

Análisis del CDC alerta sobre agravamiento de problemáticas de las y los consumidores con servicios financieros

La pérdida de poder de pago, expresado en el incremento del endeudamiento, es una de las mayores preocupaciones de las y los usuarios del sistema financiero, que entre, otros aspectos, tiene que ver con la ausencia de regulación y vigilancia de las instituciones bancarias y crediticias, las prácticas empresariales abusivas, tasas de interés altas, así como por la agresividad en la colocación del crédito y la gestión de cobro, entre otros.

Motivados por lo anterior, el Centro para la Defensa del Consumidor, CDC, ha realizado un análisis que pone la luz de alerta sobre el agravamiento de las problemáticas de las y los usuarios del sistema financiero. Los hallazgos relevantes son los siguientes:

1.El margen de intermediación bancaria (Spread) de corto plazo se ha incrementado en 0.63 puntos en el último año. En períodos recientes, entre diciembre 2008 y marzo 2009, el Spread de corto plazo ha aumentado como resultado de la disminución de las tasas pasivas, pasando de un 5.38% a 5.08% y el incremento de las tasas activas de 9.58% a 9.67%. (ver anexo 1)

2.La mora crediticia ha aumentado en un 31% en el último año. En el periodo de marzo 2008 y marzo 2009, el índice de vencimiento de la mora bancaria se ha incrementado de 2.37% a 3.12%, lo que representa una luz de alarma, ya que es preocupante que esta alza se acerque al límite establecido en un 4% según la Superintendencia del Sistema Financiero. (ver anexo 2)

3.Incremento hasta de un 49% en la tasa de interés de tarjetas de crédito. De acuerdo a información de la Defensoría del Consumidor, de una muestra de 166 marcas de tarjetas de crédito, en el último año, el 33% incrementó sus tasas de interés entre un 3% y un 49%. (ver anexo 3)

4.Los incrementos de las tasas de interés de las tarjetas de crédito castigan más a los usuarios con montos de crédito más bajos. Para el caso, el Banco Proamérica incrementó un 3% su tasa de interés para los usuarios con limite de crédito de \$4,999.00, mientras que los usuarios cuyo límite de crédito son \$300.00 el incremento fue de 15%. De igual forma, el Banco de América Central, incrementó su tasa de interés en un 3% para los usuarios con un límite de crédito de \$3000.00, mientras que los usuarios con un límite de \$600.00 vieron incrementado su interés en un 49%.(ver anexo 3)

5.Incremento de las asesorías jurídicas en el CDC por problemas con el sistema financiero. Comparando el período entre enero - marzo del 2008 y enero – marzo 2009, las asesorías jurídicas brindadas por el CDC relacionadas con problemáticas vinculadas a bancos, financieras y tarjetas de crédito se vieron incrementadas en un 35%. Para el caso, entre enero y marzo 2008, del total de las asesorías brindadas, el 23% estuvieron relacionadas con problemas de tarjetas de crédito, bancos y financieras, y de éstas, el 5% estaban referidas a problemas con tarjetas de crédito. En el período entre enero y marzo 2009, las asesorías en este rubro, representaron el 31%, de los cuáles, el 12% eran relacionados con tarjetas de crédito, siendo la principal problemática el sobreendeudamiento. (ver anexo 4 y 5)

Las problemáticas antes expuestas tienen a la base la falta de una verdadera regulación y vigilancia del sistema financiero, y la existencia de prácticas empresariales abusivas al interés de las y los usuarios. Los bancos e instituciones financieras siguen actuando en total libertad, modificando unilateralmente las tasas de interés, las comisiones y recargos contribuyendo al incremento del endeudamiento de las y los usuarios. Todo esto, además, relacionado a la crisis financiera internacional.

Considerando la gravedad de los problemas antes expuestos, el CDC propone:

- 1.Reforzar la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en lo referido a la protección de los derechos de las personas usuarias del sistema financiero.
- 2.Realizar de forma urgente reformas a Ley de Bancos, por ejemplo el artículo 64 para que la Superintendencia del Sistema Financiero verdaderamente regule los intereses, comisiones y recargos para que éstos no sean definidos libre y unilateralmente por los bancos y financieras.
- 3.Retomar la discusión y pronta aprobación de la propuesta de Ley Reguladora de Tarjetas de Crédito, que ya tiene varios años en el archivo de la Asamblea Legislativa.
- 4.Crear una Ley de Insolvencia Personal, cuyo objeto sería el establecimiento de un sistema específico y preventivo que proteja extrajudicial y judicialmente a las personas consumidoras, que se encuentren en una situación de sobre endeudamiento o insolvencia.

San Salvador, 7 de mayo de 2009