



ENDEUDAMIENTO

ESTADO DE SITUACIÓN



Florencia Peñaloza

Defensora del Pueblo de San Juan

EL ENDEUDAMIENTO EN LAS CONSULTAS DE LA DEFENSORÍA

En la Defensoría del Pueblo, la deuda encabeza el ranking. Entre enero y agosto de 2026, el endeudamiento fue el primer tema de consulta de la ciudadanía sanjuanina. Y no fue un pico: encabezó la lista los ocho meses, sin excepción.

Su composición interna muestra un problema que excede al sistema financiero formal:

Subtemática	Peso
Bancos	64%
Créditos y préstamos no bancarios	11%
Tarjetas de crédito y consumo	9%
Deudas sin entidad identificada	8%
Embargos y ejecuciones	6%
Billeteras virtuales	1%
Informes crediticios	1%
Total	100%

Dónde se origina el reclamo

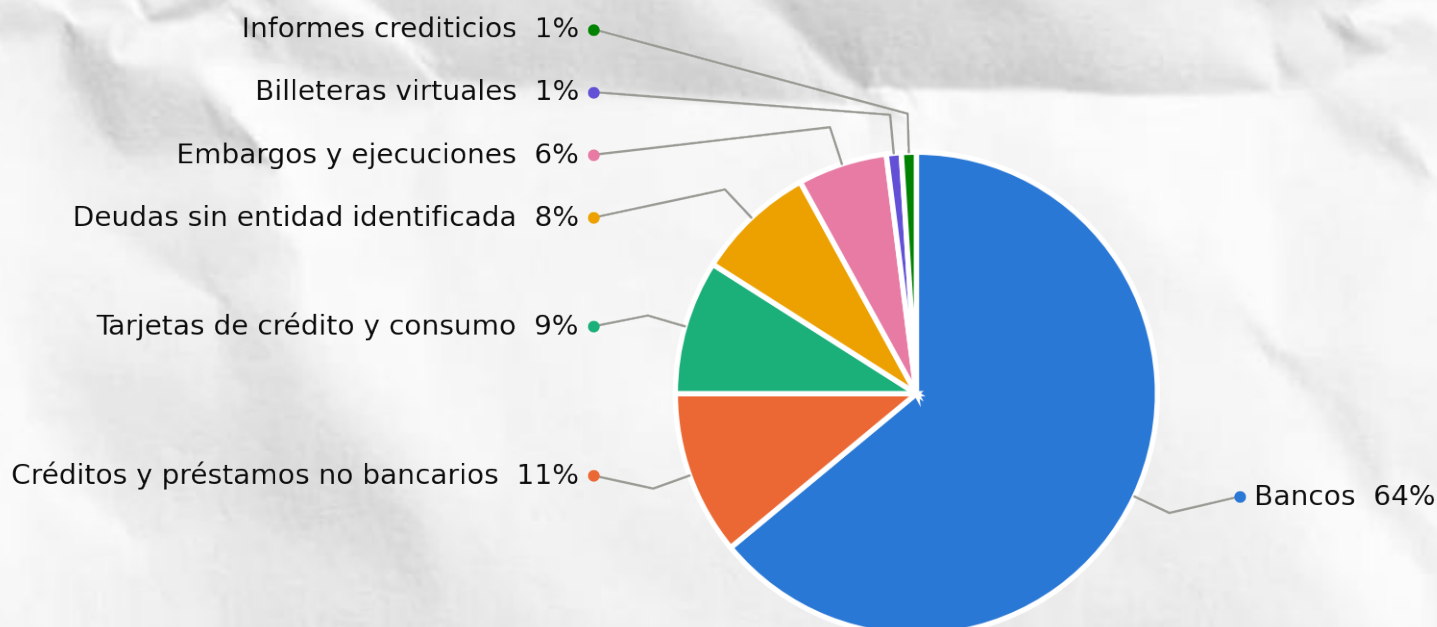
Casi dos tercios de estas consultas involucran a una entidad bancaria. Pero el tercio restante es el que más dice sobre el estado de la situación.

Uno de cada nueve reclamos corresponde a créditos y préstamos no bancarios: financieras, prestamistas y créditos de consumo otorgados en comercios. Es un circuito paralelo, con tasas más altas, contratos menos claros y una regulación mucho más débil que la del sistema formal. Nadie elige ese camino por comodidad: se recurre a él cuando el banco ya cerró la puerta. Su presencia en el registro indica que hay un grupo de personas que quedó fuera del crédito regulado y sigue tomando deuda de todos modos.

Casi uno de cada diez reclamos es por tarjeta de crédito y consumo, y un 8% corresponde a deudas donde el registro no llegó a identificar la entidad acreedora.

El 6% son embargos y ejecuciones judiciales. Es una proporción pequeña pero cualitativamente grave: no se trata de una dificultad para pagar sino de un proceso judicial en marcha, con el patrimonio o el salario ya afectados. Esas consultas llegan cuando el conflicto pasó todas las instancias previas sin resolverse.

El 2% restante se reparte entre reclamos por billeteras virtuales e informes crediticios.



Qué problema traen las personas

Deuda y refinanciación encabeza con el 26%. Es la consulta de quien ya no puede sostener lo que debe y busca renegociar plazos, cuotas o intereses. Es también el indicio más claro de un endeudamiento que se realimenta: refinanciar no cancela la deuda, la estira y le suma costo financiero.

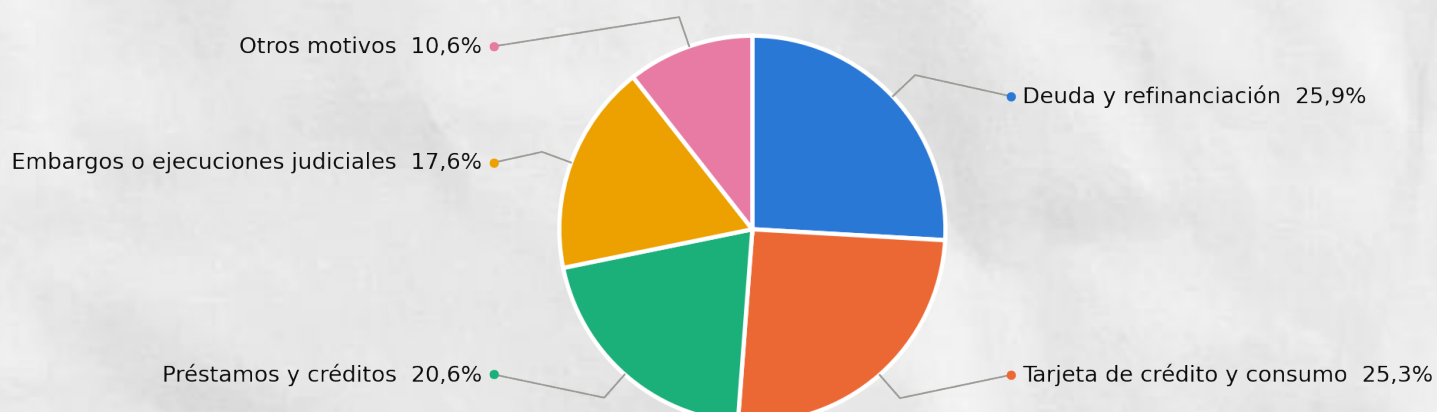
Tarjeta de crédito y consumo aporta el 25% y préstamos y créditos el 21%. Sumadas a la anterior, estas tres categorías explican más de siete de cada diez consultas con detalle. El problema que llega a la Defensoría no es un conflicto puntual con un servicio bancario: es deuda que no se puede pagar.

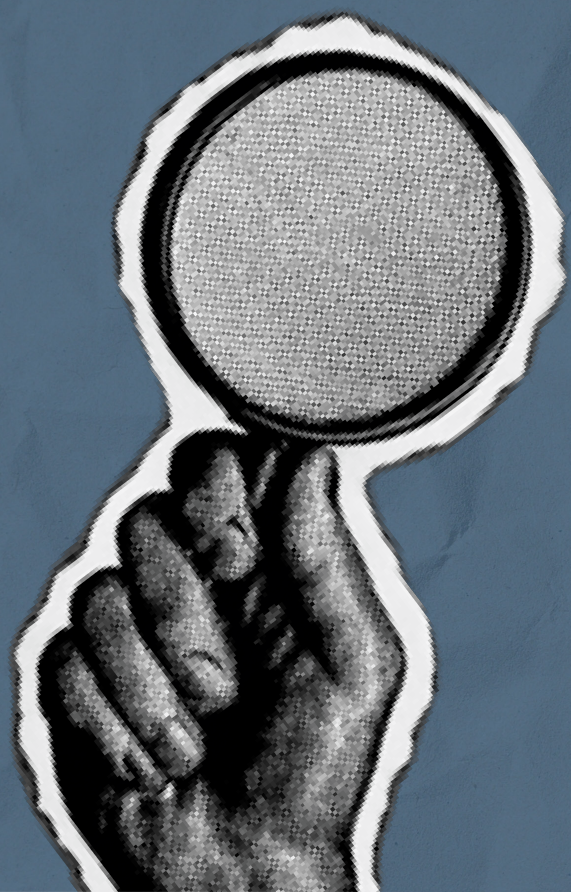
Los embargos o ejecuciones judiciales alcanzan el 18%. Casi uno de cada cinco casos con detalle ya está judicializado, lo que confirma que una parte de la demanda llega tarde, cuando las opciones de negociación se agotaron.

Las estafas y fraudes representan el 6%, un fenómeno que el informe de gestión identifica como transversal a todas las temáticas y no exclusivo del ámbito financiero.

El 4% restante reúne billeteras virtuales, informes crediticios y descuentos sobre haberes.

Estos porcentajes describen a quienes llegaron a la Defensoría a pedir ayuda. Pero la ventanilla solo muestra una parte del problema: la que se convirtió en conflicto y encontró el camino hasta el organismo. Para conocer la magnitud real del endeudamiento entre la ciudadanía sanjuanina —incluyendo a quienes lo atraviesan en silencio— el equipo interdisciplinario decidió salir a relevar.





RELEVAMIENTO

RESUMEN

Sobre 100 personas encuestadas en el Gran San Juan, casi ocho de cada diez declaran tener deudas. Entre ellas, casi dos tercios destinan más de la mitad de su ingreso a pagarlas, seis de cada diez dicen que les resulta muy difícil llegar a cada vencimiento y casi nueve de cada diez están preocupadas por su situación.

El dato central no es cuánto se debe, sino por qué: el 64% de los motivos declarados son gastos básicos o sueldos que no alcanzan. Comprar un bien -un auto, una moto, una vivienda- explica apenas el 7%. **No se trata de deuda por consumo, sino de deuda para sostener la vida cotidiana.**

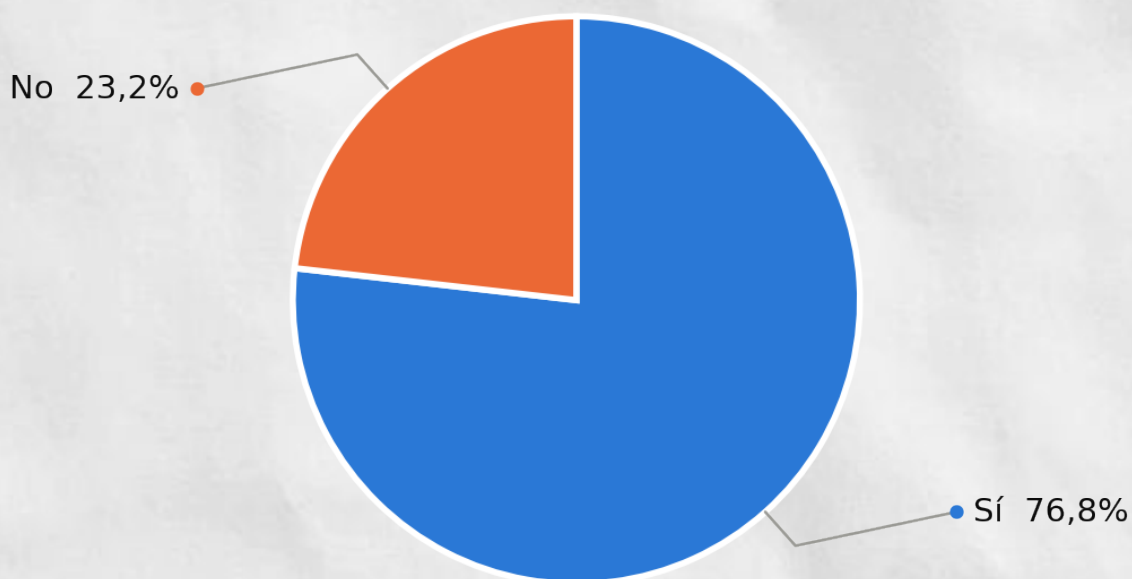
CÓMO SE HIZO

El Observatorio de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, junto a un equipo interdisciplinario, salió a relevar la situación económica de los sanjuaninos. Se encuestó a personas de todas las edades mediante un formulario estructurado. La pregunta sobre tenencia de deuda funciona como filtro: quienes respondieron afirmativamente continuaron con el resto del cuestionario.

Se trata de un relevamiento exploratorio. Su valor está en detectar y caracterizar un problema.

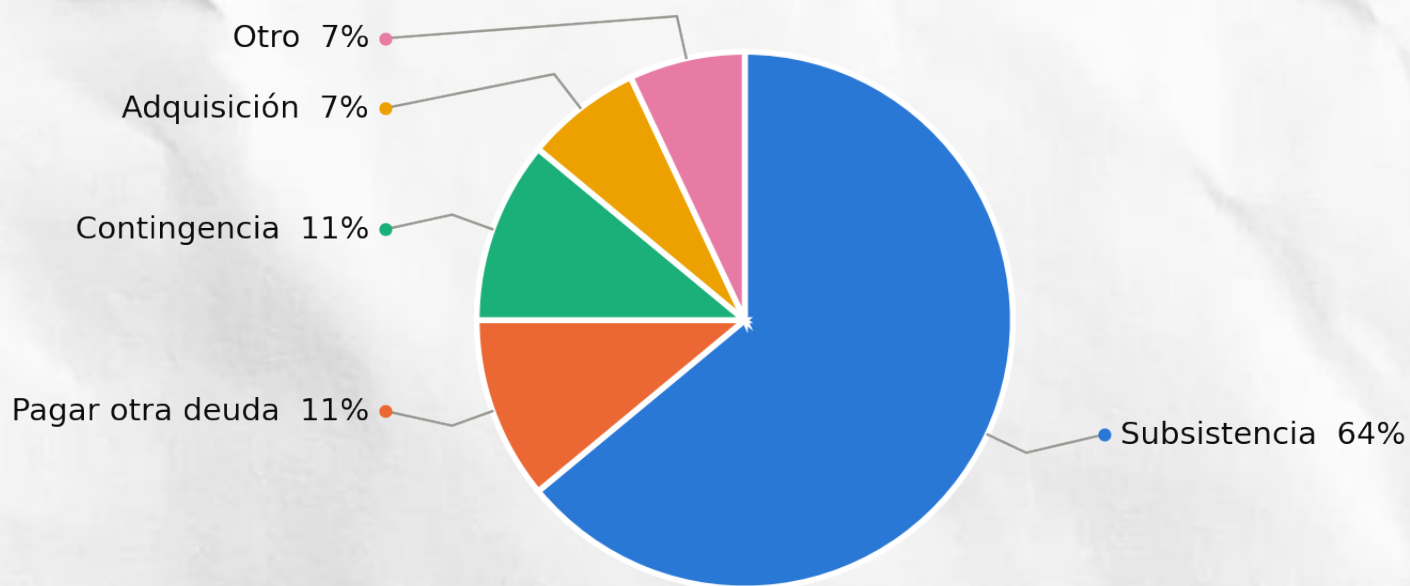
RESULTADOS

1. Casi ocho de cada diez personas están endeudadas



El endeudamiento no es una situación excepcional entre las personas consultadas: es la condición mayoritaria. Todo lo que sigue corresponde a quienes declararon tener deudas.

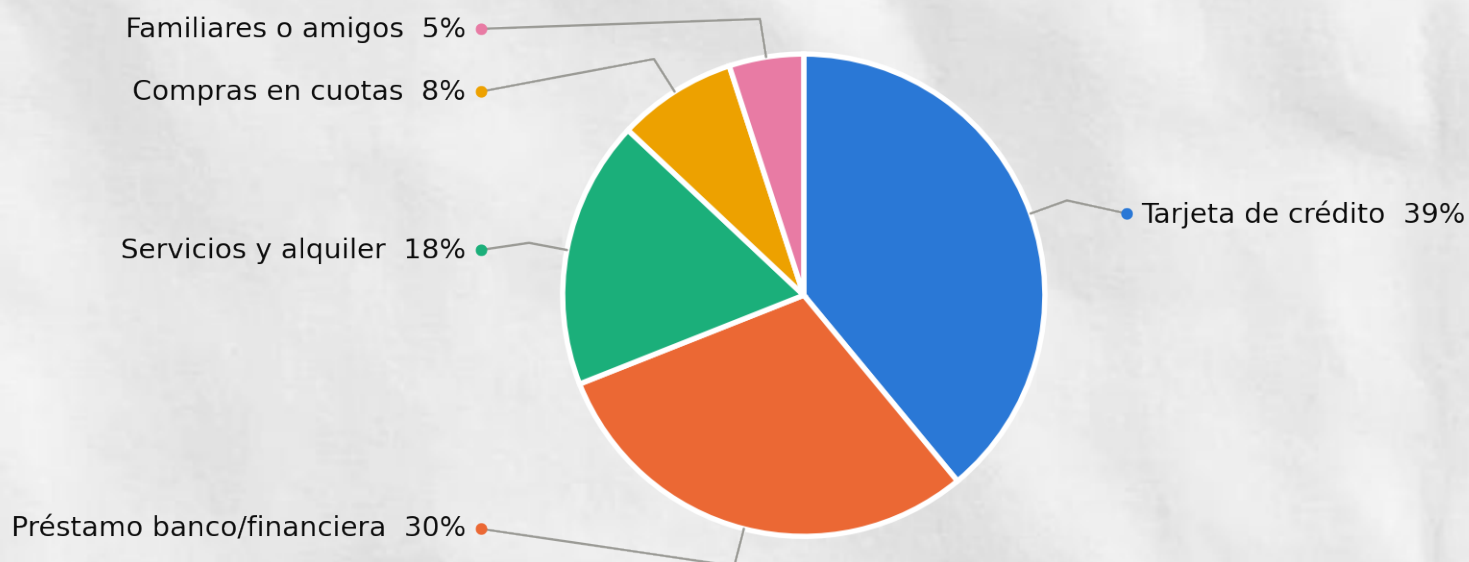
2. Se debe para llegar a fin de mes



Casi dos tercios de las razones señaladas remiten a lo mismo: el ingreso no cubre el mes. Es el hallazgo que ordena todo el relevamiento y el que distingue este endeudamiento de uno vinculado al consumo.

Merece atención aparte el 11% que se endeuda para pagar otra deuda. Es el indicador más claro de espiral: la situación en que los ingresos ya no alcanzan ni para sostener los compromisos asumidos, y que antecede al sobreendeudamiento crónico.

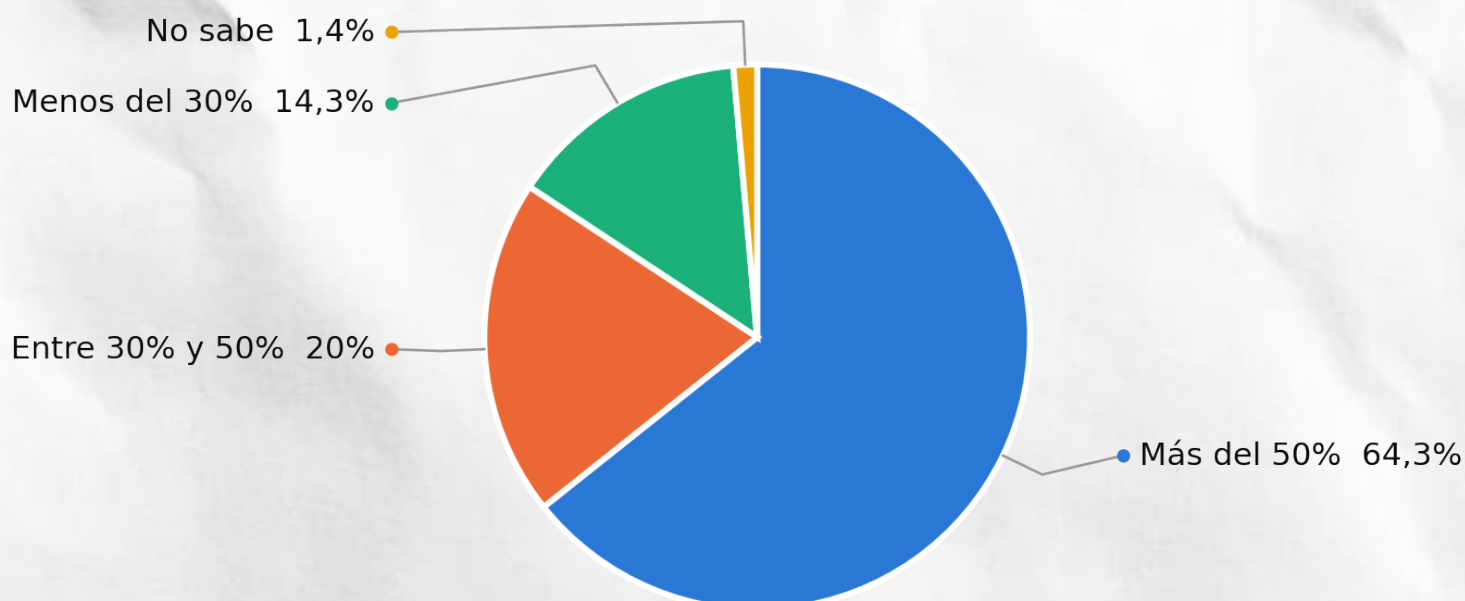
3. La deuda es financiera



Casi el 70% de las deudas declaradas son tarjeta de crédito o préstamo bancario, con las tasas, comisiones y punitivos que esos instrumentos implican. Cubrir gastos corrientes con crédito financiero encarece el costo de vida y realimenta el problema.

El 18% corresponde a servicios y alquiler: deuda directa por vivienda y consumo esencial. Es la que compromete derechos básicos de manera más inmediata y la que puede derivar en cortes de suministro o pérdida de la vivienda.

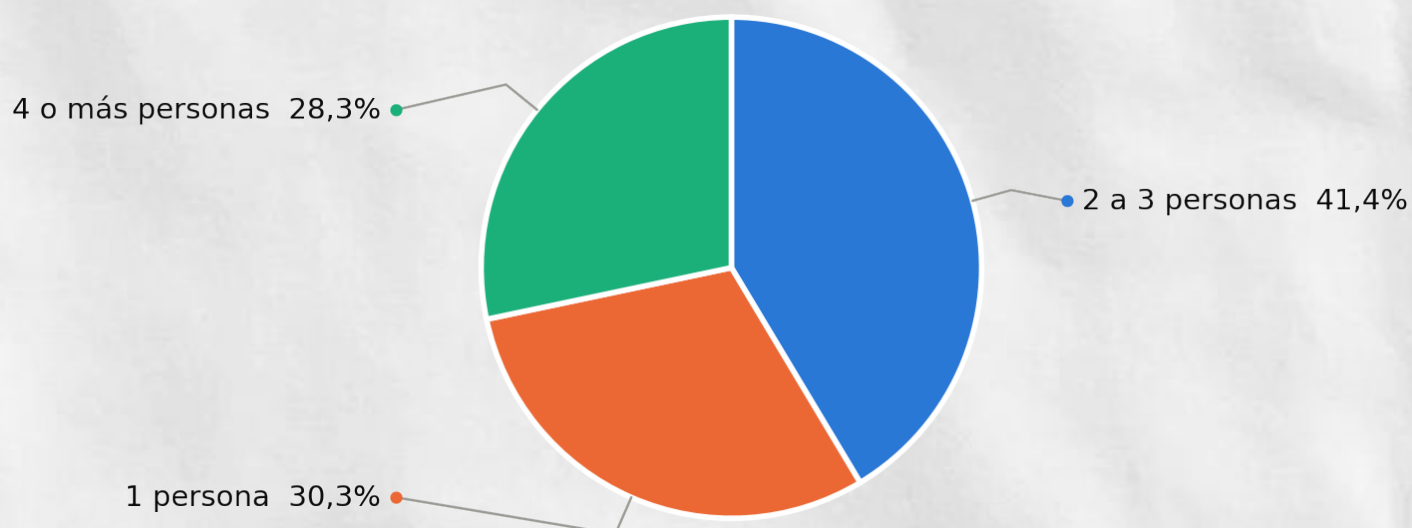
4. Más de la mitad del sueldo se va en pagar



Casi dos de cada tres personas pagan en deudas más de la mitad de lo que ganan antes de cubrir cualquier otro gasto. Con lo que queda deben afrontar alimentación, transporte, salud y educación.

Este dato explica el anterior y anticipa el siguiente: cuando la mitad del ingreso está comprometida de antemano, el resto rara vez alcanza, y la única salida disponible vuelve a ser el crédito.

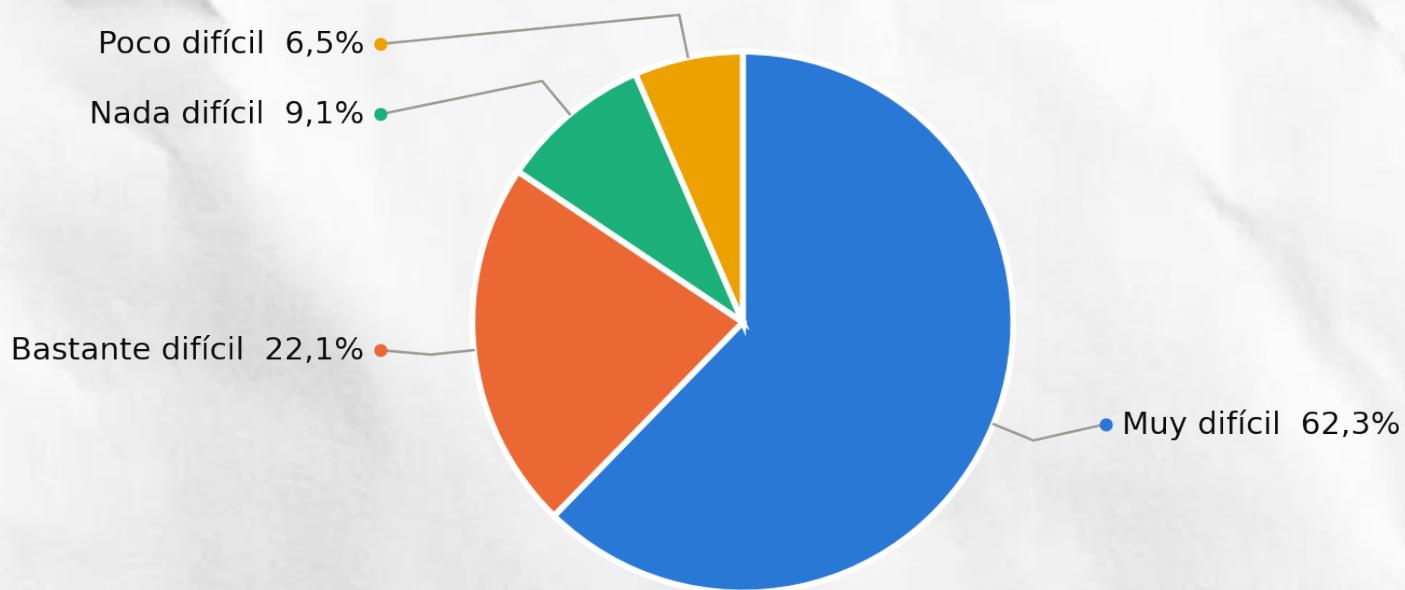
5. No es un ingreso individual: sostiene hogares



Casi el 70% sostiene con su ingreso a dos o más personas, y cerca de tres de cada diez a cuatro o más. Cada situación de endeudamiento relevada no involucra a un individuo sino a un grupo familiar completo.

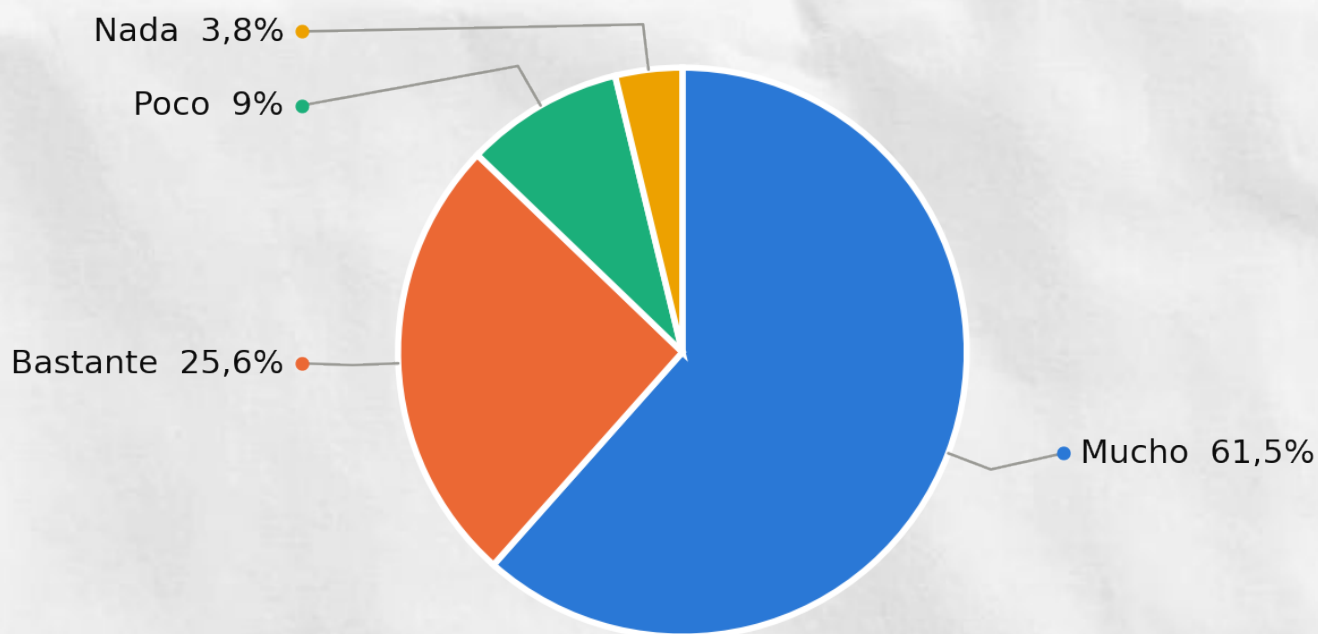
Leído junto al dato anterior, el alcance del problema se amplía: el ingreso que ya se va a mitad de camino en pagar deudas es el mismo que debe sostener a todo un hogar.

6. Pagar cuesta mucho



El 84,4% considera que pagar sus deudas cada mes le resulta bastante o muy difícil. Solo alrededor de una de cada seis personas endeudadas afronta sus compromisos sin dificultad.

7. Y preocupa



El 87,1% está bastante o muy preocupado por su nivel de endeudamiento. El impacto no es solo económico: es angustia sostenida en el tiempo, que atraviesa la vida cotidiana de las personas consultadas y de quienes dependen de ellas.

Los siete indicadores apuntan en la misma dirección y ninguno la contradice.

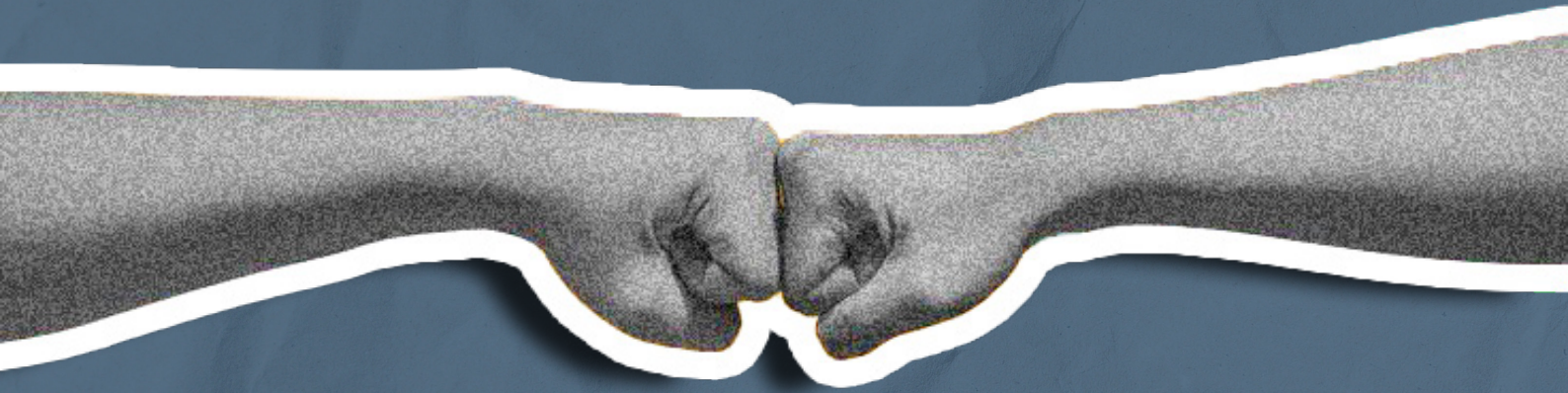
Quien respondió esta encuesta se endeuda porque su ingreso no alcanza, lo hace a través de instrumentos financieros con costo, destina más de la mitad de lo que gana a pagar, sostiene con ese mismo ingreso a otras dos o tres personas, le cuesta mucho llegar a cada vencimiento y vive preocupado por ello.

Es un endeudamiento estructural y no coyuntural: no responde a una decisión de consumo puntual sino a una brecha permanente entre ingresos y costo de vida. Es también acumulativo, ya que la mayoría de las personas consultadas declara más de un tipo de deuda simultánea.

Desde la perspectiva de los derechos, la deuda por servicios y alquiler es la que exige atención más urgente, porque compromete el acceso a la vivienda y a los servicios esenciales.



"Escuchar a la ciudadanía es el primer paso para defenderla. Este relevamiento nos permite poner en números lo que las personas nos cuentan todos los días, y con eso podemos trabajar. Nos permite estar a la altura de las circunstancias: acompañarlas en su realidad, asesorarlas, orientarlas y ayudarlas a proteger sus derechos".



ACCIONES

La Defensoría del Pueblo viene impulsando acciones concretas para la protección de los consumidores y la defensa de sus derechos:

- **Consolidación de deudas:** Recomendación al Banco San Juan para implementar o fortalecer una línea de créditos que permita unificar en una sola obligación las deudas con bancos y entidades financieras. La propuesta incluye tasas de interés bajas, plazos adecuados, cuotas compatibles con la capacidad de pago y especial consideración para las familias en situación de vulnerabilidad económica.
- **Refinanciación de servicios esenciales:** Requerimiento a Naturgy para revisar las tasas de interés de las refinanciaciones de deudas de sus usuarios y ofrecer planes de pago accesibles, con mecanismos diferenciados para quienes atraviesan situaciones de vulnerabilidad o sobreendeudamiento.
- **Abordaje integral del endeudamiento:** Propuesta al Hospital Dr. Marcial Quiroga para incorporar el endeudamiento familiar como variable socioeconómica en su Programa de Atención Temprana de Salud Mental, con un abordaje interdisciplinario y en articulación con los organismos competentes.
- **Protección frente al abuso financiero:** Solicitud al BCRA de un régimen de reducción y regulación de tasas de interés para consumos básicos con tarjetas de crédito, especialmente para hogares de menores recursos.
- **Prevención del sobreendeudamiento:** Recomendación a bancos y entidades financieras para implementar mecanismos de refinanciación y reestructuración de deudas, con cuotas que no superen el 30% del ingreso neto familiar.
- **Transparencia en las operaciones bancarias:** Pedido de información clara y detallada sobre capital adeudado, intereses, comisiones, cargos y demás conceptos que integran las obligaciones de los consumidores.
- **Protección de jubilados y usuarios bancarios:** Recomendaciones al Banco San Juan y al Banco Nación para garantizar una atención segura y eficiente, con medidas que eviten largas filas, esperas excesivas y padecimientos, especialmente durante el cobro de haberes y bonos.
- **Control y cumplimiento de la normativa:** Solicitud de mecanismos de supervisión y control sobre las entidades financieras, así como de información sobre las medidas adoptadas, en el marco de las facultades conferidas por la legislación vigente.
- **Protección de niños, niñas y adolescentes:** Impulso ante la Cámara de Diputados del pedido de una ley para protegerlos frente al flagelo de las apuestas digitales, iniciativa que culminó con el dictado de la ley y la entrada en vigencia de su reglamentación durante este año.

