas entre otras son las causas que nos han llevado a investigar sobre la conciencia de la población acerca de las consecuencias y riesgos que se enfrentan al sobrepasar la capacidad de pago que con la que cuentan.

2. ESTUDIO DE CAMPO

Se realizó un trabajo con el objeto de identificar a aquellas personas que poseen tarjetas de crédito y que son habitualistas en el pedido de préstamos. La atención estuvo centrada hacia cuáles fueron las necesidades que las llevaron a decidir sobre la toma de un préstamo y por qué encontraron en estas formas de financiación la manera de cubrir dichas necesidades.

Se llevaron a cabo encuestas y entrevistas en forma anónima ya que de este modo muchas de ellas respondieron a las consultas con mayor confianza. Se visitaron entidades financieras, las cuales pusieron a nuestra disposición los requisitos que se deben cumplir para obtener un préstamo personal; también fueron tenidas en cuenta las casas de indumentarias que otorgan créditos a sus clientes ya que es muy común hoy en día que se realice este tipo de operaciones.

Para su mejor entendimiento se ha dividido el trabajo en Préstamos Personales y en Tarjeta de Crédito.

2.1. PRÉSTAMOS PERSONALES

En primer lugar fue visitada una entidad financiera reconocida en el medio, la cual nos puso a disposición los requisitos para obtener un préstamo en dicha compañía. A continuación se detallarán los mismos.

Documentación necesaria para el trámite:

- Documento de Identidad
- Comprobante de domicilio (servicio o impuesto actualizado)
- Bono de sueldo

Trabajadores independientes, comerciantes y profesionales:

- Monotributo 3 últimos pagos o Declaración Jurada del Impuesto a las Ganancias
- Certificación de ingresos por contador, certificada por consejo profesional
- Boleto de Ingresos Brutos: 3 últimos (pagos)
- Habilitación Municipal, Patente o Matrícula Profesional.

Además de los mencionados requisitos se le pide un garante que se encuentre en actividad, ya sea en el sector público como privado con su respectivo bono de sueldo.

Dicha compañía pide que se cumpla estrictamente lo solicitado; en caso contrario no se podrá ser beneficiado del préstamo. Un caso particular es el de las personas que no pueden justificar sus ingresos con un bono de sueldo como ser en el caso de que la parte interesada trabaje con su padre. En estos casos el préstamo debe ser tomado por la persona que si pueda demostrar sus ingresos, quien deberá cumplir cada uno de los requisitos antes mencionados y la misma debe estar de acuerdo en que la utilización de los fondos prestados la realizará otra persona; en el caso particular, su hijo.

Con respecto a esta forma de financiación, tuvimos la oportunidad de dialogar con personas que hacen uso del sistema y nos contaron su experiencia, de las cuales es importante resaltar algunos puntos que nos han permitido llegar a algunas conclusiones sobre el tema.

Se trata de personas de nivel socioeconómico medio que por distintas circunstancias llegaron a utilizar este recurso que habilita nuestro sistema financiero. La incertidumbre con la que se vive es un factor importantísimo a la hora de decidir; la situación económica por la que atraviesa el país ha llevado a altos índices de desocupación, que ha sido una de las causas principales de la imposibilidad de pagar las cuotas establecidas, asociado con el aumento de los intereses por mora y punitivos que en algunos casos ha hecho imposible la devolución del crédito.

Hay casos particulares en que se han llegado a hacer adelantos de herencia con cesión de derechos a los hermanos para poder afrontar las deudas pendientes, lo que trajo aparejado grandes discusiones y preocupación por parte de toda la familia.

Otro de los casos es la *venta de códigos*, debido a la estabilidad, ingresos fijos, que proporciona el artículo 14 de la Constitución Nacional Argentina a los empleados públicos, haciendo que los mismos sean el objetivo de los bancos y prestamistas. Dicho mecanismo consiste en la autorización de descontar del bono de sueldo de los mismos la suma correspondiente a las cuotas de dichos préstamos. El problema radica en que en la mayoría de los casos los descuentos realizados

son muy elevados y llegan a consumir la totalidad de su ingreso mensual, por lo que deja a la persona sin los recursos necesarios para solventar sus gastos mensuales. Respecto a este tema hacen hincapié Bianchi et al. (2012) diciendo que esta situación impulsa a los consumidores sobre endeudados a velarse de la única salida posible en el derecho argentino vigente: *la solicitud de su propia quiebra* para “limpiar” sus sueldos ya que los descuentos cesan con la misma.

Cabe resaltar que si bien los empleados públicos no están regidos por la Ley de Contrato de Trabajo, el legislador en la misma ha establecido en su artículo 107 que la totalidad de la remuneración de los empleados deberá expresarse en dinero y el empleador no puede imputar los pagos en especie a más del 20% de la remuneración. Como así también en su artículo 120 menciona que el salario mínimo vital y móvil es inembargable salvo por deudas alimentarias. Lo dicho anteriormente hace pensar el porqué de la diferencia, si en ambos casos se está hablando de un trabajador en relación de dependencia, siendo lo único que difiere el ámbito en el cual realizan sus actividades (público-privado).

Por último no se puede dejar pasar a aquellas personas que luego de la crisis intentaron, con su espíritu luchador, salir adelante y recomponer su situación económica para lo cual le fue indispensable el pedido de sumas de dinero para llevar a cabo sus proyectos. En algunos casos los emprendimientos no se llegaron a realizar, y en otros iniciaron pero debieron abandonar por falta de experiencia. Las decisiones por ellos tomadas en su mayoría no fueron las mejores.

En su afán de salir adelante, olvidaron que el dinero no es lo esencial en un negocio, sino las personas que lo llevan a cabo y cómo administrar los recursos escasos son factores que inciden en el manejo de los mismos.

Al no brindar los resultados esperados el abandono de la actividad fue la mejor solución para no incurrir en mayores pérdidas. Los préstamos fueron tomados por las personas y debían ser devueltos pero ante la falta de liquidez se vio interrumpido dicho repago ocasionando la toma de medidas judiciales por parte de los prestatarios. Cabe señalar que hay proyectos que se han realizado y todavía están en funcionamiento, estas personas se embadurnaron de los mínimos conocimientos comerciales para lograr perdurar en el tiempo.

2.2. PRÉSTAMOS OTORGADOS POR CASAS DE DEPORTES-INDUMENTARIA-CALZADO

Los requisitos requeridos por las mismas no son muy estrictos, siendo los más comunes:

- Documento de Identidad
- Servicio que acredite el domicilio
- Bono de sueldo

En algunos casos a medida que aumenta el nivel de confianza por la documentación presentada aumenta el importe del crédito, sin embargo como se puede observar, los requerimientos en su mayoría pueden ser cumplidos por cualquier persona mayor de 18 años lo que hace escasa la información con la que cuenta la empresa sobre la capacidad de pago de los mismos. Los importes rondan entre los \$ 900 y \$ 2000. Algunas de estas empresas cuentan con un sistema integrado que les permite verificar si el interesado tiene créditos en otros negocios y el cumplimiento en el pago de las cuotas.

Este es un mecanismo utilizado en la mayoría de los casos por personas de escasos recursos que ven la oportunidad de comprar con pocos requisitos bienes que en otros momentos probablemente les eran inalcanzables, pero que al no contar con disponibilidades en forma regular se retrasan en su pago, lo que deviene en la iniciación de acciones judiciales para el cobro de los mismos. Las estadísticas tenidas en cuenta por los comerciantes es que sólo el 20% de las personas morosas y que están en tratamiento judicial vuelven al negocio y pagan sus deudas gozando de los beneficios de las quitas de intereses por pago voluntario.

Es menester traer a colación que en una de las entrevistas realizadas nos dieron a conocer que a la hora de otorgar un préstamo le realizan una pequeña evaluación a la persona interesada sobre su identidad: debe contestar 5 preguntas sobre los datos del DNI. En este negocio es importante hacer este control porque se han visto ante la presencia de identidades falsas y DNI inexistentes.

2.3. TARJETAS DE CRÉDITO

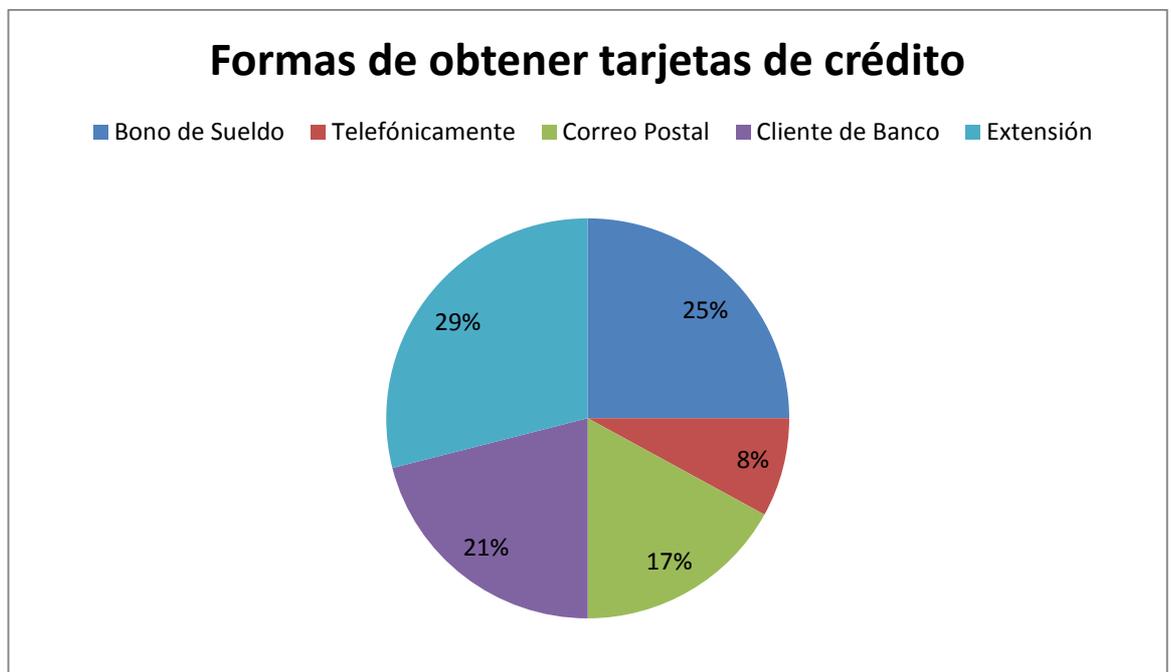
Frente a los cambios que se han producido en los últimos años el dinero en efectivo ha dejado de ser el medio más apto para realizar las operaciones mercantiles. Las tarjetas de crédito han comenzado a jugar un rol importante en la vida de las personas.

Para recabar información sobre este tema, consideramos a las encuestas como la forma más idónea, ya que con simples preguntas es posible obtener información estadística en menor tiempo y la amplitud de las mismas es de mayor alcance.

Con los datos recaudados se puede decir que el 82% de las personas encuestadas tienen tarjeta de crédito y el 28% no cuenta con ingresos que puedan ser comprobados a través de bonos de sueldos. Es la primera problemática a la cual nos enfrentamos, ¿cómo hacen esas personas para solventar sus gastos? ¿cómo obtuvieron las tarjetas de crédito?, estas entre otras preguntas son las que trataremos de responder para entender el porqué de la utilización de tarjetas de crédito.

A continuación se mostrará en forma gráfica los medios por los cuales se ha podido acceder al sistema de tarjetas de crédito para que se comience a comprender la implicancia de su utilización.

Gráfico 1



Como se puede observar en el gráfico, el 21% de las personas obtiene sus tarjetas de crédito por ser clientes de un banco y éste es uno de los servicios que ellos ofrecen. El problema que este método tiene es que el banco no identifica a aquellas personas que por circunstancias particulares tienen sus cuentas en ellos. Es el caso del simple trabajador que por miedo a los robos -debido a los altos índices de inseguridad con los que se vive hoy en día- decide depositar su dinero y así obtener una simple tarjeta de débito con la cual se pueden llegar a controlar los gastos que se realizan.

Por otro lado están aquellas personas que lo utilizan como un medio para el ahorro y se ven entusiasmados ante la propuesta de obtener una tarjeta de crédito. Este tipo de tarjetas son otorgadas siempre de forma gratuita y pueden conseguirse al contratar cualquier otro producto financiero como por ejemplo cuentas corrientes o al domiciliar la nómina.

La obtención con bono de sueldo arroja un total de 25% mientras que las extensiones de las tarjetas de crédito lideran en la forma de obtención con un 29%, en estos casos los requisitos son mínimos, en un primer lugar la sola presentación de un bono de sueldo no asegura la capacidad de repago que tenga la persona; mientras que las extensiones en la mayoría de los casos se trata de estudiantes universitarios que se ven beneficiados con la extensión de las tarjetas de sus padres y lo que agrava la situación en estos casos es que la persona que debe soportar los gastos es, casi siempre, el titular de la tarjeta. Al no ser la persona beneficiada por el gasto la que realmente paga, lleva a una utilización no medida de la tarjeta trayéndole consecuencias a otra parte que, probablemente, sea mucho más precavida a la hora de realizar las compras.

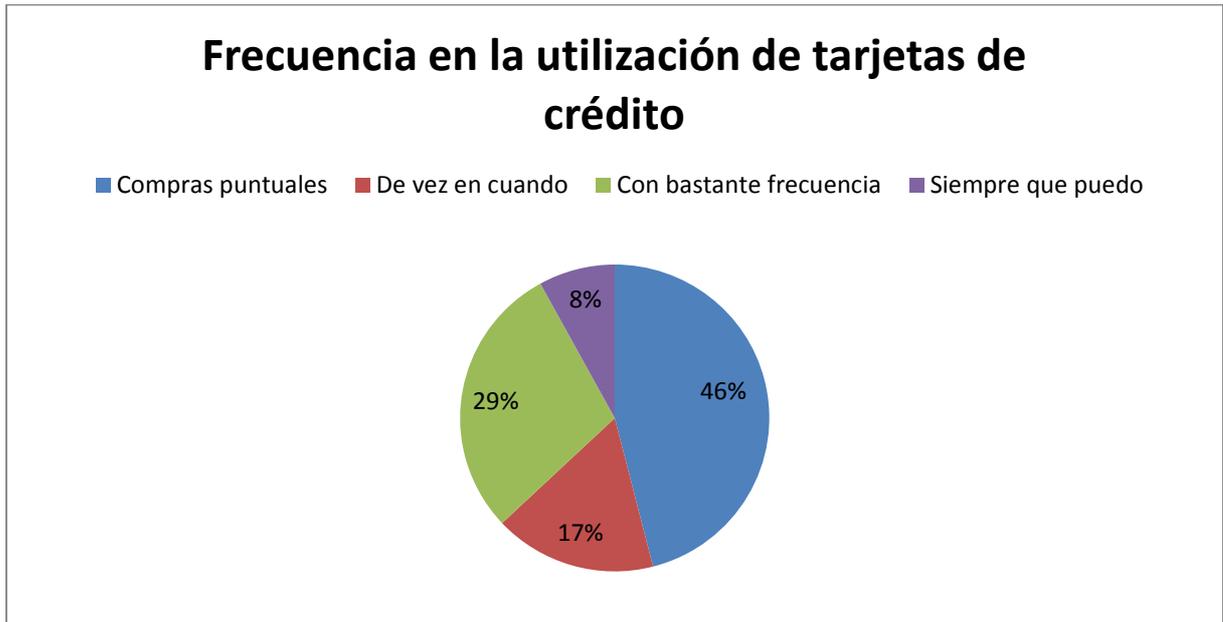
Otro de los métodos más agraviantes de esta situación es el caso en que las tarjetas llegan por correos postales. En estos casos no se tiene conocimiento de la persona a la cual se le está enviando. La misma se encuentra con la posibilidad de manejar este sistema que quizás por sus propios medios no lo habría intentado y acepta. El mayor de los problemas es que al no estar acostumbrados a la utilización de la misma y la captación por medio de publicidades en las que se ofrecen productos que por otro medio de pago, como ser efectivo, no se pueden adquirir, se decide la utilización de la misma y en algunos casos de forma desmedida.

Por último nos encontramos con aquellas tarjetas que fueron ofrecidas telefónicamente. Éste es un medio que en la actualidad tiene poco uso; aun así, hay en circulación gran cantidad de tarjetas ofrecidas telefónicamente, pero en la muestra tomada representan únicamente el 8% del total. La gravedad de este medio de captación de público es que se efectúa por medio de una empresa contratada por los bancos, generalmente call center, para que ofrezcan las tarjetas de crédito a un sin fin de usuarios de la telefonía que en muchos casos aceptan dicho ofrecimiento viéndose con la oportunidad de contar con un crédito con los mínimos requisitos.

Como se puede ver, la falta de información que poseen las entidades a la hora de otorgar una tarjeta de crédito ha llevado a que hoy en día sea más sencillo contar hasta con 6 tarjetas de crédito en una billetera que con dinero en efectivo. Esto trae como consecuencia que cualquier persona cuente con tarjetas de crédito y que no se haya realizado una exhaustiva evaluación de las condiciones financieras y económicas de las mismas para poder otorgarlas.

Luego del análisis anterior, es oportuno presentar en un nuevo gráfico la frecuencia con la que estas personas utilizan el dinero plástico.

Gráfico 2



Como se puede observar, el gráfico anterior muestra la frecuencia con la que son utilizadas las tarjetas de crédito. En el mismo quedan reflejadas dos situaciones: la primera es que el 46% de las personas las utilizan para compras puntuales ya sean electrodomésticos o cualquier otro bien que al comprarlo con las mismas se ofrezca algún beneficio en particular.

Los factores tenidos en cuenta para la utilización de las mismas son diversos pero podemos destacar los siguientes:

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con efectivo al momento de hacer la compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

El 66% de las personas encuestadas consideran que tanto los descuentos y beneficios como la posibilidad de abonar en cuotas, sumando la no disponibilidad de dinero en efectivo es lo que los lleva a elegir esta modalidad para solventar sus gastos necesarios y aquellos a los cuales se les pueda denominar gustos. La posesión de tarjetas de crédito en la actualidad es más común que el dinero en efectivo. Diferentes negocios de distintas índoles han tomado como medio de pago este sistema,

además todos los días se ofrecen distintas ofertas con importantes descuentos o beneficios por la utilización de las mismas.

Las estrategias de marketing han sido las impulsoras de estos mecanismos, ya que por medio de la publicidad se ha logrado captar una porción del mercado que antes no era tenida en cuenta. Los grandes cambios tecnológicos y la creación del sentimiento de necesidad por obtener lo nuevo, lo desconocido, ha llevado a que las personas sientan esa necesidad por la cual estarían dispuestos a pagar grandes sumas de dinero pero que al no contar con ellas la mejor forma de financiarse es por medio de estos créditos.

La cantidad de cuotas depende en muchos casos del monto de la compra como así también del monto máximo de cuotas sin interés. Generalmente por más que el monto de la compra no exceda las tres cifras la elección va a estar dada por la posibilidad de diferir en el tiempo el pago de las mismas y mucho más si no tienen incluido interés. Esto nos lleva a decir que el 38% de las personas no le importa cuál es el importe, ya que no se ha tomado como factor para realizar las compras con tarjeta, para estas personas cualquier compra puede ser soportada por la misma.

Se ha hecho evidente que los individuos carecen de autocontrol al comprar, tienen un pensamiento cortoplacista, buscan satisfacer sus necesidades inmediatas y no tienen en cuenta el largo plazo. Tienen conocimiento del período en el cual se vive, saben que se vive con incertidumbre sin saber qué es lo que pasará mañana pero al momento de decidir prefieren que se satisfagan sus necesidades o deseos en el inmediato. No tienen capacidad para planear, por lo tanto muchas de sus decisiones no son las mismas con el transcurso del tiempo.

Hoy en día no se cuenta con parámetros que nos lleven a determinar en qué gastos se prioriza el uso de tarjetas. Debido a los grandes avances tecnológicos los canales tradicionales de distribución se han visto afectados, la posibilidad de poder comunicarse con todo el mundo debido a la globalización ha llevado a que estos canales se modifiquen y tomen otros rumbos como son las ventas por internet. Con la sola posesión de una tarjeta se pueden realizar compras en cualquier parte del mundo, el único requisito de la misma es que esté habilitada para compras internacionales.

Al igual son muchos los servicios que se han sumado a este sistema, el mismo consta del pedido del servicio de forma telefónica en el cual se deberán dar los datos a un representante de la compañía para poder hacer uso del mismo.

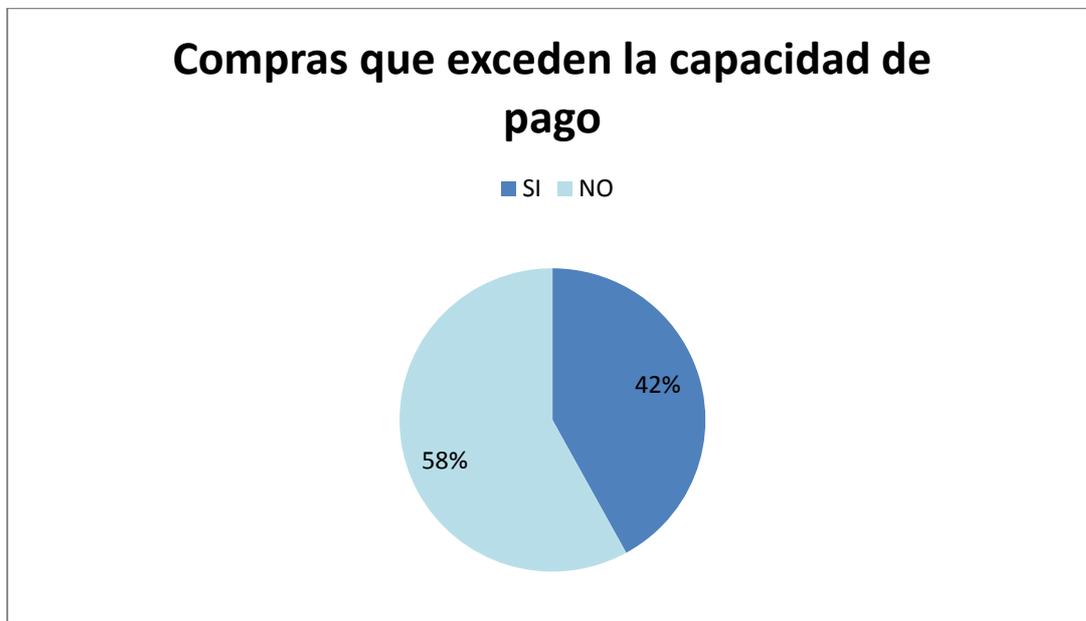
Muchas son las personas que hacen uso de estos sistemas para adquirir bienes o servicios pero lo que no tienen en cuenta son los riesgos por los cuales están atravesando. En primer lugar se puede decir que en caso de que dicha tarjeta sea extraviada y encontrada por otra persona si no está

realizada la denuncia correspondiente e inhabilitada la misma, una de las maneras más efectivas para seguir comprando con las mismas es por internet, los requisitos para estas compras son mínimos en algunos casos, tan sólo con los datos impresos en la tarjeta se estaría accediendo a productos. Por otro lado en el caso de las ventas telefónicas se confía en una persona a la cual no se conoce y le son otorgados todos los datos personales incluidos los de la tarjeta; esta es otra modalidad por la cual se pueden realizar compras por otras personas que no son los titulares de las mismas y que por extravíar o confiar en otras personas se han visto perjudicados por la compra de bienes que no eran de su interés.

Años atrás la utilización de la tarjeta de crédito era sólo para bienes que significaban un gran desembolso de dinero, por lo tanto la posibilidad de diferir dicho pago en cuotas hacia el futuro era la primera opción tenida en cuenta, sumado al análisis que debía hacerse sobre los intereses que se debían abonar por dicha compra. De esta manera los simples gastos eran soportados por dinero en efectivo y sólo en casos muy puntuales eran utilizadas.

A continuación se mostrará un gráfico que representa a la cantidad de individuos que consideran que han realizado compras que exceden su capacidad de pago.

Gráfico 3



El gráfico nos muestra que el 42% de los individuos encuestados considera que ha realizado este tipo de compras. Una de las principales causas es la creación de necesidades, por medio de las empresas, que son exactamente lo contrario, es decir, que son productos innecesarios para vivir el día a día. Nos llama la atención el gran número de personas que realizan compras sin evaluar su

verdadera capacidad de pago. Es verdad que ante los diferentes cambios por lo que atraviesa constantemente el país no da la posibilidad de contar con información certera, pero una simple evaluación hecha por las mismas podría cambiar la situación. Dicho porcentaje está asociado a que sólo el 59% tiene conocimiento de los efectos que puede llegar a tener la falta de pago de las cuotas. Si bien este porcentaje nos arroja que más de la mitad cuentan con los conocimientos sobre el tema existe otro 41% que lo desconoce y es lo nos lleva a pensar que los individuos no están tomando las decisiones correctas a la hora de comprar.

Las publicidades orientadas al consumo desmedido y la creación de necesidades han llevado a que miles de personas tomen créditos como la forma más apta para satisfacer sus necesidades y aquellos que tiempo atrás no tenían acceso a los mismos se vieron beneficiados por tales medidas.

Las mismas ejercen presión provocando consumir mucho más allá de las posibilidades. Están orientadas a estimular el consumo y el uso del crédito ha sido y será parte esencial de un sistema de libre mercado en el que, para estimular la producción y distribución de bienes y servicios, hay que estimular el consumo, aunque sea mediante el crédito.

Los problemas comienzan cuando no hay un control sobre las compras que se realizan, la cantidad de cuotas, el vencimiento de cada una de ellas y el importe inclusive de las mismas. La facilidad que da la posesión de una tarjeta de crédito es la posibilidad de comprar en el mismo instante que se crea la necesidad, sumado a los beneficios que brindan las mismas, es una gran oportunidad para realizar compras. A lo largo del transcurso del tiempo en la medida que se va habilitando el saldo con el pago de las cuotas, se siguen haciendo compras facilitando, como se ha dicho anteriormente, la creación de un círculo vicioso sin fin en el cual los individuos compran sin realizar un análisis previo de las cantidades de cuotas que le quedan por pagar y los importes por los cuales le llegarían los nuevos resúmenes de la tarjeta. Lo dicho anteriormente es considerando que tienen una única tarjeta, lo cual se vería potenciado en el caso de que contaran con más de una de ellas.

Se han encontrado casos en que al no disponer de dinero en efectivo para el pago de las cuotas se ha recurrido al pago del mínimo establecido por la compañía. La consecuencia directa que sufren las personas que optan por esta opción, es que el saldo se acumula con el mes siguiente a lo que se suman los intereses correspondientes por el pago fuera de término de las mismas. Dichas consecuencias se agravan si la situación permanece en el tiempo, donde el importe acumulado de la deuda es tan significativo que llega el punto en que no se puede seguir abonando la misma.

Tuvimos la oportunidad de hablar con personas que utilizan este medio de pago con bastante frecuencia, y nos parece oportuno resaltar algunas medidas tomadas por ellos mismos a fin de controlarse al momento de hacer compras. El caso que más nos ha llamado la atención fue el de una mujer que se vio inmersa en deudas contraídas por compras de bienes de toda índole como así también de viajes que realiza la exterior cuyo medio de financiamiento son sus tarjetas de crédito. Las compras realizadas eran de tal magnitud que llegó al punto en que no podía abonar los resúmenes correspondientes, y recurrió a sus amistades para que le prestaran dinero ya que con su sueldo no era suficiente. A partir de ello encontró como única solución recortar las tarjetas para inhabilitarlas ella misma y de este modo poder controlar sus deseos de comprar por el solo hecho de que verse atraída por las ofertas o porque le ofrecían descuentos y bonificaciones.

En el peor de los casos estas circunstancias han llevado a cubrir deudas con otras y en la medida que no se entre en razón más graves son las consecuencias de “estar a la moda”. Como se ha hablado antes, los préstamos personales y tarjetas de crédito están teniendo un uso desmedido por parte de los individuos.

Las personas no toman conciencia de las consecuencias que puede llegar a tener no cumplir con el pago de las cuotas. La accesibilidad ha generado que estas no analicen los importes por los cuales realizan sus compras y mucho menos evalúen los efectos a largo plazo si tienen la posibilidad de comprar de inmediato.

3. SÍNTESIS

A través del trabajo realizado se ha podido determinar que si bien los créditos personales y tarjetas de crédito han sido los principales mecanismos utilizados en el proceso de recuperación, puesto que dieron el puntapié inicial para recomponer el poder adquisitivo de aquellos estratos sociales que se vieron afectados por la crisis del año 2001, la falta de racionalidad y autocontrol en el uso de los mismos es lo que ha llevado a que muchas personas hayan sobrepasado su capacidad de pago y ello sumado a la incertidumbre por la que atraviesa el país, ha generado que numerosas personas se encuentren en concurso preventivo o en quiebra.

La inexperiencia, la irresponsabilidad o la desinformación de algunos consumidores provocan graves problemas financieros en su vida.

Crédito e insolvencia constituyen dos elementos que se encuentran relacionados de forma secuencial tal que en la práctica, las dos partes necesarias para establecer los negocios, producción y consumo, están expuestos a atravesar por las mismas circunstancias, es por eso que ambas necesitan un remedio eficaz en concordancia con hechos que le acontecen a cada una.

CAPÍTULO IV

LA PROBLEMÁTICA DE LOS PEQUEÑÍSIMOS CONCURSOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA A ANALIZAR

A lo largo del desarrollo de este trabajo hemos dado cuenta de la manera en que en los últimos años han ganado terreno en la vida de las personas los diversos medios de financiación de compras a los que es posible acceder, cada vez contra el cumplimiento de requisitos más flexibles.

Se trata pues, de pagos con tarjetas de crédito, en cuotas sin interés, o del diferimiento de los pagos por más de un año, aún abonando intereses; acceso a préstamos personales a sola firma; numerosas opciones de préstamos con garantías prendarias o hipotecarias; etc. Esto en un marco de economía global, donde el consumo ha adquirido una posición casi central, y por lo cual la oferta de bienes y servicios es sobreabundante; sumado al “bombardeo publicitario” al que es sometida una persona a diario.

Todo ello ha incidido fuertemente en que los pequeños consumidores lentamente y de forma casi imperceptible, se endeuden cada día más, y tal situación derive en la inevitable imposibilidad de atender los pagos a medida que se hacen exigibles y tener un remanente destinado a cubrir las necesidades básicas del individuo y de su grupo familiar.

Como se ha mencionado anteriormente, nos centraremos en el caso concreto de personas físicas cuya principal fuente de ingresos es el sueldo, obtenido por su trabajo ejecutado en relación de dependencia; jubilaciones o pensiones, o incluso lo obtenido por el desarrollo de un microemprendimiento.

La situación antes mencionada parece no tener lugar en la Ley 26.684, de Concursos y Quiebras, que da indicios de haber sido diseñada en virtud de las diversas problemáticas que pueden enfrentar grandes empresas o grupos económicos, con varios empleados, pasivos significativos y diversidad de elementos en sus activos, con capacidad real o potencial para generar flujos de fondos positivos. Así, el pequeño consumidor que poco a poco se ve frente a la imposibilidad de responder a

sus obligaciones, debe pasar por un proceso largo, repleto de requisitos en lo que hace a la presentación, con costos elevados y diversas exigencias que traban el proceso y lo tornan aún más complejo -por ejemplo en lo referido a la obtención de mayorías-.

Si bien la Ley de Concursos y quiebras ha contemplado un régimen para pequeños concursos en sus artículos 288 y 289, según hemos tratado en el capítulo I de este trabajo, lo que aquí se pretende analizar es la manera en que los procesos mencionados encuadrarían en el mismo; puesto que consideramos que incluso teniendo esto en cuenta, la normativa sigue sin adecuarse a las características propias de este tipo de concursos, denominados “Pequeñísimos concursos”.

Como afirman numerosos autores al respecto, el mecanismo que la ley plantea en estos artículos no presenta diferencias significativas con el procedimiento general y “nada aporta a la problemática planteada sobre la insolvencia de las personas físicas y, por el contrario, se sigue recurriendo al actual esquema falimentario que, al no realizar distinción alguna ante el sujeto consumidor, se traduce en una solución ‘inconsistente’” (Junyent Bas, 2012).

Cabe señalar que la problemática que aquí se presenta no es una novedad para quienes se desarrollan en el área; pero con el transcurrir del tiempo se torna más evidente y adquiere mayor relevancia, dado que el consumo toma un lugar cada vez más central en la vida de las personas, y ello va acompañado de mayor diversificación y flexibilidad del acceso al crédito; lo que incide fuertemente en la porción de la población que hoy en día presenta en su haber deudas que superan por mucho su capacidad de pago.

Más allá de los inconvenientes que la ley vigente puede significar para los pequeños deudores, no se puede dejar de considerar que en la otra cara del problema se encuentran los acreedores, que “lejos ven la posibilidad de cobrarse su acreencia” (Gaitán, 2012).

Por otro lado, no son sólo deudores y acreedores quienes deben enfrentarse a las dificultades que plantea una ley inadecuada, sino que ello también alcanza la figura del síndico concursal, quien debe desarrollar una labor por demás compleja, viendo cada vez más diluida la posibilidad de percibir los honorarios correspondientes, debiendo invertir gran cantidad de tiempo en un proceso que más de una vez resulta excesivo.

Todo ello sin dejar de lado los inconvenientes que esto representa para el sistema judicial. A diario se observan las importantes demoras que esto produce en la justicia, dado que se ha visto incrementado notoriamente el número de casos de estas características que ingresan a los juzgados, tanto en la provincia de Mendoza como en el resto del país, y las dificultades que debe enfrentar el

juez del proceso, al verse frente a situaciones en que el pasivo es notoriamente superior al activo, el cual a su vez, en la mayoría de los casos está dado únicamente por el sueldo del sujeto concursado.

Como expresa Gaitán (2012) al respecto, escapa a toda lógica la posibilidad de movilizar el aparato judicial para atender este tipo de insolvencia, más aún cuando los rasgos distintivos del mismo son la lentitud y los costos, y el objetivo de éste en particular es dar solución a un problema financiero, de modo que el deudor pueda ver saneado su pasivo y así continuar con su actividad. Por esto, no resulta lógico que se busque dar solución a un problema de sobreendeudamiento incrementando el gasto.

Numerosos autores coinciden en una afirmación particularmente llamativa: en el caso que nos convoca, no estamos hablando únicamente de una falencia legislativa -la cual, vale aclarar que consideramos que ya ha quedado en evidencia y sobre la que profundizaremos más adelante-, sino que se trata de una problemática que se acentúa con el correr del tiempo, sostenida principalmente por un cambio cultural que se viene dando desde hace algún tiempo a la actualidad, vinculado con el rol preponderante que ha tomado el consumo en las sociedades modernas.

Sobre el particular, hemos profundizado en el Capítulo III de este trabajo, y volveremos a hacer mención a ello en los puntos que siguen.

2. ENFOQUE DOCTRINARIO

Vasto ha sido el tratamiento que el tema de los pequeñísimos concursos, también llamados “Concursos del Consumidor”, ha recibido en la doctrina nacional, y de ninguna manera este trabajo pretende agotar la temática, puesto que la misma contempla numerosos aspectos a ser considerados, que merecerían quizás ser tratados con mayor profundidad. Así, el objetivo que nos proponemos es tratar los aspectos más significativos, de modo de sistematizarlos y lograr que ello pueda servir de fuente de estudio e investigación para futuros trabajos.

Siendo así, en este apartado trataremos cada uno de esos puntos de forma individualizada, esto sin perder de vista que los mismos deben ser considerados como parte integrante de un todo y que, por tanto, no son independientes.

2.1. EL SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LA PERSONA FÍSICA

Como mencionamos en el punto 1 del presente capítulo, al respecto se profundizó en el Capítulo III, por lo cual nos centraremos en los aspectos más sobresalientes.

Cabe destacar que se debe entender a esta problemática situada en un contexto de economía global, en la que la “fiebre del consumo” poco a poco ha ido ganando terreno en la vida de las personas.

Esto encuentra su origen en dos aspectos principales: el exceso de oferta de bienes y servicios acompañado de una sobrecarga publicitaria, y el comportamiento de las personas que masivamente se inclinan hacia un consumo excesivo y ostentoso, que en muchas ocasiones apunta a mantener un nivel de vida que se ve recortado a raíz de la crisis económica casi constante que enfrenta el país y los altos índices de inflación acumulados, con los que los individuos lentamente se han acostumbrado a convivir.

A todo esto se suma el rol preponderante que tiene el “dinero plástico” en la vida cotidiana. Por razones de seguridad y, principalmente, por problemas financieros, personas de todas las edades utilizan tarjetas de crédito como medio de pago de todas sus compras. Las mismas permiten diferir los pagos, como también acceder a diversos beneficios por su uso, como descuentos, devoluciones de impuestos, etc, y ello ha contribuido fuertemente a que las mismas adquieran tal protagonismo.

Todo esto en conjunción con el sinnúmero de posibilidades que se plantean en cuanto al acceso crédito, como son los préstamos personales y a sola firma, que hemos detallado anteriormente; y la posibilidad con que cuentan los empleados públicos de la provincia, de acceder a descuentos por bono, a raíz del denominado “sistema de códigos”.

El resultado de la combinación de una sociedad consumista que se encuentra frente a gran cantidad de opciones que le permiten endeudarse, para acceder a una gran variedad de oferta de bienes y servicios, es en parte la problemática que hemos descripto: personas físicas con deudas que superan ampliamente su capacidad de pago, con un activo para hacer frente a las mismas que está dado únicamente por un sueldo (entiéndanse comprendidas jubilaciones y pensiones).

A este respecto, cabe traer a colación un comentario vertido por Rivera (2010) en uno de sus trabajos:

De modo pues que es necesario encarar el tema con la idea de que si bien puede ser moralmente reprobable no pagar las deudas, es preciso encontrar ciertos mecanismos de

protección para los consumidores de crédito en un doble plano: (i) la prevención del sobreendeudamiento; y (ii) el otorgamiento de vías para resolver el problema que se plantea cuando el consumidor de buena fe se ha endeudado por encima de su capacidad de pago, pues en alguna medida los dadores de crédito estimulan estas conductas “irresponsables”.

En la misma línea de Rivera, numerosos autores han puesto de relieve que esta situación en gran parte se debe a un problema cultural; y que no se puede culpar únicamente al deudor sobre endeudado, dejando de lado que sus acreedores han sido tan responsables de esto como él, al otorgar créditos sin ningún tipo de respaldo. Así, al pensar en alternativas de solución es importante no perder de vista que no se le puede negar al deudor la posibilidad de reestablecer su situación en el corto plazo, aun cuando pudiera considerársele irresponsable, puesto que numerosos son los factores que pueden haberlo llevado a esto. Entre los profesionales que han adherido a esta postura podemos citar a Nilda Dalla Fontana y Rubén Morcecian.

2.2. EL COLAPSO DEL SISTEMA JUDICIAL

Tal y como hemos puesto de manifiesto previamente, los inconvenientes que presenta la falta de adecuación de la ley concursal a una realidad que cada día se hace más tangible, se hacen evidentes en diversas formas. Una de ellas es el significativo incremento que se ha dado en la cantidad de procesos en los juzgados que entienden en la materia.

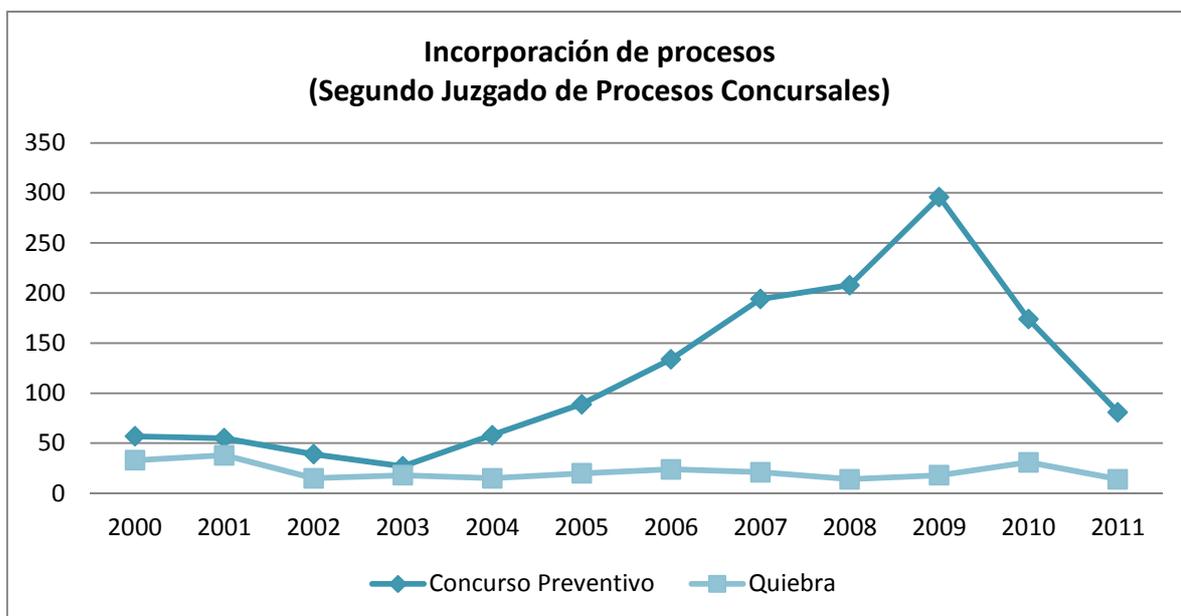
Al respecto, nos parece oportuno traer a colación un trabajo elaborado por Héctor Fragapane, Héctor Chomer y Miguel Rubín en el marco de las VII Jornadas Interdisciplinarias Concursales del Centro de la República (2014), en el cual se puede observar la evolución de la incorporación de procesos en la Provincia de Mendoza. A partir de los datos plasmados en el mismo, acercamos al lector el gráfico nº 4, que pondrá de manifiesto la situación a la que hacemos referencia.

Como se puede observar en el gráfico, el número de procesos que se incorporaron fue en constante aumento hasta el año 2009, en que alcanzó un máximo de casi 300 nuevos concursos. Y si bien luego de ese año, la cantidad ha presentado una caída significativa, no deja de ser llamativo que aún inicien por año más de 50.

En cuanto a las quiebras, si bien no es el tema de nuestro trabajo, cabe mencionar que el número de procesos nuevos se ha mantenido relativamente constante por debajo de la línea de 50.

En el año 2009 se observa un incremento de concursos del 42% respecto del periodo inmediato anterior, lo cual, tal y como se puede apreciar en la gráfica, representa una variación muy significativa. Por este motivo, y continuando con los datos aportados por este trabajo, no podemos dejar de mencionar que de los concursos tramitados ese año en el mencionado juzgado, el 14% no tenía acreedores, mientras que el 77% continuó su curso, derivando luego en quiebra indirecta el 61% de los mismos; lo que da cuenta de la importancia del problema, ya que no sólo se ve sobrecargado el sistema judicial, sino que además en la mayoría de los casos no se logra recomponer la situación del deudor, debiendo recurrir al proceso liquidatorio, en el cual se ven perjudicados tanto aquél como sus acreedores, quienes verán diluida la posibilidad de cobrar la deuda.

Gráfico 4



Fuente: *Crisis Patrimoniales de los Estados y de las personas humanas (2014)*

2.3. VACÍO LEGAL: EL PROBLEMA DE LA LEY 26.684

Tal y como hemos mencionado en el apartado 1 del presente capítulo, uno de los aspectos principales de esta problemática está dado por la falencia de la Ley de Concursos y Quiebras vigente, en la que no se ven encuadrados los concursos de personas físicas (concurso del consumidor), a los cuales se les debe aplicar un procedimiento que no atiende a las características propias del sujeto.

Si bien la ley incorpora un procedimiento para pequeños concursos, lo cierto es que el mismo no difiere significativamente del procedimiento general.

Al respecto expresa Junyent Bas (2012):

En efecto, más allá de la distinción que efectúan los arts. 288 y 289 de la L.C. con relación a los denominados “pequeños concursos”, la realidad es que se trata de un intento frustrado de simplificación del proceso único y, desde ninguna perspectiva, se contempla la situación de la persona física consumidora.

De tal modo, el sistema de pequeños concursos es absolutamente insatisfactorio y no marca ninguna diferencia cualitativa, al grado tal que Osvaldo Maffía afirmó con toda claridad que “es un procedimiento especial sólo que sin procedimiento especial”.

Siendo ello así, el procedimiento aplicable resulta en detrimento de la economía procesal, lo que deviene en un perjuicio para el deudor, los acreedores y el síndico. Sobre este concepto nos parece oportuno hacer mención a las palabras de De la Torre Medina, quien explica que “conforme al principio de economía procesal se debe tratar de lograr en el proceso los mayores resultados con el menor empleo posible de actividades, recursos y tiempos del órgano judicial”; y a este respecto cita a Ovalle Favela, al decir que éste

...opina que dicho principio exige, entre otras cosas, que se simplifiquen los procedimientos y se delimite con precisión el litigio; que sólo se admitan y practiquen pruebas que sean pertinentes y relevantes para la decisión de la causa; y que se desechen aquellos recursos e incidentes que sean notoriamente improcedentes.

Sobre ello, es de destacar que en la situación actual el problema se manifiesta en la aplicación de mecanismos que implican un trabajo que resulta excesivo para los profesionales intervinientes, como lo es el Informe General del síndico; y a su vez redundante en la extensión del proceso más allá de lo necesario para el caso particular, lo que representa un problema no menor tanto para el deudor, que busca recomponer su situación en un plazo prudente, como para sus acreedores; lo que a su vez, resulta un perjuicio para la economía y la sociedad, y por ello “es necesario recuperar lo más rápidamente al deudor insolvente para la economía y para el bienestar de la familia” (Duarte y Schott, 2012).

2.4. LA TAREA DEL SÍNDICO

2.4.1. Análisis de su rol actual en los Pequeñísimos concursos

Como hemos mencionado a lo largo del desarrollo del presente trabajo, las funciones que debe desempeñar el síndico en estos procesos resultan excesivas dadas las particularidades que los mismos tienen, y no difieren significativamente de las que deberían llevar a cabo de tratarse del concurso preventivo de una empresa u otro tipo de entidad, lo cual redundaría en una tarea que insume demasiado tiempo y esfuerzo, que no se condice con el objetivo buscado.

A modo de síntesis, haremos mención de las principales tareas que surgen del texto de la Ley de Concursos y Quiebras 26684:

- **Determinación del pasivo:** es quien debe recibir, examinar y aconsejar acerca de los pedidos de verificación de créditos, mediante el informe individual. La ley contempla que quienes pretendan verificar sus créditos deberán abonar al síndico la suma de \$50, a fin de que con ello cubra los gastos que le demande este proceso, como también la preparación de los informes. Con motivo del proceso de verificación debe dar recibo con fecha y hora de todo escrito que se le presente en su oficina durante este periodo y hasta la presentación del informe individual.
- **Informe individual:** el mismo contiene su opinión y consejo sobre el monto y privilegio que corresponde asignar a cada crédito. Contempla a todos aquellos que han solicitado verificación.
- **Tiene a su cargo la preparación del informe general:** es la expresión del patrimonio del concursado. Contiene el análisis de las causas del desequilibrio económico, su Activo, Pasivo, enumeración de los libros de contabilidad, con dictamen sobre la regularidad y las deficiencias en los mismos, referencias sobre las inscripciones del deudor en los registros que correspondieran, época en que se produjo la cesación de pagos, responsabilidad patrimonial de los socios, enumeración de los actos susceptibles de ser revocados, opinión respecto al agrupamiento y clasificación de los acreedores, etc.
- **Interviene en los incidentes de revisión de las resoluciones que declaran admisibles o inadmisibles los créditos.**
- **Debe pronunciarse sobre los pasivos laborales.**
- **Participa en la audiencia para autorizar la realización de actos que excedan la administración ordinaria.**

- Interviene en el procedimiento del pronto pago.
- Recibe la propuesta de categorización de acreedores.
- Es contralor del cumplimiento del acuerdo preventivo.
- Librar toda cédula y oficios ordenados.
- Solicitar informes a entidades públicas y privadas.
- Requerir las explicaciones que considere pertinentes.
- Examinar los expedientes judiciales y extrajudiciales.
- Expedir certificados de prestación de servicios.

Siendo ello así, tal y como se puede observar de la simple lectura de las mismas, los deberes de este funcionario del concurso en el caso concreto que estamos analizando no difieren; cuando mucho se verán reducidas en cuanto al volumen de documentación a analizar y procesar, pero no en cuanto a la significatividad y complejidad del trabajo.

2.4.2. El problema de la regulación de honorarios

El otro inconveniente que se presenta en cuanto a la figura del síndico es la regulación de los honorarios del mismo en el proceso. Al respecto, la ley de Concursos y Quiebras establece que los mismos:

...son regulados sobre el monto del activo prudencialmente estimado por el juez o tribunal, en proporción no inferior al 1% (uno por ciento) ni superior al 4% (cuatro por ciento), teniendo en cuenta los trabajos realizados y el tiempo de desempeño.

Las regulaciones no pueden exceder el 4% (cuatro por ciento) del pasivo verificado ni ser inferiores a 2 (dos) sueldos del secretario de primera instancia en la jurisdicción donde tramita el concurso. (Art. 266 LCQ)

La problemática que se plantea en torno a ello encuentra dos posturas bien diferenciadas: la de quienes afirman que dadas las características de los concursos de consumidores, los honorarios deberían fijarse por debajo de estos límites establecidos por la ley, dado que resulta casi imposible que los mismos puedan ser cubiertos por este deudor que escasamente podrá satisfacer a sus acreedores; y la de quienes afirman que el síndico, por ser llamado a cumplir una labor profesional que, como tal, le insume recursos monetarios y tiempo, debe ser retribuido adecuadamente por ello, y a tal fin se debe respetar lo establecido en la ley al respecto.

Una tercera postura ha dado en afirmar que la regulación de honorarios debe ser acorde al activo del concursado (que, como ya hemos analizado, el mismo en la mayoría de los casos es casi nulo), toda vez que por tratarse de un “pequeñísimo” concurso, las tareas del contador público en el rol de síndico se ven notoriamente reducidas.

En este punto nos parece oportuno citar las palabras de Casadío Martínez (2011), quien ha hecho mención a este debate:

Al respecto tenemos dos posturas encontradas y antagónicas: por un lado quienes defienden la reducción de tales emolumentos y en este grupo debemos incluir al legislador de 1995 que, al sancionar la Ley 24.522, redujo sustancialmente las escalas aplicables para las regulaciones de los llamados "funcionarios".

En el otro se encuentran obviamente los profesionales que actúan en los procesos concursales, que ven en muchas oportunidades cómo por su trabajo no perciben una retribución acorde a las tareas y responsabilidades que fija la ley.

Lo cierto es que en torno al tema el inconveniente no está dado por la regulación de honorarios que pueda establecer la ley, puesto que ya ha quedado en evidencia que ante una ley que no resulta adecuada para el caso bajo análisis, difícilmente se pueda encontrar en ella una solución acorde a este tema, como a todos aquellos vinculados con el caso.

2.5. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Al introducir a este apartado del capítulo mencionamos que el tema de los “pequeñísimos concursos” o “concurso del consumidor” está siendo tratado desde algún tiempo por la doctrina nacional, puesto que la problemática se ha ido haciendo día a día más palpable, y actualmente ha ganado gran terreno en los juzgados concursales de diversos puntos de nuestro país.

Siendo ello así, la preocupación principal ha sido encontrar la manera de dar solución al mismo, y esto ha llevado a esbozar diversas alternativas.

Es de destacar que en este punto la doctrina se encuentra dividida: hay quienes sugieren reformar la ley actual de Concursos y Quiebras para introducir en ella un apartado especial dedicado a este tema; hay quienes consideran que esto debería ser tratado en una ley que prevea un procedimiento exclusivo, y así quitarlo de esta esfera de alcance. Hay quienes piensan que el

procedimiento debería llevarse a cabo en el ámbito administrativo, y quienes consideran que es competencia exclusiva de los organismos de Defensa del Consumidor.

En este punto presentaremos al lector una síntesis de algunas de las propuestas.

2.5.1. Creación de tribunales arbitrales

Tal es la solución planteada por Walter Coll (2012), quien menciona que la ley de defensa del Consumidor, establece la posibilidad de crear tribunales arbitrales. Ante ello evalúa la posibilidad de someter al consumidor insolvente a un procedimiento para sanear su pasivo a través de estos tribunales, y ante esto afirma que sí cabría hacerlo, dado que:

- a. Esta ley establece como objeto la defensa del consumidor.
- b. “ha quedado incorporado bajo los efectos de este texto todo vínculo entre el proveedor y el consumidor”
- c. Del texto legal surge la aplicación del principio “indubio pro consumidor”.

Coll establece que la utilización de estos tribunales debería acompañarse de un estatuto específico.

A su vez, resulta imprescindible definir el criterio para caracterizar a un deudor como consumidor: “es que las deudas adquiridas y que generan su estado de cesación de pago deben haber nacido de una ‘relación de consumo’ en su totalidad o en su mayoría”.

2.5.2. Procedimiento abreviado independiente

Desde la óptica de Dalla Fontana (2012), la apertura del concurso preventivo debería estar restringida para las personas de existencia visible, y se debería regular un procedimiento distinto del establecido en los artículos 288 y 289, basado en la realización de una audiencia en la que se cite a todos los acreedores declarados, en la cual el deudor proponga una forma de pago y se homologue el acuerdo.

2.5.3. Tratamiento dentro del ámbito concursal

Desde el punto de vista de Duarte y Schott (2012), haciendo referencia a la propuesta de Daniel Vítolo, sugieren que

...se regule dentro del ámbito del derecho concursal, un procedimiento de entrada “única” para los deudores personas físicas no comerciantes que incluya como alternativa la reorganización o reestructuración del pasivo mediante una negociación extrajudicial que se someta posteriormente a homologación judicial...

Así, sostienen que para dar cumplimiento al pago de las deudas de estos sujetos se debería afectar las futuras ganancias.

A su vez, remarcan la importancia de que se establezcan los requisitos formales de la negociación extrajudicial.

Finalmente, en cuanto a la negociación, el deudor debería proponer un plan y con asistencia de un contador se debería determinar quiénes son los acreedores legitimados y la viabilidad de tal plan. Este último profesional debería informar la situación patrimonial, la composición del pasivo y los fondos disponibles para el pago, a fin de que pueda dar su opinión para así concretar el acuerdo.

Por otro lado, estos mismos autores hacen una distinción entre el sobre endeudamiento **reparable** e **irreparable**, y así plantean dos alternativas:

- a. Para el primero, el deudor con voluntad de cumplimiento debería acudir al juez a fin de cancelar la deuda *no vencida*, mediante un plan de pagos. Se debería correr traslado al acreedor; teniendo el juez la facultad de imponerlo en caso de que no se llegara a un acuerdo. El juez debería ser un juez concursal y éste debería aprobar la propuesta con costo reducido de la justicia, de considerarla razonable.
- b. Para el segundo, en principio debería “intentarse la composición mediante la mediación y/o conciliación realizada a través de entidades del Consumidor”; y ante el fracaso de la misma, sugieren un proceso abreviado en el marco de la ley 26.684.

2.5.4. Creación de una ley específica

Vítolo (2012) sugiere la creación de una ley específica para incluir tal problemática, que tendría como base los siguientes aspectos:

- a. Establecer este procedimiento diferenciado bajo la denominación de “Procedimiento de Reorganización de Pasivos del Deudor No comerciante”;
- b. Utilizar el régimen del Acuerdo Preventivo Extrajudicial.
- c. El deudor puede celebrar un acuerdo con sus acreedores y someterlo a homologación judicial, recurriendo a este procedimiento.
- d. Ningún acreedor de este tipo de deudores podrá pedirle la quiebra sin pasar por este procedimiento.
- e. La solicitud de apertura debe efectuarse ante organismos administrativos que designen un mediador, un experto y un asistente social.
- f. El proceso de mediación debe ser obligatorio.
- g. Se considerará que conforman la propuesta los acreedores citados que no participen del proceso.
- h. Con las conclusiones de los expertos se confecciona un plan de reestructuración.

3. TRABAJO DE CAMPO

Con el fin de indagar acerca la problemática descrita, consultamos al Contador Antonio Troiano, quien actualmente se desempeña como síndico concursal, y nos dio su punto de vista desde esta posición. Siendo así, en este apartado haremos una síntesis de algunos puntos tratados en la entrevista, a fin de presentar al lector la opinión de un profesional que a diario ve en su labor las dificultades que de ello se desprenden.

Cabe tener en consideración cuál es la labor profesional del síndico en los concursos de personas físicas consumidores. Dado que, como ya hemos mencionado anteriormente, no existe en la ley actual un mecanismo diferenciado para estos sujetos, las tareas a desarrollar no difieren de las del proceso general: recepción de las solicitudes de verificación, preparación del informe individual, presentación del informe general, actuar como contralor del cumplimiento del acuerdo, etc.

A su vez, no podemos dejar de lado la responsabilidad profesional y por daño que tiene el síndico al desempeñar estas tareas, lo cual es absolutamente independiente de las características concretas que revista el sujeto concursado; a lo que se adiciona el deber de cumplir con requisitos informativos establecidos en el marco de la Administración Nacional de Ingresos Públicos.

De esto surge que la diferencia sustancial no está dada por la labor a desempeñar ni la reducción de responsabilidades, sino por el volumen de información a analizar.

Por otro lado, la ley establece el pago de un arancel de \$ 50, por parte de cada acreedor que se presente a verificar su crédito, a fin de cubrir los gastos que este proceso le implique al síndico como los originados en la preparación de los informes. Es de destacar que dada la situación económica actual, este importe ha quedado desactualizado y resulta insuficiente, lo cual acarrea para el profesional el problema de asumir costos que corresponden al deudor y que se sumarán a cuenta de los honorarios a regularse por su actuación.

Finalmente, cabe remarcar que esta función implica para el contador público una mayor formación personal y profesional, puesto que se requiere una antigüedad de al menos cinco años en la matrícula, dándose preferencia a quienes tengan especialización en sindicatura concursal; otorgando así mayor puntaje a quienes continúen capacitándose. Esto da la pauta de que no se trata de una función simple dentro de las diversas ramas en que se puede desempeñar el profesional.

Ante todo lo expuesto, se presenta un gran inconveniente: dadas las características de estos procesos, en los cuales el activo es muy reducido, algunos jueces han optado por regular honorarios bajos en relación con los deberes que tiene este funcionario. Esto ha generado disconformidad entre los profesionales, que no ven adecuadamente retribuida su tarea.

Pero no se puede dejar de poner acento en que este aspecto reviste gran dificultad para el juez, quien en la mayoría de los casos se encuentra ante la imposibilidad de fijar honorarios acorde a la función, por verse muy diluida la posibilidad de cubrir los mismos, en relación a la situación del sujeto concursado.

De lo expuesto queda en evidencia que el problema principal está dado por la falta de adecuación de la ley vigente de Concursos y Quiebras a estos casos particulares, que hoy no sólo representan la mayoría de los procesos en los juzgados, sino que su número ha aumentado considerablemente.

CONCLUSIONES

La ley 24522 con sus modificaciones es un instrumento que consta con buenos elementos para poder llevar a cabo los procesos judiciales de los sujetos que atraviesan situaciones de endeudamiento, y pueden derivar en liquidación muchas veces. Pese a ello, la misma no hace una distinción específica, y debería hacerlo, sobre los sujetos de los pequeñísimos concursos. No contempla una situación que en la actualidad es frecuente y provoca numerosas congestiones en tribunales, generando malestar en los acreedores, y abandono en los deudores. La última actualización, número 26684, no trató este tema dejando un vacío legal al respecto; y quedando la posibilidad de una nueva modificación o creación de una nueva ley.

En cuanto al tratamiento de un órgano fundamental en este tipo de procesos, el síndico, existe gran controversia al momento de fijar los honorarios por su actuación. La discusión tiene lugar entre quienes opinan que por tratarse de un proceso de menor envergadura sería acorde que la retribución sea menor a los mínimos establecidos por la ley. Por otro lado, están quienes defienden la postura de que los deberes y responsabilidades son amplios y de vital importancia en el proceso, como pronunciarse sobre los pasivos laborales denunciados por el deudor previa auditoria en la documentación legal y contable, sobre la existencia de otros pasivos laborales comprendidos en el pronto pago, la elaboración del informe mensual sobre la evolución de la empresa, si existen fondos líquidos disponibles y el cumplimiento de las normas legales y fiscales, entre otras ; por lo que deberían respetarse los mínimos establecidos, en reconocimiento a la labor del profesional. Además, existe una porción de los interesados que sugiere abonar proporcionalmente a la magnitud del activo del deudor, opinión que es discutible porque como hablamos anteriormente en la mayoría de los casos es muy modesto e insuficiente. Este litigio no es de menor importancia, y pensamos requiere una observación detallada para lograr soluciones óptimas, o al menos justas.

A partir de todo lo expuesto, adherimos a la postura de Héctor Ricardo Fragapane y Fernando Gabriel Games, que tratan el tema en el VII Congreso argentino de derecho concursal, V Congreso Iberoamericano sobre la insolvencia, en el cual se expuso:

- La falta de reglamentación sobre los pequeñísimos concursos, distinto de los pequeños tratados en los artículos 288 y 289,
- Que esta reglamentación se constituya en un título separado de la actual ley,
- Que en la misma se defina a las personas físicas con un único ingreso y se simplifiquen tales procedimientos procesales.

En estos casos, se propone la posibilidad de crear un procedimiento simplificado que prescinda la figura del síndico, donde el deudor proporcione una nómina de acreedores con la correspondiente documentación respaldatoria, a quienes se los convoque por una publicación edictal, dejando a su vez un tiempo prudente para realizar impugnaciones y/u observaciones.

La legislación entonces, debería constar con una serie de propuestas que atiendan a las condiciones del deudor con ingresos limitados. Por otro lado, consideramos útil y preventivo imponer un período de inhibición de dos años desde que se concluyó con el pago, o cinco en el supuesto de una segunda presentación, y diez para el caso de una tercera.

No se debe descuidar el rol que debe cumplir el Estado para atender la situación de fondo, y de esta manera se lograría ahorrar costos en tribunales y malestar en la población. Con esto nos referimos a políticas que combatan la situación económica y financiera de la gran cantidad de personas endeudadas, brindando información y asesoramiento para evitar el sobreconsumo, reduciendo el desempleo, y controlando la entrega de créditos que en un futuro difícilmente puedan cubrirse.

Por lo tanto, concluimos en la necesidad de reglamentación al respecto, mayor control sobre las compañías crediticias, pero también en la importancia de un cambio social que implique consumo responsable y acorde a las posibilidades personales de cada individuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bianchi, L.; Clement, M.; Dos Santos Freire, M.; Weidmann, G. (2012). *El perfil del consumidor sobreendeudado argentino*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.
- Candame, M. (2012). *Apuntes sobre el procedimiento propuesto en el proyecto de ley del régimen de sobreendeudamiento para pequeños deudores*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.
- Casadío Martínez, Claudio A. (2011). *En los 'pequeñísimos concursos' ('microconcursos'), ¿corresponde regular honorarios mínimos, proporcionales o dejar la cuestión al prudente arbitrio judicial?* (abril, 2011)
- Coll, O. (2012). *La creación de tribunales arbitrales para el tratamiento del concurso o quiebra de consumidores*. VII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.
- Constitución Nacional Argentina
- D'Onofrio, Federico (2008). *Créditos al consumo tras la crisis: el boom del consumer finance en Argentina*. Centro de documentación, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de <http://nulan.map.edu.ar/id/eprint/634>
- Dalla Fontana, N. (2012). *Los concursos y quiebras "pequeñísimos"*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.
- Dasso, A. (2012). *El sobreendeudamiento del consumidor*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Debonis, S y Ghersi, C. (2014). *Diccionario jurídico bilingüe*. Argentina: La ley.

De la Torre Medina, R. *El principio de economía procesal*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/45931524/El-Principio-de-Economia-Procesa-Por-Ramon-de-la-Torre-Medina> [mayo, 2014]

Del Carlo, L. y Fantoni, E. (2006). *El sin sentido y malgaste judicial del desajustado régimen para los pequeños concursos y quiebras*. VI Congreso Argentino de Derecho concursal. IV Congreso Iberoamericano sobre la insolvencia, Rosario Septiembre de 2006.

Duarte, L. y Schott, G. (2012). *Soluciones compositivas al sobreendeudamiento del consumidor. El consumidor como sujeto especial y diferenciado a los fines de un tratamiento sistemático acorde. Sobreendeudamiento reparable; irremediable y proceso abreviado*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Fragapane, H. (2014). *Crisis Patrimoniales de los Estados y de las personas humanas*. VII Jornadas interdisciplinarias concursales del centro de la República, Córdoba abril 2014.

Gaitan, Ayelén (2012). *Soluciones eficaces requieren medios eficaces: reflexiones acerca de los pequeños concursos y quiebras, con especial referencia a la problemática del consumidor*. XIX Jornadas Nacionales de Institutos de Derecho Comercial de la República Argentina, Rosario Junio de 2012.

Games, F. y Fragapane, H. (2012). *Un A.P.E. para el sobreendeudamiento de empleados públicos y privados*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Créditos. Recuperado de <http://www.todo-creditos.com.ar> [mayo 2014]

Junyent Bas, F. (2012). *El sobreendeudamiento del consumidor y las vías de saneamiento*. XIX Jornadas Nacionales de Institutos de Derecho Comercial de la República Argentina, Rosario Junio de 2012.

Ley de Concursos y Quiebras 24522 y sus modificaciones, Errepar. Argentina § (2011)

Ley de Contrato de Trabajo 20744, La Ley. Argentina § (2013)

Ley de Defensa del Consumidor 24240, La Ley. Argentina § (2008)

Molina Sandoval, C. A. (2004, julio 5). La tutela del consumidor desde la óptica concursal en el régimen argentino, *El Derecho*, p. 1.

Morcecian, R. (2012). *Breves aportes en torno a los procesos concursales de consumidores*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Negre de Alonso, L. (2012). *Régimen de sobreendeudamiento para pequeños deudores*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Pereyra, A. (2012). *La insolvencia del consumidor*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Rivera, J.C. (2003). *Instituciones de Derecho Concursal*. Buenos Aires, Rubinzal- Culzoni.

Rivera, J.C. (2010). Insolvencia de las personas físicas (en particular de los “consumidores”). *Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa*. Buenos Aires, La Ley, año I, nº 2, p. 3.

Vaiser, L. (2012). *Los sujetos concursales pequeños*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

Vítolo, D. (2012). *La recomposición de la crisis por sobreendeudamiento de personas físicas no comerciantes en Argentina- La mal denominada “insolvencia del consumidor”-*. VIII Congreso Argentino de Derecho Concursal. VI Congreso Iberoamericano de la Insolvencia, Tucumán Septiembre de 2012.

ANEXO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** Si su respuesta es "SI" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio (si la persona no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones)

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 300 y \$ 500 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) 0,00
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- Sí
- NO

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input checked="" type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Los pequeñísimos concursos y la necesidad de su reglamentación

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio (si la persona no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones)

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input checked="" type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- Sí
- NO

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? *Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input checked="" type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n°8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "SI" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "SI" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input checked="" type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** *Si su respuesta es "Si" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | SÍ |
| <input type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. **¿Tiene tarjeta de crédito?** Si su respuesta es "SI" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta nº 8.

2. **¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?**

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. **¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. **¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. **¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. **¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. **¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

8. **¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?**

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | SÍ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO |

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio *Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones*

- Menos de \$3.000
- \$3.001 a \$5.000
- \$5.001 a \$10.000
- Más de \$10.000

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? *Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.*

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- Sólo para compras puntuales
- De vez en cuando
- Con bastante frecuencia
- Siempre que puedo

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- Seguridad
- Descuentos y beneficios
- Posibilidad de abonar en cuotas
- No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra
- Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés
- Monto elevado de compra

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- En una
- Depende del monto de la compra
- En la mayor cantidad posible, sin interés
- En la mayor cantidad posible

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto.
- Menos de \$ 300
- Entre \$ 301 y \$ 500
- Entre \$ 501 y \$ 1.000
- Entre \$ 1.001 y \$ 5.000
- Más de \$ 5.000

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____
- Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos
- Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos
- Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso
- Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- Sí
- NO

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- Sí
- NO

Sexo

Edad

Profesión

Sueldo promedio Si no posee ingreso mensual, dejar en blanco estas opciones

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$3.000 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | \$3.001 a \$5.000 |
| <input type="checkbox"/> | \$5.001 a \$10.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$10.000 |

1. ¿Tiene tarjeta de crédito? Si su respuesta es "Sí" continuar con la encuesta; si es "No", pasar a la pregunta n° 8.

2. ¿Con qué frecuencia considera que la utiliza?

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Sólo para compras puntuales |
| <input type="checkbox"/> | De vez en cuando |
| <input type="checkbox"/> | Con bastante frecuencia |
| <input type="checkbox"/> | Siempre que puedo |

3. ¿Cuál considera que es el principal factor que lo lleva a optar por la tarjeta de crédito frente al efectivo?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Descuentos y beneficios |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de abonar en cuotas |
| <input type="checkbox"/> | No contar con el efectivo en el momento de hacer una compra |
| <input type="checkbox"/> | Posibilidad de diferir el pago en el tiempo, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | Monto elevado de compra |

4. ¿En cuántas cuotas suele efectuar sus compras con tarjeta?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En una |
| <input type="checkbox"/> | Depende del monto de la compra |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible, sin interés |
| <input type="checkbox"/> | En la mayor cantidad posible |

5. ¿A partir de que monto suele abonar con tarjeta?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Cualquier importe, mis compras con tarjeta no dependen del monto. |
| <input type="checkbox"/> | Menos de \$ 300 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 301 y \$ 500 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 501 y \$ 1.000 |
| <input type="checkbox"/> | Entre \$ 1.001 y \$ 5.000 |
| <input type="checkbox"/> | Más de \$ 5.000 |

6. ¿Recuerda cómo obtuvo su tarjeta de crédito (requisitos para su obtención)?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Presentando Bono de sueldo (en este caso, expresar el monto mínimo requerido, si lo recuerda) _____ |
| <input type="checkbox"/> | Me la ofrecieron telefónicamente, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Me la enviaron por correo postal, sin requisitos previos |
| <input type="checkbox"/> | Soy cliente del banco, y la tarjeta de crédito es uno de los servicios a los que tengo acceso |
| <input type="checkbox"/> | Mi tarjeta es una extensión de la de otra persona |

7. ¿Considera que realiza o ha realizado gastos con tarjeta que exceden su capacidad de pago?

- | | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | NO |

8. ¿Tiene conocimiento de que es posible entrar en Concurso Preventivo o Quiebra por incumplimiento en los pagos de la tarjeta?

- | | |
|-------------------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | NO |

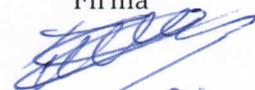
Declaración Jurada Resolución 212/99-CD

“El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias, que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgredí o afecta derecho de terceros”

Timoner, Rogelio
Apellido y Nombre

Mendoza, 27 de Mayo de 2014
Nº Registro
25919

Firma



Ajiero, Mayra C.

25583



Cattafi, Silvana V.

25667

