

Protección del consumidor en casas de empeño: Garantizando derechos y transparencia

Consumer protection in pawn shops: Guaranteeing rights and transparency

Yuri Vladimir Ulloa

yvladulloo@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-7749-1123>

Profesional independiente.

La Paz, Bolivia

Artículo recibido 15 de septiembre de 2022 | Arbitrado 02 de octubre de 2022 | Aceptado 22 de noviembre de 2022 | Publicado 01 de enero de 2023

RESUMEN

En Bolivia, es común que muchas personas recurran a las casas de empeño para obtener préstamos, ofreciendo objetos como garantía. Si el prestatario no cumple con el pago o los altos intereses impuestos por estas casas, corre el riesgo de perder la prenda. El objetivo del artículo fue analizar la actividad comercial de las Casas de Empeño en Bolivia y cómo se vulneran los derechos de los consumidores que utilizan sus servicios. Este estudio descriptivo y explicativo examina cómo funcionan estas entidades y cómo afectan los derechos del consumidor financiero, sometido a condiciones desfavorables desde el inicio al pagar altos intereses por un préstamo de fácil acceso, dejando objetos valiosos como garantía, y enfrentando la posibilidad de perder esta garantía en caso de incumplimiento. Los resultados revelan que las casas de empeño en Bolivia operan de manera arbitraria. A pesar de la existencia de algunas entidades más organizadas, la mayoría opera de forma informal e improvisada, sin ningún tipo de supervisión.

Palabras clave: Casas de empeño, préstamo, prenda; garantía prendaria

ABSTRACT

In Bolivia, it is common for many people to turn to pawn shops to obtain loans, offering objects as collateral. If the borrower does not comply with the payment or the high interest rates imposed by these houses, he runs the risk of losing the pledge. The objective of the article was to analyze the commercial activity of Pawn Shops in Bolivia and how the rights of consumers who use their services are violated. This descriptive and explanatory study examines how these entities operate and how they affect the rights of the financial consumer, subjected to unfavorable conditions from the beginning by paying high interest for an easily accessible loan, leaving valuable objects as collateral, and facing the possibility of losing this guarantee in case of non-compliance. The results reveal that pawn shops in Bolivia operate arbitrarily. Despite the existence of some more organized entities, the majority operate in an informal and improvised manner, without any type of supervision.

Key words: Pawnshops, loan, pledge; collateral security

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfocó en el estudio de una problemática que es de carácter social, a partir de un tema importante para la sociedad boliviana, que son las casas de empeño, abarcando el estudio desde el surgimiento de éstas como una forma de prestar servicios para facilitar recursos económicos en calidad de préstamo de manera fácil e inmediata a aquellas personas que tienen una necesidad emergente en el momento, dejando como garantía de cumplimiento bienes o prendas a cambio de un monto específico de dinero, otorgado al prestatario según el estado, modelo y cualidades del objeto que se dejará en calidad de “prenda”.

Sin embargo, la operación de esta actividad comercial se encuentra en un marco de elevada informalidad y se evidencia la ausencia de una regulación normativa formal, que ha permitido que las casas de empeño actúen con poca transparencia, duras condiciones financieras pactadas con sus clientes y poca responsabilidad en el registro y manejo de los bienes recibidos como garantía prendaria.

En la presente investigación se analiza la vulneración de los derechos de los consumidores o usuarios de los servicios de las casas de empeño, los cuales se ven vulnerados por una actuación discrecional que se encuentra fuera de la actual política de acceso al financiamiento en condiciones igualitarias para todos los usuarios de los servicios financieros.

Actualmente, en Bolivia se puede ver que las casas de empeño o comerciales no cuentan con un reglamento o normativa específica que determine su funcionamiento, el otorgamiento de permisos de funcionamiento y otros aspectos normativos necesarios. A pesar de que, conforme señala la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Ley 393, que los servicios que prestan las casas de préstamo y/o empeño son considerados actividades de interés público conforme lo dispone en el párrafo I. del art. 6 de la Ley 393.

Por lo expuesto anteriormente, se puede observar que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) no tiene control sobre estos negocios, a pesar de que una de sus atribuciones es velar por el buen funcionamiento del sistema financiero, proteger los derechos del consumidor y promover la transparencia con la finalidad de dar la información necesaria sobre el registro de las prendas recibidas en garantía y las condiciones financieras o comerciales pactadas con el cliente.

En la realidad social boliviana, se observa que muchas personas tienen que acudir a éstas casas de empeño para poder recibir una cantidad de dinero en calidad de préstamo a cambio de dejar uno o varios objetos en calidad de prenda. Si en el transcurso del tiempo o pasada la fecha del contrato, el prestatario no paga la deuda y no cumple con los intereses elevados que cobran las casas de empeño, perderá la prenda y en muchos casos, no tendrá la posibilidad de reclamar ante tribunal o autoridad ulterior alguna.

Estas características y la ausencia de reglas de juego explícitas para la operación de estas entidades han alertado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para prever una futura regulación de las casas de empeño, en atención a su responsabilidad de velar por el buen funcionamiento del sistema financiero, proteger los derechos del consumidor financiero y promover la transparencia de la información.

Por ello, el problema analizado en esta investigación es la vulneración de los derechos de los consumidores o usuarios de servicios de las casas de empeño en Bolivia. Sin embargo, en Bolivia, no se cuenta con estudios académicos, acerca de las casas de empeño y los derechos de los consumidores o usuarios de estos servicios.

Una investigación relacionada al tema es la realizada por Mardoñez (2016). En este Trabajo se establece que en la mayoría de los casos la actividad de Casas de Empeño es compartida con otras actividades de carácter comercial como el servicio de compra/venta de bienes diversos,

servicios de anuncios inmobiliarios, joyería, servicios de telefonía y cambio de dinero, entre otros.

Estas entidades tienen una dimensión micro empresarial y operan en condiciones de elevada informalidad, poca transparencia, registros rudimentarios de prendas recibidas en garantía y duras condiciones financieras/comerciales pactadas con el cliente.

Fuera del ámbito académico, es importante el empadronamiento realizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a las Casas de Préstamo y/o Empeño (2018), en el que se determinó que éstas no realizan actividad de intermediación financiera, ya que las mismas no captan recursos del público, sino que trabajan arriesgando capital propio, por lo que el control de esta actividad comercial corresponde a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas.

En relación al tema de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros en Bolivia, se cuenta con una investigación reciente de Chipana (2020). Los resultados de esta investigación muestran que la inclusión financiera en Bolivia se ha desarrollado como un proceso positivo por el entorno institucional y normativo favorable que protege al consumidor financiero, a su vez, ha permitido la expansión de la actividad de intermediación financiera a poblaciones tradicionalmente excluidas a partir de nuevas tecnologías que permitieron atender sus necesidades.

A pesar de ello, el autor señala que todavía existen grupos de usuarios de servicios financieros que acuden a diversas instancias como ser Comerciales o Casas de Empeño, en la que sus derechos como consumidores o usuarios son vulnerados de manera continua, sin que las autoridades supuestamente llamadas a intervenir en estos casos, puedan hacer nada al respecto.

Por lo antes expuesto, el objetivo de este artículo es analizar la actividad comercial de las Casas de Empeño en Bolivia y la violación de los derechos de los consumidores o usuarios de los servicios de estas empresas. Cuando los

consumidores o usuarios, que necesitan recursos financieros acuden a las casas de empeño y/o préstamo, son atendidos por los propietarios o trabajadores de estos locales quienes también se encargan de realizar la valoración del bien u objeto que será entregado en calidad de prenda por el préstamo de dinero que se pretende efectivizar. En las de empeño los intereses son elevados y los contratos contienen cláusulas arbitrarias dentro de los que son suscritos; y en muchos casos, con la ausencia de formalidades jurídicas.

Los préstamos se realizan de manera inmediata y sin cumplir con ningún tipo de formalidades que son requeridos por instituciones financieras u otras similares que efectúan préstamos y que se encuentran reguladas por el sistema financiero nacional.

La presente investigación se podrá analizar y conocer todos los procesos involucrados en la concesión de préstamos de parte de las casas de empeño y/o comerciales, independientemente de su informalidad que, aprovechando de la necesidad inmediata de obtener dinero en efectivo, de parte de los usuarios, dejan garantías prendarias que no son manejadas de forma responsable por parte de los propietarios o administradores, llegando a atentar contra los derechos del usuario. por de prenda en calidad de garantía, el tramo a recorrer por parte del usuario.

MÉTODO

El tipo de investigación llevada a cabo en este estudio es principalmente descriptivo-explicativo. El método utilizado es de naturaleza deductiva, ya que se parte de la teoría general relacionada con el acceso al financiamiento y los derechos del consumidor financiero para su aplicación en un caso específico, que en este caso son las Casas de Empeño y/o Préstamo.

El enfoque metodológico adoptado es mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. En cuanto al componente cuantitativo, se recolectó información de fuentes secundarias relevantes y se llevaron a cabo encuestas estructuradas con los usuarios de estos servicios, lo que permitió obtener datos numéricos y estadísticas para el análisis.

Por otro lado, en el ámbito cualitativo, se realizaron entrevistas en profundidad con individuos que poseen un conocimiento directo del proceso de atención y funcionamiento de estas empresas, lo que añadió una perspectiva cualitativa valiosa al estudio.

Además, para complementar la comprensión de la dinámica de las Casas de Empeño y/o Préstamo, se consideraron análisis documentales y observaciones directas en el terreno, lo que proporcionó una visión más completa y detallada de la situación estudiada. Estas diversas técnicas de recolección de datos se combinaron para ofrecer una panorámica completa y enriquecedora de la actividad comercial de estas entidades, así como de los posibles impactos en los derechos de los consumidores.

RESULTADOS

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), identificó a 496 casas de empeño en todo el país. "En realidad la nueva Ley de Servicios Financieros, faculta a que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero puede incorporar a otros tipos de empresas como Empresas de Servicios Financieros Complementarios y es lo que va a pasar con las casas de empeño".

El Artículo 322, "Incorporación de otras empresas de servicios financieros complementarios", del proyecto de Ley de Servicios Financieros señala en su parágrafo II: "Corresponderá a la ASFI la otorgación del permiso de constitución y la licencia de funcionamiento a estas empresas, sujetándose a las disposiciones contenidas en el Título II, Capítulo III de la presente ley, en lo conducente". Esos Servicios Financieros Complementarios están definidos como servicios de arrendamiento financiero, factoraje, almacenaje, guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas, compensación y liquidación, administración y suministro de información de riesgo de crédito y operativo, transporte de dinero y valores, administración de tarjetas electrónicas, cambio de monedas, giros y remesas y servicios financieros a través de dispositivos móviles, y

otros que la ASFI pueda identificar e incorporar al ámbito de la regulación y supervisión. (Gaceta Oficial del Estado de Bolivia, Ley 393 del año 2013).

Mientras que se denomina como "Casa de Empeño" a las empresas comerciales cuya "principal" actividad consiste en la concesión de préstamos en dinero con garantía prendaria. Es importante notar que el concepto abarca tanto a las empresas que están legalmente constituidas (con NIT, Licencia GM), como a las que operan en la informalidad; (periódico La Patria 4 de julio de 2013).

La ex Directora General Lenny Valdivia, especifica que las Casas de Empeño pueden realizar otras operaciones comerciales (como, por ejemplo: Tener correspondencias, cabinas telefónicas, cambio de dinero); sin embargo, se recalca que su principal actividad es la de dar préstamos con garantías prendarias. (Periódico La Patria, 2013).

Resultados de encuestas y entrevistas

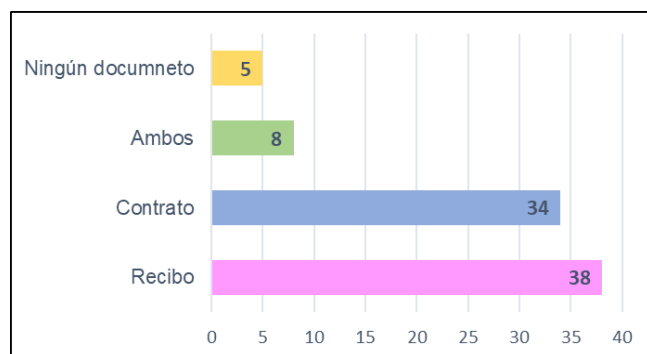
Los resultados de las encuestas realizadas a consumidores o usuarios potenciales de servicios de Casas de Empeño y/o préstamos son los siguientes:

Al momento de consultar a los encuestados si ellos o algún miembro de su familia acudieron a una casa de empeño para acreditarse un préstamo a cambio de un objeto en calidad de "prenda", los datos obtenidos son los siguientes: 85% personas acudieron personalmente o algún miembro de sus familias acudió a las casas de empeño, y tan solo 15% personas no acudieron en nunca. Estas cifras, dan cuenta de que la mayor parte de las personas tuvieron que acudir en algún momento a las casas de empeño para acreditarse un préstamo bajo la modalidad de garantía prendaria.

Un total de 38 personas recibieron únicamente un recibo que acreditaba el préstamo, un número de 34 encuestados recibieron un contrato, como documento privado; 8 personas recibieron ambos documentos, lo que da más formalidad al préstamo y 5 personas no recibieron ningún documento a cambio de la prenda que dejaron como garantía.

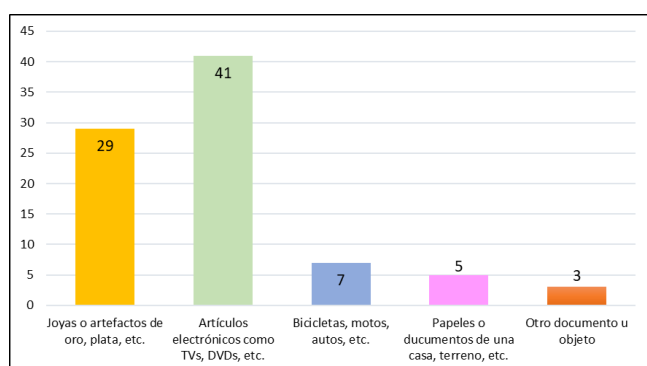
Esta es una primera transgresión a los derechos de los consumidores.

Figura 1. Documentación de respaldo para acceder al préstamo



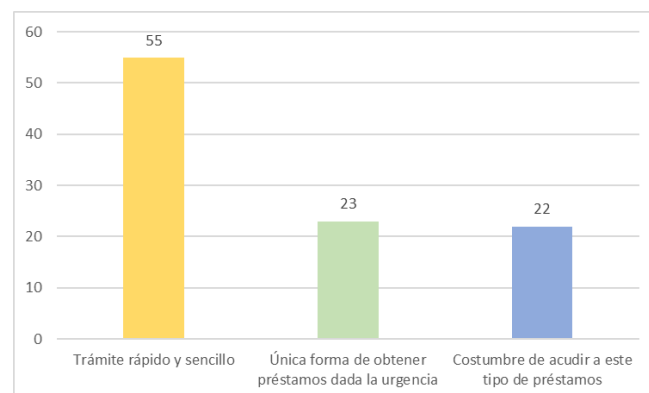
Un total de 29 personas dejaron a cambio del dinero, objeto del préstamo, joyas de oro, plata, etc., que sirvieron como garantía prendaria; un total de 41 personas dejaron como prenda un artefacto electrónico como ser Televisores o reproductores DVD; un total de 7 personas dejaron sus bicicletas, motos e incluso autos a cambio del préstamo; 5 personas dejaron papeles de terrenos, casas o departamentos y 3 personas dejaron otros objetos o documentos.

Figura 2. Tipo de garantía prendaria para acceder al préstamo



En relación a los motivos por los que acude a una Casa de Empeño, para obtener un préstamo, 55 de los encuestados respondieron que lo hacen porque el trámite es rápido y sencillo, 23 encuestados considera que es la única forma de obtener préstamos dada la urgencia que enfrentaban, y, finalmente 22 encuestados respondieron que acuden a este tipo de préstamo porque siempre lo hicieron así

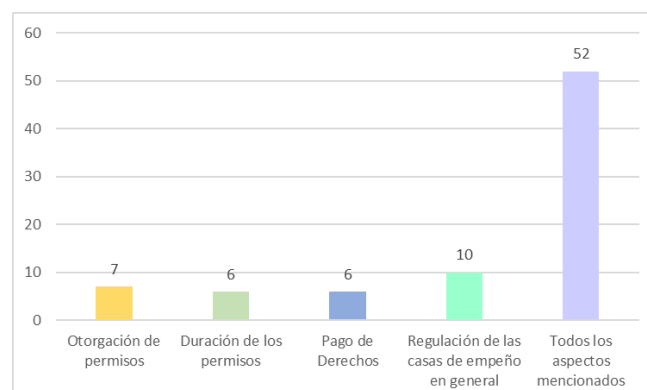
Figura 3. Motivos por los que acude a una Casa de Empeño



- El 79% de la población consideran que las casas de empeño, en la actualidad no cuentan con procedimientos establecidos correspondientes propias de sus actividades comerciales y de préstamos, y es solo un 21% de los encuestados quienes creen que las casas de empeño cuentan con las formalidades del caso.

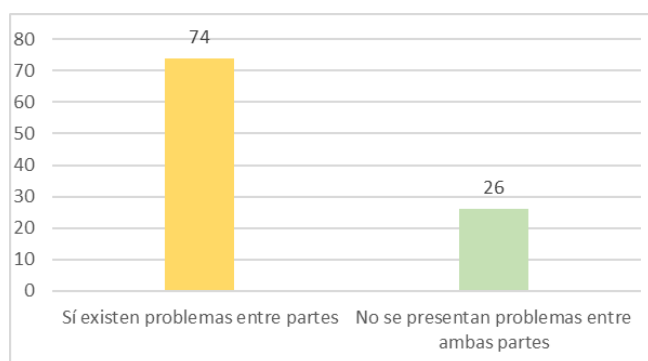
- En relación a los aspectos que se debe regular en las casas de empeño, 7 personas consideran que la norma de regulación debe incluir la otorgación de permisos; 6 de los consultados creen que debe incluir la duración de los permisos; igualmente, 6 personas consideran que debe incluir el pago de Derechos; 10 consideran que se debe normar la regulación de las casas de empeño en general y un total de 52 personas indicaron que se deben normar todos esos pormenores.

Figura 4. Aspectos que se debe regular en las casas de empeño



Un total de 74 personas creen que si existen este tipo de problemas entre partes y un número de 26 personas consideran que no se presentan estos problemas entre ambas partes. Por lo que se concluye señalando que un gran porcentaje de la población cree que se presentan problemas legales actualmente a falta de una normativa clara y precisa.

Figura 5. *Percepción sobre problemas legales en casas de empeño*



En relación a los resultados de las entrevistas realizadas a personas que tienen conocimiento del tema. Las respuestas fueron las siguientes:

- Muchas personas buscan información o soluciones por haberse topado con algún problema legal con las casas de préstamo, al no tener un documento o al encontrarse con un préstamo que tiene un interés muy elevado, por lo que vio necesario que se pueda establecer una solución legal para estas personas al no poderles dar mayor ayuda que una orientación técnica.
- Las casas de empeño, permiten que las personas puedan optar por un préstamo rápido y efectivo una vez que acudan con una garantía, que es vista como una alternativa a las entidades financieras y bancos en nuestro Estado. Igualmente es una salida de apuros para quienes necesitan dinero de forma urgente por alguna necesidad sobreviniente, es ahí donde las casas de préstamo ayudamos a los individuos a conseguir un crédito rápido y efectivo.
- Las condiciones de funcionamiento de las Casas de Empeño son precarias, aunque tienen ganancias extraordinarias. Por ejemplo, el depósito de mercadería dejada en prenda es muy inseguro y no

se brinda al usuario un aval de recuperación en las mismas condiciones de entrega, es el caso de vehículos y aparatos electrónicos que son usados por el entorno de familiares de los propietarios y administradores de estos negocios.

- Existen casas de empeño que actualmente funcionan de forma arbitraria, que incluso han llegado a estafar a las personas que de manera desesperada acuden a las comerciales a fin de poder obtener un préstamo rápido y también donde entregan un monto de dinero irrisorio por las garantías prendarias que se otorgan a cambio, lo que llega a ser preocupante, porque aprovechan de la desesperación de la gente.

DISCUSIÓN

En el campo de la investigación académica no se han encontrado estudios similares en Bolivia, por lo que la discusión se realiza sobre algunas experiencias de estudios en el extranjero.

En la investigación de Olvera y León (2015) se analizan las operaciones de las casas de empeño en Tula, Hidalgo, que tienen el objetivo de prestar un servicio básico; otorgar recursos económicos para solventar gastos de primera necesidad a quien lo necesite, y tenga un bien que pueda dejar como garantía. Los requisitos que se piden a quien solicita el préstamo prendario, es ser mayor de edad y presentar una identificación oficial con fotografía que acredite la mayoría de edad. Este tipo de préstamos con garantía prendaria se viene dando desde hace muchos años. En un inicio no estaba regulado por las autoridades.

Los resultados muestran que el uso del empeño está limitado en la vida de los usuarios a una mala experiencia en sus vidas donde les urge dinero y se ven obligados a recurrir a él. Dentro de la investigación se obtuvieron respuestas que muestran que los motivos especificados por los cuales las personas recurren a empeñar sus prendas ya no únicamente se encuentran situaciones emergentes de tipo médicas o gastos del hogar si no que algunas personas ya ven esta opción también para fiestas o cualquier evento familiar. Por lo que se destaca que se ve a las casas de empeño como una salida fácil ante cualquier clase de situación en la que se requiere de dinero rápido.

Otra investigación relacionada importante es la investigación de Castañeda et al. (2014) la cual abarca un período clave en el proceso de regularización de las Casas de Empeño. Los autores narran los abusos de las Casas de Empeño, no solamente contra los usuarios de los servicios de estas entidades, sino la defraudación y evasión fiscal de grandes proporciones.

Además, complementa los aciertos de la regulación que entra en vigencia a mediados de 2012, pero que, por cuestiones de administración y supervisión de estas entidades, las violaciones contra los derechos de los usuarios y consumidores de servicios de estas entidades, se siguen efectuando.

Finalmente, la investigación de Huaranga (2020), muestra a través de un estudio correlacional la estrecha relación entre el mercado y los indicadores de rentabilidad de este tipo de empresas. Esta situación se debe a la tendencia de ciertos segmentos de la población por la obtención de préstamos de dinero mediante la tramitación fácil e inmediata en Casas de Empeño, Comerciales y similares.

En esta investigación, los autores demuestran que la rentabilidad de estos negocios se basa en el comportamiento de estos segmentos de la población que tienen la costumbre de empeñar ciertos productos de su propiedad para diferentes fines, algunos urgentes y otros no tanto, lo cual resulta en una rentabilidad bastante elevada de parte de estas casas de empeño, incluso si están reguladas de manera estricta y transparente, inclusive con tasas de interés reguladas hasta un 5% mensual.

CONCLUSIONES

Las casas de empeño en Bolivia operan de manera arbitraria, predominando la informalidad y la falta de supervisión generalizada. En este contexto, se observan constantes vulneraciones a los derechos de los consumidores que utilizan estos servicios financieros. Estas violaciones inician con la evaluación subjetiva de las prendas ofrecidas como garantía, la carencia de documentación oficial que respalde las transacciones, la imposición de altos intereses en los préstamos y la posibilidad de perder las

prendas sin la opción de extender los plazos de pago.

A pesar de las ventajas aparentes que ofrecen las Casas de Empeño en términos de rapidez y accesibilidad para obtener un préstamo, las desventajas sobrepasan estas conveniencias superficiales. El riesgo de perder la garantía prendaria se erige como una amenaza latente que los consumidores deben enfrentar al recurrir a estos servicios, eclipsando cualquier beneficio potencial que pudieran ofrecer.

En conclusión, la falta de regulación en las casas de empeño en Bolivia no solo afecta la estabilidad financiera y la seguridad de los consumidores, sino que también destaca la necesidad apremiante de medidas regulatorias y educativas para proteger los intereses de aquellos que recurren a estos servicios en momentos de necesidad económica.

REFERENCIAS

- ASFI, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2018). *Empadronamiento de Casas de Préstamo y/o Empeño*. La Paz: ASFI - INFO N° 36/18.
- Broseta, A. (10 de 11 de 2015). *¿Qué es el empeño? Definición, procedimiento y restricciones*. Rankta Blog: www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/3020545-que-empeno-definicion-procedimiento-restricciones, consultado en fecha: 14/07/2023
- Cabanellas, G. (2011). *Diccionario de Derecho Usual*. Buenos Aires: Ed. Heliasta S.R.L.
- Castañeda, C., Bravo, E., Martínez, E., Peredo, F., y Méndez, F. (2014). *Las Casas de Empeño en el Sistema Financiero y Obligaciones Fiscales*. México, D.F.: Informe Final de Licenciatura en Contaduría Pública - Instituto Politécnico Nacional.
- Chipana, N. A. (2020). *Percepción de la inclusión financiera en grupos vulnerables de la ciudad de La Paz*. La Paz: Tesis de Maestría en Finanzas y Proyectos Empresariales - Universidad Andina Simón Bolívar Sede La Paz.

- Editorial Océano. (2015). *Diccionario de la Lengua Española*. Buenos Aires: Océano.
- García, M. (05 de 12 de 2020). *¿Cómo funciona una casa de empeño y qué es?* Spanish Pawnbrockers:
<https://spanishpawnbrockers.com/noticias/un-a-casa-de-empeno/?lang=es>, consultado en fecha: 14/07/2023
- Huaranga, R. (2020). *Estudio de Mercado y Factibilidad Económica Financiera de la Empresa de Créditos y Negociaciones César Huancayo - 2018*. Huancayo - Perú: Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas - Universidad Peruana de Los Andes.
- Mardoñez C., C. (2016). *Implementación de nuevas normativas a las casas comerciales informales*. La Paz: Trabajo Dirigido Carrera Derecho - Programa PETAENG - Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).
- Marín G., M. (2013). La protección de los consumidores financieros. *El Ágora Sur*, vol. 13, núm. 2., 459-484.
- Olvera B., J., y León Ch., M. (2015). El comportamiento de los usuarios en las Casas de Empeño Fundación Dondé. *Revista Ciencias de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 1493, 1-23.