

Protección al Consumidor

SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES

SITUACIÓN, CAUSAS, CONSECUENCIAS Y RESPONSABILIDADES

Análisis del crecimiento de la morosidad y el impacto del crédito en las familias argentinas, con foco en la necesidad de un crédito responsable y la protección integral de los consumidores.



DATOS Y TENDENCIAS

Morosidad, endeudamiento y contexto económico



CRÉDITO Y CONSUMO

Tarjetas, fintech, tasas y costos financieros



PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Derechos, responsabilidades y crédito responsable



POR UN CONSUMO INFORMADO,
CONSCIENTE Y SOSTENIBLE

2 do reporte
de consumo

2.º REPORTE DE CONSUMO

Sobreendeudamiento del Consumidor

Una realidad que nos preocupa

1. Contexto económico provincial

La provincia del Neuquén exhibe indicadores económicos favorables en un contexto de deterioro general de las variables macroeconómicas del país. Los datos de actividad económica, de empleo privado y de Producto Bruto Geográfico (PBG) marcan una diferencia sostenida entre el desempeño provincial y el escenario nacional.

Neuquén crece, reduce su desocupación, mantiene el equilibrio de las cuentas del Estado y genera un desarrollo territorial equilibrado, aunque esta misma dinámica de crecimiento plantea desafíos importantes en materia urbana y de servicios esenciales, en razón de la migración que recibe desde el resto del país.

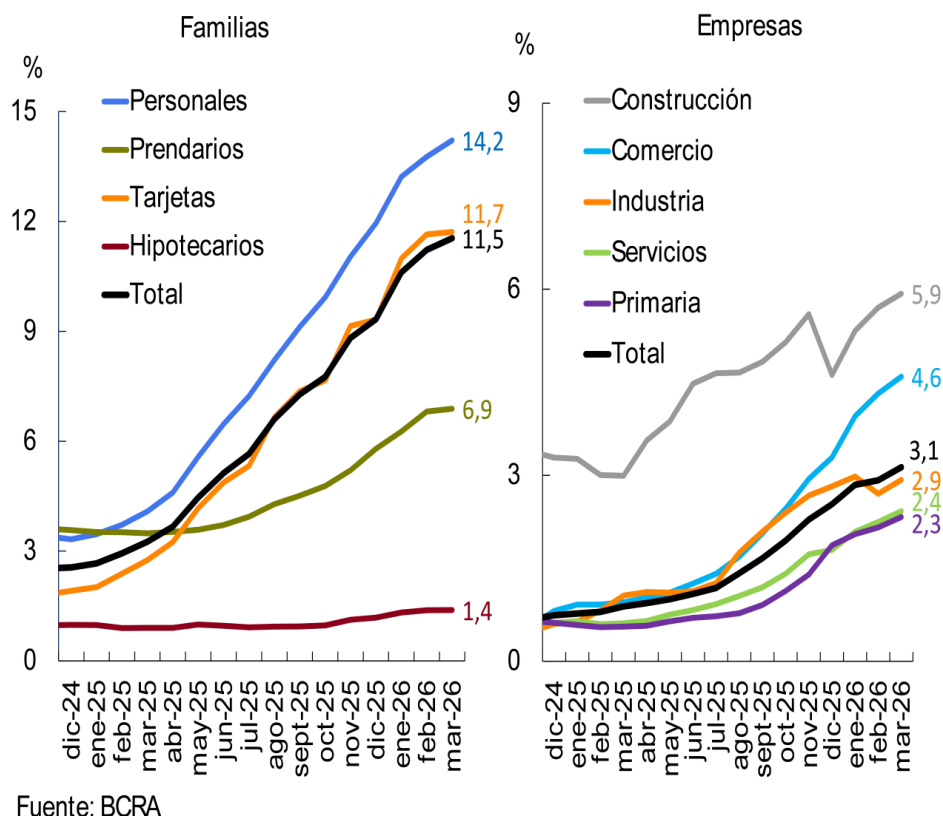
Sin embargo, existe un fenómeno de matriz común a todo el territorio nacional: el esquema de endeudamiento de los consumidores, que se refleja en números preocupantes del sistema financiero y que requiere de un análisis específico por parte de este organismo.

2. El sistema financiero formal

El sector bancario reporta, según datos del Banco Central de la República Argentina (BCRA), un nivel de mora del 11,5 % sobre la totalidad del sistema de créditos personales. Este número es refrendado por el Banco Nación, que aporta una proporción idéntica correspondiente al primer semestre de 2026.

De acuerdo con el *Informe sobre Bancos* del BCRA correspondiente a marzo de 2026, el ratio de irregularidad del crédito al sector privado alcanzó el 7 % para el conjunto de entidades financieras, 0,3 puntos porcentuales por encima del mes anterior y 5 puntos porcentuales por encima del mismo mes del año previo. Dentro de ese universo, el indicador correspondiente a las financiaciones a los hogares —que agrupa personales, prendarios, tarjetas e hipotecarios— aumentó 0,3 puntos porcentuales en el mes hasta ubicarse en 11,5 % (8,3 puntos porcentuales por encima del año anterior), impulsado principalmente por el comportamiento de los préstamos personales, cuya irregularidad trepó de forma independiente al 14,2 %. El resto de las líneas de crédito a los hogares mostró variaciones más acotadas (ver Gráfico 1). El coeficiente de mora del crédito a las empresas, por su parte, aumentó 0,2 puntos porcentuales en el mes hasta 3,1 % (2,2 puntos porcentuales por encima del año anterior), con una dinámica generalizada entre los principales sectores económicos.

2026 - 20° aniversario de la reforma de la Constitución de la Provincia del Neuquén



Fuente: BCRA

Gráfico 1 — Irregularidad de crédito en el sector privado, por segmento de familias y de empresas (dic-24 a mar-26).
Fuente: BCRA¹

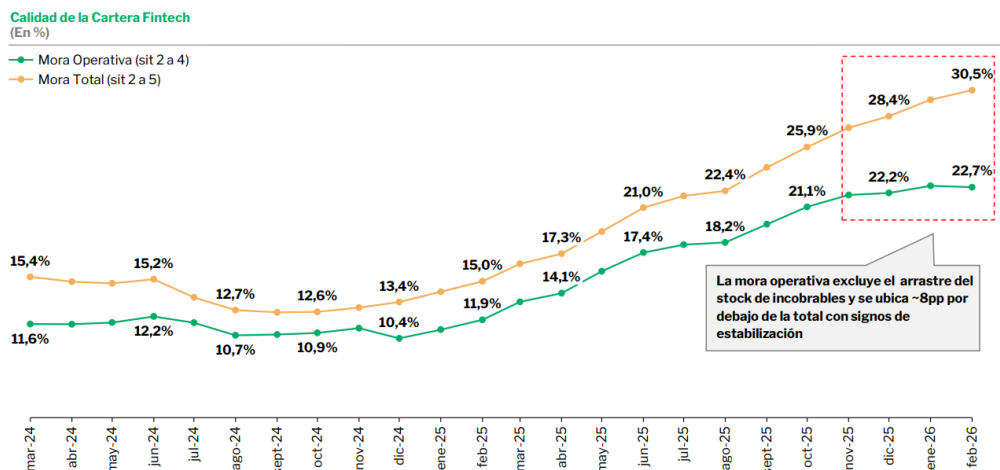
Es importante remarcar la magnitud del salto: la ratio de irregularidad de los créditos a las familias, que en marzo de 2026 alcanzó el 11,5 % —el nivel más alto desde 2004—, era de apenas 2,5 % en octubre de 2024. Se trata, por lo tanto, de un deterioro concentrado en un lapso de poco más de un año.

En el segmento de tarjetas de crédito, el nivel de irregularidad en el pago llegó en mayo de 2026 a un valor cercano al 30 % (considerando pagos mínimos), con un 7 % adicional de cuentas que directamente no abona ni siquiera el pago mínimo. Según información aportada por el propio Banco Nación, el impago de tarjeta de crédito de su cartera pasó de aproximadamente \$50.000 millones en marzo a \$90.000 millones en abril de 2026. La misma entidad informa que, de los 18 millones de cuentas que integran su ecosistema, 8 millones registran deudas con el sistema.

3. Billeteras virtuales y empresas fintech

El fenómeno del sobreendeudamiento no se limita al sistema bancario formal: se replica, con intensidad comparable, en el sistema de billeteras virtuales y empresas fintech. Según el informe de la Cámara Argentina de Fintech (ITBA, mayo de 2026), la mora total de la cartera fintech alcanzó el 30,5 % del sistema, si bien la mora operativa —que excluye el arrastre de incobrables de más de un año— evidencia cierta estabilización en torno al 22-23 % en los últimos meses (ver Gráfico 2).

2026 - 20° aniversario de la reforma de la Constitución de la Provincia del Neuquén

La mora total de la cartera Fintech aumentó en sintonía con la total del sistema hasta el 30,5%, no obstante, la mora operativa³ evidencia estabilización en los últimos meses

Nota 3: Llamamos mora operativa al retraso entre 30 y 360 días, excluyendo el stock de incobrables mayor a 1 año

Gráfico 2 — Evolución de la mora operativa y de la mora total de la cartera fintech (mar-24 a feb-26). Fuente: Cámara Argentina de Fintech / ITBA²

A esta situación se suma el nivel de las tasas de interés aplicadas, que en numerosos casos resultan claramente usurarias. El cuadro comparativo elaborado por esta Dirección (Gráfico 3) muestra los rangos de Tasa Nominal Anual (TNA) y de Costo Financiero Total Efectivo Anual (CFTEA) aplicados por las principales billeteras virtuales del mercado a junio de 2026. El CFTEA es el indicador que refleja el costo real del crédito, ya que incorpora los intereses y la totalidad de los cargos adicionales; la TNA, en cambio, es una referencia de interés anual que no contempla la capitalización de los intereses.

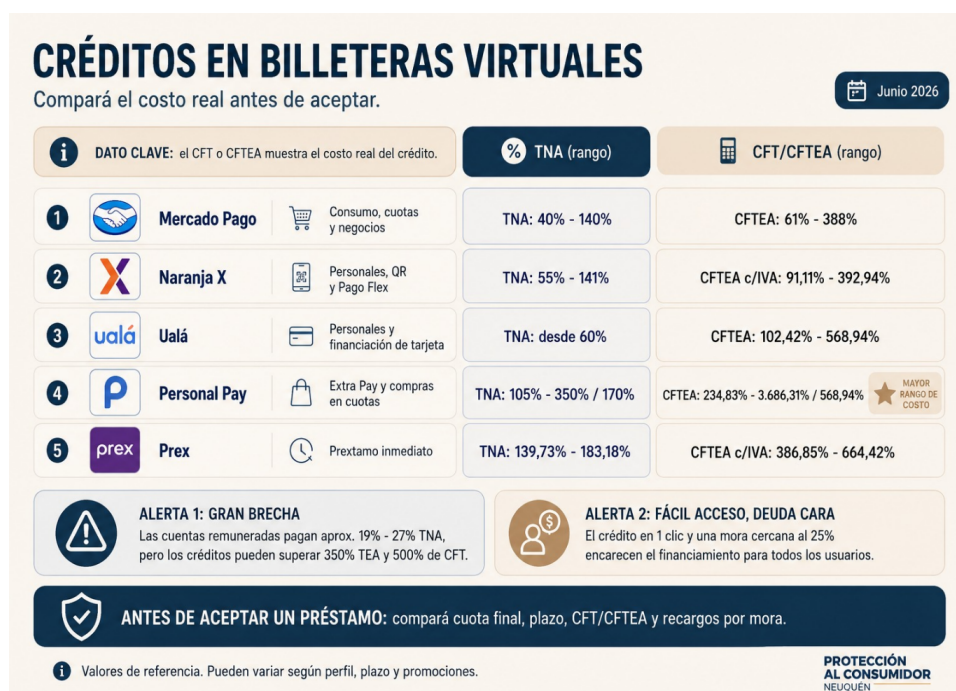


Gráfico 3 — Créditos en billeteras virtuales: comparación de TNA y CFTEA por entidad (junio de 2026). En base a datos presentados en el COFEDEC (Consejo Federal del Consumo)

Los datos son concluyentes: las tasas de interés de los préstamos otorgados a través de billeteras virtuales alcanzan valores de entre el 400 % y el 600 % de costo financiero total efectivo anual, lo que constituye un despropósito y ubica a estas empresas en conductas cercanas a la usura.

Cabe agregar que la situación descripta corresponde únicamente al sistema formal. Un panorama similar —e incluso más difícil de cuantificar— se observa en el sistema de cooperativas y otras entidades que otorgan préstamos personales con códigos de descuento en las arcas municipales o provinciales, y que conforman un circuito de financiamiento cuasi informal al que recurren quienes ya no cuentan con herramientas para acceder al sistema formal.

4. Marco normativo

El abordaje institucional del sobreendeudamiento del consumidor encuentra sustento en el plexo normativo de protección al consumidor y en la Constitución Nacional. En el orden nacional, la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor establece el marco general de protección de los derechos del consumidor, al cual la Provincia del Neuquén adhirió mediante la Ley Provincial N.º 2268, dotando a este organismo de competencia para intervenir en la materia.

A nivel constitucional, la protección de los consumidores sobreendeudados se sustenta en los artículos 16, 14 bis, 17 y 42 de la Constitución Nacional, así como en el artículo 75, incisos 18, 19 y 22.

Desde el punto de vista dogmático, resulta necesario avanzar en el concepto de crédito responsable, entendido como la exigencia de que quienes otorgan crédito indaguen adecuadamente las necesidades concretas del consumidor, lo asesoren de manera apropiada y evalúen sus antecedentes crediticios y su capacidad de pago previo al otorgamiento. Cuando esa indagación no se realiza o se omite deliberadamente, no resulta sostenible atribuir la totalidad de la responsabilidad del endeudamiento al consumidor que solicita el financiamiento. Estas recomendaciones se encuentran enmarcadas en las propuestas de la Organización de las Naciones Unidas en materia de insolvencia familiar.

Lo expuesto sugiere la necesidad de trasladar parte de la responsabilidad, en situaciones de extrema vulnerabilidad del consumidor, hacia quienes —aun conociendo dichas vulnerabilidades— otorgan crédito de manera masiva y sin los recaudos correspondientes.

5. Una lectura institucional del fenómeno

El nivel de sobreendeudamiento alcanzado por un número significativo de ciudadanos incide en la proliferación de problemas familiares, sociales y de salud mental, generando una dinámica que este organismo entiende como circular: si bien el consumidor conserva una cuota de responsabilidad en sus decisiones de consumo crediticio, la mayor responsabilidad recae sobre el sistema financiero y sobre quienes disponen de los fondos para prestar, en tanto actores que deben asumir un alto grado de responsabilidad social.

Se trata de uno de los debates de mayor relevancia en la actualidad, en torno a dónde ubicar la responsabilidad de los problemas que atraviesa nuestra sociedad: en los individuos que la componen, en los grupos sociales, o en las estructuras que condicionan las conductas individuales.

Existe una posición que sostiene que las deudas de los particulares constituyen un problema entre partes privadas, y que no corresponde a las políticas públicas intervenir de un modo que pudiera perjudicar al resto de la sociedad no endeudada; bajo esta mirada, se entiende que las personas cuentan con las herramientas necesarias para decidir, y que la falta de uso de esas herramientas configura un problema individual.

Otra posición, en cambio, sostiene que son las condiciones estructurales de la economía —salarios rezagados, presión al alza sobre el costo de los servicios públicos, el transporte y los alquileres— las que generan la presión del endeudamiento, y que dicho fenómeno, combinado con la sobreoferta crediticia y el nivel de las tasas de interés, configura un escenario de muy difícil contención para el consumidor.

Este organismo entiende que la conducta del sistema financiero debe ser leída por el conjunto de la matriz jurídico-institucional en clave de dignidad humana, en tanto el sobreendeudamiento no reviste un carácter meramente cuantitativo, sino cualitativo. La lectura no puede circunscribirse a los niveles de mora del sistema, sino que debe extenderse a la cantidad de ciudadanos endeudados que enfrentan dificultades en su vida cotidiana, aun cuando no integren formalmente el universo de morosos: quienes están en mora, quienes sostienen el pago de sus deudas y quienes resultan incobrables comparten, frente al sistema financiero, un mismo grado de vulnerabilidad.

Los indicadores numéricos permiten dimensionar una fotografía del fenómeno, pero no alcanzan a reflejar las situaciones de familias en dificultades, ni las rupturas y consecuencias personales que conlleva el sobreendeudamiento.

6. Conclusiones y líneas de trabajo

A partir de lo expuesto, esta Dirección sostiene la necesidad de avanzar en caminos que ubiquen al consumidor endeudado en un marco de responsabilidad empresarial efectiva, y que —sobre la base del reconocimiento de responsabilidades compartidas— permitan tender los puentes necesarios para la resolución de estas situaciones, en un sentido que favorezca la paz social, la salud mental y la educación financiera de la comunidad.

Fuentes consultadas

1. Banco Central de la República Argentina (BCRA), Informe sobre Bancos, marzo de 2026. Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/publicaciones/informe-sobre-bancos-marzo-de-2026/>
2. Banco Central de la República Argentina (BCRA), Informe de Proveedores No Financieros de Crédito. Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/informe-de-proveedores-no-financieros-de-credito/>

3. Cámara Argentina de Fintech / ITBA, Informe de Crédito Fintech, mayo de 2026. Disponible en:
<https://webitba.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2026/05/Informe-de-Credito-Fintech-Mayo-2026-ITBA-Camara-Argentina-Fintech.pdf>
4. Banco Nación, aporte de datos propios sobre irregularidad de tarjetas de crédito y composición de cuentas del ecosistema (2026).