

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**REGULACIÓN NORMATIVA RELACIONADA A LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE
COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA
AFECTACIÓN DEL DERECHO A LA INTIMIDAD
DE LAS PERSONAS AFECTADAS, 2025.**

PRESENTADA POR:

YANETH CALSIN SUCASACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO**

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



12.23%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 16 JUN 2026, 5:33 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
3.38%

● CHANGED TEXT
8.84%

Report #33818349

YANETH CALSIN SUCASACA // REGULACIÓN NORMATIVA RELACIONADA A LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA AFECTACIÓN DEL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS AFECTADAS, 2025

RESUMEN El estudio tuvo como objetivo general de poder analizar de qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025; la muestra de estudio fue la bibliografía relacionada al tema de investigación; el enfoque empleado en el estudio fue el cualitativo; el tipo de investigación básica fue desde el punto de vista jurídico descriptivo, la técnica utilizada fue el análisis de la información recabada en mérito a los objetivos planteados, dentro del estudio se tiene las siguientes conclusiones: Al INDECOPI, se recomienda de poder implementar diversas campañas de fiscalización de carácter preventivo de oficio a nivel del sistema financiero, donde se logre promover los canales de denuncia de forma rápida y accesibles para que los deudores financieros puedan reportar el acoso laboral o familiar, a fin de poder evitar a que sus datos y su estabilidad emocional logren ser vulnerados bajo la fachada de una gestión de cobros financieros; así también al Congreso de la República y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se recomienda de que puedan a bien actualizar y tipificar de manera más estricta cada uno de los límites entre una cobranza legítima

Yudy Roxana ALANIA LAQUI
Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

REGULACIÓN NORMATIVA RELACIONADA A LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA AFECTACIÓN DEL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS AFECTADAS, 2025.

PRESENTADA POR:

YANETH CALSIN SUCASACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

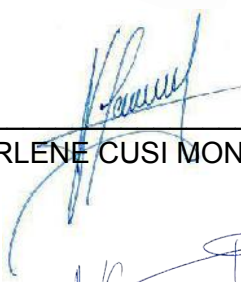
PRESIDENTE

: 
M.Sc. DENILSON MEDINA SANCHEZ

PRIMER MIEMBRO

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

Área: Ciencias sociales.

Sub área: Derecho.

Línea de investigación: Derecho

Puno, 26 de junio del 2026

DEDICATORIA

A mi familia por creer en mi capacidad, en nuestros momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión su paciencia y tolerancia en mi proceso de crecimiento tanto personal como profesional.

A mis queridos docentes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

A mis amigas y amistades por su gran apoyo incondicional.

AUTOR: YANETH CALSIN SUCASACA.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído siempre en mí.

A mi familia, por su apoyo incondicional en el trayecto de mi preparación académica.

A mi alma mater Universidad Privada San Carlos de la ciudad de Puno, por permitirme cursar mis estudios en esta solemne casa de estudios.

AUTOR: YANETH CALSIN SUCASACA.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE ANEXOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1. Problema general	12
1.1.2. Problemas específicos	12
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. Antecedentes internacionales	13
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.2.3. Antecedentes locales	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. El derecho a la intimidad	18
2.1.2. El derecho a la intimidad es el derecho humano	18
2.1.3. La evolución constante del consumismo en la sociedad	18

2.1.4. El organismo público constitucionalmente autónomo	19
2.1.5. La cartera castigada o también conocida como cartera en mora o cartera deteriorada	19
2.1.6. Los métodos abusivos de cobranza	19
2.1.7. La teoría de aprendizaje social en los métodos abusivos de cobranza	20
2.1.8. La teoría del desequilibrio de poder en los métodos abusivos de cobranza	20
2.1.9. La teoría económica de la cobranza de deudas frente a los métodos abusivos de cobranza	20
2.1.10. El código del derecho del consumidor	21
2.1.11. Consideraciones respecto al sistema financiero y la regulación nacional	21
2.1.12. Delimitación del concepto de consumidor financiero y su acceso al crédito	22
2.1.13. Cobranza preventiva y prejudicial	22
2.1.14. De acuerdo con la constitución política del Perú	22
2.1.15. La gestión de cobranza	23
2.1.16. Políticas de cobranza	23
2.1.17. Estrategias de cobranza	23
2.1.18. Recuperación de las cuentas vencidas	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.3. MARCO NORMATIVO DE LA INVESTIGACIÓN	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	27
3.3. MÉTODO Y TÉCNICA QUE FUERON UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	28
3.3.1. Método de investigación	28
3.3.2 Técnica de estudio utilizados en la investigación	28

3.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	29
3.5. ENFOQUE DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.7. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.8. EJES DE ANÁLISIS EN LA INVESTIGACIÓN	30

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.	31
4.2. RESULTADOS SOBRE EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS.	37
4.3. RESULTADOS SOBRE LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA AFECTACIÓN DEL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS AFECTADAS.	40
4.4. JURISPRUDENCIA ANALIZADA EN LA INVESTIGACIÓN.	45
4.5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN.	46
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia.	62
Anexo 02: Ficha de análisis bibliográfica.	63
Anexo 03: Ficha de análisis de norma.	75
Anexo 04: Ficha de análisis de jurisprudencia.	83

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general de poder analizar de qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025; la muestra de estudio fue la bibliografía relacionada al tema de investigación; el enfoque empleado en el estudio fue el cualitativo; el tipo de investigación básica fue desde el punto de vista jurídico descriptivo, la técnica utilizada fue el análisis de la información recabada en mérito a los objetivos planteados, dentro del estudio se tiene las siguientes conclusiones: Al INDECOPI, se recomienda de poder implementar diversas campañas de fiscalización de carácter preventivo de oficio a nivel del sistema financiero, donde se logre promover los canales de denuncia de forma rápida y accesibles para que los deudores financieros puedan reportar el acoso laboral o familiar, a fin de poder evitar a que sus datos y su estabilidad emocional logren ser vulnerados bajo la fachada de una gestión de cobros financieros; así también al Congreso de la República y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se recomienda de que puedan a bien actualizar y tipificar de manera más estricta cada uno de los límites entre una cobranza legítima y una abusiva, esto con la fiabilidad de poder establecer sanciones drásticas y disuasorias para las entidades financieras que logren hacer uso de acciones hostiles y estrategias de presión y consecuentemente salvaguardar el derecho fundamental a la intimidad y al honor de los clientes deudores.

Palabras clave: Cliente, Derecho, Entidad financiera, Intimidad, Método abusivo.

ABSTRACT

The study's general objective was to analyze how abusive debt collection methods promoted by financial institutions affect people's privacy by 2025. The study sample consisted of literature related to the research topic. The approach used was qualitative. The basic research was descriptive from a legal perspective. The technique used was the analysis of information gathered in accordance with the stated objectives. The study reached the following conclusions: INDECOPI is recommended to implement various proactive, preventive oversight campaigns within the financial system. These campaigns should promote quick and accessible reporting channels so that financial debtors can report workplace or family harassment, thus preventing their data and emotional stability from being compromised under the guise of financial debt collection. Likewise, it is recommended that the Congress of the Republic and the Superintendency of Banking, Insurance, and Pension Funds update and more strictly define the boundaries between legitimate and abusive debt collection practices. This would ensure the establishment of severe and dissuasive sanctions for financial institutions that resort to hostile actions and pressure tactics, thereby safeguarding the fundamental right to privacy and honor of debtor clients.

Keywords: client, right, financial institution, privacy, abusive method.

INTRODUCCIÓN

A nivel del presente estudio se ha desarrollado un análisis teórico a fin de poder aportar al conocimiento desde una perspectiva constitucional, relacionado a la figura del derecho a la intimidad; tomando en consideración que la subjetividad de éste derecho no ha logrado que los diversos países puedan desarrollar y adoptar posturas normativistas de forma unánime, ni mucho menos los intérpretes normativos así como los operadores jurídicos han logrado desarrollar de forma correcta su trabajo de tomar en cuenta la ausencia de criterios legales necesarios con la finalidad de poder medir la afectación del derecho a la intimidad frente a los métodos abusivos de cobranza que vienen desarrollando las entidades financieras.

Cabe mencionar que el estudio mediante los resultados que fueron obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información ha dado lugar a que se llegue a demostrar la validez y confiabilidad de nuestra investigación, a fin de que pueda ser de gran provecho a la comunidad académica de nivel jurídico y para que se pueda desarrollar futuras investigaciones bajo este panorama que resulta muy preocupante para las personas que alguna vez llegaron a obtener un crédito.

Así mismo dentro de los resultados que se llegó a obtener se pudo determinar el impacto de la gestión de los métodos abusivos de cobranza judicial que debe de enfrentar el consumidor financiero, donde se ha evidenciado que se presentan diversos factores externos e internos donde se llega a influir para poder mellar la dignidad de la personas por parte de los agentes de cobranza de la entidad financiera. Así mismo se pudo observar que viene imperando muchas veces la actitud maliciosa de las entidades financieras provocando cierto prejuicio a las personas dentro de su entorno social, llegando a afectar de forma negativa su aspecto psicológico y emocional.

En consecuencia, la presente investigación está estructurada en base a 4 capítulos que dan a conocer cada uno de los tópicos considerados en la tesis, en consecuencia se tiene lo siguiente: En el capítulo uno, se expone el problema considerado, luego se pasa a exponer los objetivos trazados en la investigación, para luego establecer los antecedentes de la investigación; en el capítulo dos se desarrolla el marco teórico referencial para la

investigación, así como el marco conceptual y se muestran las hipótesis consideradas; en el capítulo tres se desarrolla toda la parte metodológica aplicada en la investigación; en el capítulo cuatro se muestran los resultados que se han obtenido producto de la investigación, seguidamente de las conclusiones a las cuales se arribó en la investigación, junto con las recomendaciones, la bibliografía y los anexos han sido considerados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel del estudio se pudo observar que existen diversas formas de vulnerar la dignidad de las personas, mediante los métodos abusivos de cobranza que son desarrolladas por intermedio de las entidades financieras, hecho que viene asociado a la obligación que tienen estas entidades de proteger los datos personales del consumidor financiero; este hecho ilícito llega a ser practicado mediante acciones ilegítimas en contra de los deudores por parte de las personas que laboran en la entidad financiera, llegando a utilizar estos datos personales de los clientes a fin de obligar al deudor a pagar la deuda contraída con la entidad.

Debemos advertir al mismo tiempo que este comportamiento lesivo que viene siendo protegido por el orden constitucional, se llega a plasmar mediante la vulneración del derecho a la intimidad a nivel de la esfera personal y familiar de las personas, así también estos métodos abusivos de cobranza muchas veces practicado por las entidades financieras no llegan a generar reparos frente a la afectación del derecho a la intimidad del consumidor financiero.

Cabe advertir que los métodos abusivos de cobranza constituyen ser prácticas ilegales, injustas o engañosas que viene siendo utilizado por las entidades financieras con el propósito de poder recuperar su cartera morosa; cabe advertir que estas acciones así como las conductas que logran realizar se vienen dando mediante el uso incorrecto e inadecuado de los datos personales de los clientes quienes les llegan a confiar a los analistas

financieros de una entidad bancaria.

Debemos de considerar que mediante el Código Peruano del Consumidor, se ha llegado a considerar diversas conductas ilícitas que logran utilizar las empresas para intimidar o amenazar a sus clientes que están en mora cuyas acciones son consideradas totalmente ilegítimas, es decir, dicho código las logra prohibir mediante lo regulado en el artículo 62, donde estaca por ejemplo el hecho de realizar visitas o llamadas impetuosas en horarios no permitidos, así como informar a terceras personas sobre la deuda personal de sus clientes, mandar a personas quienes son considerados como terceros ajenos al hecho de poder realizar los cobros con carteles sobre la deuda, así como poder difundir mediante los medios de comunicación las deudas así como enviar comunicados o llamadas a terceros ajenos a la deuda.

Debemos de considerar que el uso de los métodos descritos viene a generar un impacto negativo a nivel de la percepción de confianza de cada uno de los ciudadanos hacia el sistema financiero y las instituciones bancarias. Haciendo que se perciba una falta de protección y respeto de la intimidad de parte de las entidades financieras provocando cierto deterioro en la relación entre los clientes y las instituciones del sistema financiero en el Perú. Frente a este problema se tiene las siguientes interrogantes en la investigación, las cuales son:

1.1.1. Problema general

¿De qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los criterios normativos que sancionan los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras?

¿De qué manera se viene protegiendo el derecho a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza de parte de las entidades financieras?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Antecedentes internacionales

Vargas et al. (2022), dentro del artículo jurídico ha llegado a presentar un gran impacto, donde el objetivo general fue el hecho de poder analizar exhaustivamente el derecho a la intimidad, las limitaciones y restricciones, sumado a ello se llegó a analizar las diversas razones que se advierten para decir que éste derecho no es absoluto, a nivel de la metodología utilizada fue el socio jurídico bajo el enfoque cualitativo; cabe advertir que los autores llegaron a concluir que el derecho a la intimidad viene sufriendo una serie de vulneraciones esto debido a que no se viene actuando de manera adecuada y diligente en relación a los determinados eventos donde las limitaciones al derecho a la intimidad obedecen al orden público, así mismo se ha podido advertir que una política-criminal por parte del estado, se viene actuando bajo los criterios constitucionales frente al levantamiento de las comunicaciones en los casos de investigación penal, cabe advertir que el legislador no ha logrado delimitar la herramienta jurídica, lo que viene conduciendo a la vulneraciones al derecho a la intimidad.

Tigrero (2020), pudo desarrollar su trabajo de investigación donde logró analizar el derecho a la intimidad desde una perspectiva constitucional así mismo pudo utilizar el derecho comparado, cabe advertir que como objetivo elemental se tuvo el hecho de analizar la reforma normativa del código penal ecuatoriano con la finalidad de poder garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar. Donde el autor al concluir su trabajo logró concluir que a nivel de la realidad ecuatoriana como en las legislaciones sudamericanas se tiene la inexistencia de una delimitación clara o una postura uniforme en relación al derecho a la intimidad, hecho que viene dando lugar a que se logre conceptualizaciones flexibles en relación al derecho descrito, así mismo las mismas deben de ser adaptables a la evolución social y la necesidad de los diferentes planes relacionados a las políticas criminales con el fin de poder brindar una mejor protección de los derechos fundamentales de la persona.

Polo (2022), ha desarrollado su estudio relacionado al derecho a la intimidad donde logró promover una serie de conceptualizaciones y de grandes debates bajo el contexto

contemporáneo, la cual presenta cierta relación con los avances tecnológicos. Así mismo el autor ha logrado dilucidar los primeros alcances de la conceptualización realizada por Samuel Warren y Louis Brandeis a nivel del país de los Estados Unidos durante el año de 1890 en relación a este derecho fundamental que tiene las personas y como el mundo académico pudo abrir el debate dando lugar a que se pueda construir una idea del derecho a estar solo y de la no intromisión de terceros dentro del ámbito privado que tienen las personas.

Atandi & Kirui (2022), los autores a nivel de su investigación llegaron a plantear como objetivo principal el hecho de poder efectuar una mejora en el funcionamiento financiero de las firmas de préstamos móviles, llegando a observar dentro de la investigación que se tiene una alta tasa de incumplimiento de préstamos lo que viene causando a que se presente una afectación a la sostenibilidad a todas a las empresas que llegan a brindar los préstamos; por otro lado, dentro del estudio se llegó a evidenciar la necesidad de establecer esfuerzos para poder efectuar una recuperación del crédito donde se tenga como objetivo la mejora a nivel empresarial así como el respeto al derecho a la intimidad de los clientes que vienen adeudando el crédito, todo ello con el propósitos de poder reducir las pérdidas y así poder generar un adecuado cobro de los créditos financieros.

Yusuf et al. (2021), lograron desarrollar su estudio con el propósito de poder realizar un estudio relacionado a la política de cobro relacionado a la cartera que tienen los bancos de microfinanzas a razón de la ciudad de Adamawa en el Estado de Nigeria; dicho estudio fue desarrollado bajo el enfoque cualitativo y fue de tipo descriptivo; donde los autores al culminar su estudio pudieron determinar que existen entidades financieras que se llegan a dedicar en entregar créditos a razón de microfinanzas quienes deben estar vinculados a efectuar una política sobre el cobro de la deuda de forma estricta o rígida con el propósito de poder recuperar sus préstamos; así mismo se pudo determinar que las acciones de cobranza deben de desarrollarse bajo el estricto cumplimiento de los derechos a la intimidad que tienen las personas, a fin de mejorar la calidad de la cartera de cobranza que tiene la entidad financiera.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Mogollón (2021), logró desarrollar su estudio con el propósito de poder analizar cuál fue el impacto de las gestiones de cobranza a nivel de las finanzas gerenciales de la empresa PP S.A. durante los años 2014 al 2016. El trabajo se ha desarrollado bajo una metodología de investigación de tipo básico, con un diseño no experimental y bajo el enfoque cuantitativo, longitudinal y correlación la cual fue obtenida bajo las correlaciones de Spearman. Es así que el autor pudo encontrar los resultados siguientes: A nivel del estudio se ha llegado a demostrar una correlación con alta significancia entre ambas variables, pero así mismo se pudo demostrar la existencia de un impacto que viene otorgando la eficiencia de los trabajadores en relación a las cuentas por saldar la cual dio un índice negativo por la existencia de las deudas vigentes dentro de la empresa. Así mismo se presenta un impacto a nivel del efecto de las gestiones de cobro de la empresa frente a los resultados financieros, debido a las cuentas pendientes de cobro precedentes.

Atandi & Kirui (2022), logran proponer una investigación donde se logre mejorar el funcionamiento financiero de las firmas de préstamos móviles, cabe advertir que dentro del estudio se llegó a evidenciar una alta tasa de incumplimiento de préstamos la cual viene generando una afectación a la sostenibilidad a todas las firmas que vienen brindando préstamos; sumado a ello existen instituciones financieras que vienen practicando métodos abusivos de cobranza con el afán de recuperar su capital prestado. Por otro lado, se tiene dentro de los resultados la evidencia de que existe la necesidad de poder establecer diversos esfuerzos con el afán de poder efectuar una recuperación del crédito a fin de generar ciertas mejoras dentro del contexto empresarial financiero y se evite pérdidas cuantiosas; en consecuencia resulta fundamental generar un adecuado cobro de los créditos financieros donde no se vulnere la intimidad de los clientes.

Yahuana (2020), a nivel de su investigación se ha llegado a determinar el alcance del control interno dentro de una empresa dedicada a las inversiones, el estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental transaccional, es así que dentro de los resultados que se llegaron a obtener se pudo mostrar

que el control es deficiente dentro del área de créditos, donde se presenta la necesidad de mejorar los métodos cobranza, asimismo se evite de practicar los métodos abusivos de cobranza que afecten la intimidad de los clientes; también se llegó a presentar el hecho de que el control interno lograr incrementar la confiabilidad y cobro, esto se ha reflejado porque los mismos socios confirman que estos procesos administrativos ayudan a mejorar en crear mejores estrategias para las entidades financieras.

Zevallos (2020), ha logrado desarrollar su estudio con la finalidad de poder analizar la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el año 2020, donde el autor considera que la causa principal de la morosidad de la cartera crediticia de una institución financiera se debe al proceso defectuoso que se logran dar al inicio del otorgamiento del crédito esto debido a que se promovió una mala evaluación financiera; así mismo, se logró dar un seguimiento insuficiente de las carteras morosas y no se pudo dar un control adecuado de como se dio la colocación del crédito; dentro de este contexto la recuperación del crédito se vuelve complicado, dando lugar a que se presente cierto retraso en los clientes en el cumplimiento de sus obligaciones hecho que dará lugar a que se tenga a un cliente moroso por haber sido incorrectamente evaluado, así mismo, los métodos de cobranza no vienen siendo los adecuados ya que las entidades financieras llegan a utilizar métodos abusivos de cobranza vulnerando así la intimidad de sus clientes haciendo que estos se vuelvan resistentes en pagar su deuda, todo ello viene llevando a que se dé lugar al nacimiento de procesos judiciales para poder recuperar los créditos impagos.

Martínez (2022), dentro de su investigación relacionado a la ejecución de la hipoteca extrajudicial como vía paralela a la ejecución judicial de hipoteca en relación a la celeridad procesal dentro del ámbito jurídico peruano, pudo determinar que resulta fundamental el hecho de poder considerar que es de suma importancia tomar en cuenta las diferentes normas del sistema jurídico que permitan preservar los intereses así como los derechos de los acreedores y los clientes financieros cuando se llegue a incumplir los contratos de préstamos de dinero. Cabe destacar que el estado peruano tiene el deber de garantizar la

existencia de un equilibrio entre el deudor y el acreedor, esta situación dependerá de las cláusulas y condiciones manifestadas en los contratos que hayan celebrado las partes procesales, por otro lado, resulta fundamental la existencia de las garantías a fin de poder respetar el derecho a la intimidad de los clientes ante supuestos métodos abusivos de cobranza que pueda iniciar la entidad financiera.

1.2.3. Antecedentes locales

Una vez revisado los repositorios de las principales universidades de la Región Puno no se pudo encontrar trabajos similares al propuesto en nuestra investigación por ende mi estudio es nuevo e inédito.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. Objetivo general

Analizar de qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar los criterios normativos que sancionan los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras.

Conocer de qué manera se viene protegiendo el derecho a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza de parte de las entidades financieras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. El derecho a la intimidad

Este derecho es considerado como el de primera generación, ya que viene relacionado con la dignidad humana y la protección que le debe de brindar el ordenamiento jurídico de orden constitucional. A nivel de estos derechos de primera generación se tiene el derecho a la intimidad, la cual se funda bajo los supuestos de la dignidad humana, cuyo hecho jurídico viene siendo regulado dentro del marco normativo de la constitución de 1993 la cual la llega a considerar como el fin supremo de la sociedad y del Estado (Aquino et al., 2019).

2.1.2. El derecho a la intimidad es el derecho humano

El derecho a la intimidad llega a consistir en el disfrute de un ámbito propio, reservado, para que se pueda promover el desarrollo a la vida individual y familiar de una persona; este derecho debe ser ejercido de manera plena, libre e independiente, donde se logre excluir las diversas intromisiones así como injerencias de terceras personas. En consecuencia el derecho a la intimidad constituye ser en el subconjunto del derecho a la privacidad, por lo tanto la privacidad es el género y la intimidad la especie, en consecuencia la privacidad llega a ser el ámbito que comprende la vida privada es decir la intimidad de una persona, la cual presenta la característica de ser restringido, confidencial y que no se puede divulgar (Arellano, 2020).

2.1.3. La evolución constante del consumismo en la sociedad

Cabe mencionar que resulta imperante la existencia de normas que permitan regular la conducta humana, referido con el derecho del consumidor, esto debido de que puede

presentarse ciertas acciones u omisiones que pueden generar afectaciones negativas a la persona quien presenta un vínculo de compra o venta de un producto, en consecuencia frente a estos hechos, se debe de evitar de promover los métodos abusivos de cobranza por parte de las empresas que llegaron a otorgar créditos así como beneficios a sus clientes (Armas, 2018).

2.1.4. El organismo público constitucionalmente autónomo

Este organismos es quien logra controlar e intenta regular cualquier tipo de actividad que pueda contravenir la norma, por otro lado, la Superintendencia de Banca, Seguro y Administración Privada de Fondos de Pensiones (SBS) viene a constituir en una institución clave que permite regular así como supervisar las diversas acciones u omisiones que puedan desarrollar las entidades financieras frente a sus deudores, ya que dentro del ámbito financiero resulta fundamental el hecho de mantener un equilibrio de poderes que permita defenderse a las personas sobre los métodos abusivos de cobranza que puedan iniciar la entidades financieras quienes tienen la calidad de ser acreedores, porque resulta una realidad el abuso que llega a propinar el sistema bancario privado a fin de recuperar sus capitales, llegando a vulnerar de manera reiterada el derecho a la intimidad de las personas (Fernandez & Baylón, 2021).

2.1.5. La cartera castigada o también conocida como cartera en mora o cartera deteriorada

Este tipo de cartera es considerado como como la base de datos que contiene a los préstamos incobrables las cuales reflejan un alto riesgo de pérdida para las entidades financieras, en la cual estas empresas llegar a hacer uso de diversos a fin de poder frenar parte del patrimonio del deudor, acudiendo de manera frecuente a la vía judicial así mismo llega a usar diversos métodos alternativos de resolución de conflictos con el propósito de poder cobrar la deuda (Garcia, 2022).

2.1.6. Los métodos abusivos de cobranza

Son acciones así como prácticas ilegales que vienen siendo promovidas así como adoptadas por algunas empresas del sistema financiero, con el propósito de poder recuperar

sus créditos mal colocados, muy a pesar de existir mecanismos jurídicos que logran impedir a que no se pueda practicar estas acciones, en ese sentido este problema llega a quejarse a los deudores, ya que se tiene a cobradores que vienen utilizando métodos de coacción con el afán de poder recuperar la deuda para el acreedor. Dentro de estas acciones se tiene el cobro coactivo y abusivo, la cual se plasma mediante la coerción y la influencia social a fin de garantizar el cobro, logrando dañar la parte psicológica de la persona obligándola a pagar su deuda (Hadam, 2020).

2.1.7. La teoría de aprendizaje social en los métodos abusivos de cobranza

Dentro de este escenario relacionado a los métodos coactivos estas llegan a aprenderse a nivel de los diversos modelos para el cobro de deudas, dando lugar a que se llegue a imitar una serie de sistemas agresivos y abusivos, ya que estas tendrán cierto impacto al momento de realizar un cobro al deudor, así mismo debemos de considerar que su eficacia deja de tener en cuenta las consecuencias adversas para el cliente en relación a sus derechos humanos (Montalvo, 2020).

2.1.8. La teoría del desequilibrio de poder en los métodos abusivos de cobranza

A nivel de esta teoría se llega a generar cierta asimetría de poder que logra ostentar en primer lugar el acreedor frente al deudor financiero. En entender el uso de los métodos abusivos de cobranza se llega a adecuar en relación al aprovechamiento de la posición de vulnerabilidad que viene ostentando el deudor financiero, esto como consecuencia de tener pocos recursos e ignorar el marco legal para ejercer su autodefensa, es por ello que resulta fundamental de poder mantener ese equilibrio de poderes al momento de promover el cobro de activos (Montalvo, 2020).

2.1.9. La teoría económica de la cobranza de deudas frente a los métodos abusivos de cobranza

La presente teoría funda sus bases a nivel de los principios económicos de la información asimétrica y los costos que demandan una transacción. Dentro de esta teoría se llega a sostener que los diversos métodos de cobranza de carácter abusivo logran surgir como consecuencia de la ausencia de información completa entre los deudores y cobradores,

dando lugar a que se generó un desbalance de poder, sumado a ello se logra plantear que los costos asociados con el proceso de cobro tienen influencia en la elección de los métodos abusivos que utilizara la entidad financiera (Olenka, 2022).

2.1.10. El código del derecho del consumidor

Dentro de este marco normativo se presenta una regulación normativa que permite adecuar las conductas ilícitas de los métodos abusivos de cobranza, a razón del artículo 61 al artículo 63, de este cuerpo legal, llegando a consolidar escenarios que se dan por las entidades financieras a fin de poder concretar el cobro de una deuda, pero frente a estas acciones se vienen dando un factor principal, cual es la afectación personal del deudor, donde se promueve como resultado consecuencias negativas entre los sujetos tales como el acreedor, deudor y cobrador. En ese sentido el problema nace fundamentalmente cuando el cobrador, llega a sobrepasar sus facultades brindadas por la norma jurídica, vulnerando los derechos fundamentales de primera generación del deudor, tales como el de la intimidad a fin de concretar el cobro efectivo de la deuda, ignorando totalmente el hecho de observar la norma relacionado a los derechos que le asisten al consumidor.

2.1.11. Consideraciones respecto al sistema financiero y la regulación nacional

Dentro del marco normativo peruano se tiene a la Ley Nro. 26702, cual es la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, que viene regulando a todo el conjunto de empresas, que están autorizadas a fin de poder operar a nivel de la intermediación financiera, donde se llega a incluir subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia a fin de poder constituirse, en consecuencia el sistema financiero tiene la facultad de intermediar el flujo de fondos en relación a los ofertantes y demandantes donde llegue a utilizar instrumentos financieros con el propósito de poder transferir capital para actividades económicas y productivas. En consecuencia la entidad en referencia se encuentra fiscalizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, institución quien está encargada de dictaminar los lineamientos que debe cumplirse para una adecuada gestión a razón de los clientes dentro del sistema financiero (Código de protección y defensa del consumidor, 2010).

2.1.12. Delimitación del concepto de consumidor financiero y su acceso al crédito

Se debe tener en cuenta que el consumidor financiero puede ser una persona natural o jurídica quien logra obtener bienes o servicios a fin de poder ser utilizados a su mejor conveniencia así mismo poder obtener cierto beneficio de su propia personería o de su grupo familiar. En ese sentido el consumidor financiero, por tal condición llega a consolidarse dentro de un rubro específico, en base a los servicios financieros las cuales son prestados mediante las instituciones financieras dinamizando así la actividad económica, la relación que puedan generar dan lugar a que se de obligaciones de carácter recíproco (Riega, 2019).

2.1.13. Cobranza preventiva y prejudicial

Las diferentes entidades financieras actualmente vienen acogiendo diversas alternativas previas al inicio de las acciones judiciales a fin de poder recuperar sus activos, así mismo llegan a evitar de que los créditos que han sido colocados lleguen a sus fechas de vencimiento; situación que se pretende controlar mediante sus cronogramas de pago. Por otro lado, la cobranza preventiva permite que las entidades financieras llegan a fijarse en los clientes o consumidores financieros que aún no han generado atrasos a nivel del pago de sus cuotas, pero muchas veces se llega a advertir de que existe la probabilidad de que puedan presentar ciertos retrasos en un futuro; situación que se logra observar a nivel de su comportamiento de pago (Machuca, 2021).

2.1.14. De acuerdo con la constitución política del Perú

En mérito al marco normativo constitucional se presenta el hecho de que todo ciudadano peruano tiene el derecho de contar con garantías constitucionales elementales en su acceso al sistema de justicia así mismo se tiene principios que la llegan a estructurar, dentro de ello destacan lo siguiente:

En primer lugar, de acuerdo con el derecho al debido proceso, en ese entender todo proceso judicial debe de llevarse sin postergaciones, alteraciones o retrasos, por cuanto lo que se busca es impartir justicia de acuerdo a los intereses de las partes procesales.

En segundo lugar, se presenta la celeridad procesal, donde el proceso que se viene llevando a cabo no debe ser sujeto a interrupciones que dilaten el tiempo (INDECOPI, 2021).

2.1.15. La gestión de cobranza

La llega a constituir fundamentalmente las diversas diligencias que logran llevarse a cabo a fin de poder establecer resultados relacionado al cobro de activos por parte de un acreedor financiero; estas actividades logran impartirse al vencimiento de una determinada cuota la cual refleja una obligación entre las partes, cabe referir que la gestión de cobranza logra iniciarse también cuando se presenta la negación a realizar el pago de la deuda antes de que se inicie con el proceso judicial, dentro de este escenario cada uno de los criterios de cobranza suelen ser determinantes para el flujo pecuniario de una entidad financiera (Figuerola, 2018).

2.1.16. Políticas de cobranza

a. Cumplimiento de políticas de crédito

Estas políticas logran implementarse al momento de aceptar las políticas de crédito de una entidad financiera por parte del deudor, dentro de este contexto se debe considerar que cuando se acumula la deuda que ya está vencida, estas no pueden exceder el plazo máximo para el vencimiento de la deuda la cual fue fijada al momento de vender el crédito, en ese escenario cada uno de los créditos tienen que estar a la vanguardia con lo que se tiene establecido dentro de la cartera de clientes que logran estar considerados por parte de la entidad financiera, a fin de que tiempo mas adelante no lleguen a recaer en una situación morosa.

b. Plazos de crédito

A fin de que la venta del crédito sea llevado con el mayor éxito posible, se presenta a nivel de la captación de los clientes los plazos de crédito, las cuales deben de ser valorados cuando el cliente logre pedir un crédito financiero, dando paso a poder filtrar la información importante del cliente que permite avizorar la disminución de ser el crédito irrecuperable (Carrasco, 2022).

2.1.17. Estrategias de cobranza

Estas estrategias consisten fundamentalmente en el hecho de poder coordinar así como organizar diversos procedimientos que serán aplicados dentro de un área en específico,

donde se llegue a optimizar la labor de los gestores de cobranza en el recupero de activos en favor de la entidad financiera, en consecuencia resulta necesario tener en consideración que los recursos así como las estrategias responden en función a cómo se estructure los costos a fin de poder establecer cuánto costará la aplicación de estas estrategias de cobranza (Ortega, 2018).

2.1.18. Recuperación de las cuentas vencidas

a. Efectividad de la cobranza

Cuando se refiere a la efectividad de los procesos en la cobranza permitirá dar paso al sustento de la entidad financiera, así mismo se promueve la satisfacción del cliente y se llega a incrementar la venta de los productos financieros, así también se llega a valorar la gestión financiera de la entidad, lo que dará lugar a crear estrategias que permitan generar el rendimiento y control de los créditos ofertados.

b. Índice de recuperación

Da a conocer el índice de cobranza la cual llega a calcularse de manera inicial mediante la suma del endeudamiento anual de los clientes al inicio y al final de año, la misma que debe ser dividida en dos, dicho monto obtenido tiene que guardar concordancia con el balance de la entidad, este criterio financiero constituye ser un indicador mercantil que permite controlar las cuentas de la empresa a fin de conocer la frecuencia del cobro de deudas (Pazmiño, 2017).

2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

a. Acoso a terceros

Es el hecho de comunicar a personas ajenas información sobre la deuda que tiene una persona la cual puede darse a los familiares, amigos o compañeros de trabajo (Villena & Guerrero, 2021).

b. Coacción y mentiras

El gestor de cobranza muchas veces logra amenazar con procesos judiciales falsos o llega a utilizar información no veraz a fin de causarle miedo a los deudores (Salvatierra, 2018).

c. Horarios y frecuencia

Se logra desarrollar llamadas así como visitas de cobranza antes de las 7 a.m. o después de las 8 p.m., así mismo se logra visitar a los deudores financieros los días sábados, domingos o feriados (Romero et al., 2021).

d. Hostigamiento y exposición

Es la acción donde la entidad financiera mediante sus gestores logran utilizar carteles, letreros o notas públicas donde se llega a exponer la deuda del cliente financiero (Poot, 2020).

e. Notificaciones engañosas

Se logra enviar documentos donde se simula una notificación judicial es decir los escritos son aparentemente emitidos por el Poder Judicial, cuando en realidad no lo son (Loza, 2021).

f. Visitas inadecuadas

Se logra enviar a personas disfrazadas o con indumentaria especial al domicilio o centro laboral del deudor financiero (Lachira, 2020).

2.3. MARCO NORMATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

- Código de protección y defensa del consumidor (Ley Nro. 29571 - Art. 62)

Marco normativo que llega a prohibir el uso de métodos coercitivos, intimidatorios o abusivos a fin de poder cobrar deudas financieras, asimismo la norma citada prohíbe que se promueva actos que logren afectar la reputación e intimidad del consumidor, la privacidad familiar, sus actividades laborales así como su imagen de persona frente a su contexto social.

- Decreto Legislativo Nro. 1729 - 2026

Marco normativo que llega a regular el sistema de atención de reclamos donde se prohíbe a que se generen novísimas formas de manipulación digital dentro del ámbito del comercio electrónico.

- Ley Nro. 31435

Marco legal que llega a modificar el Código en relación al hecho de reducir los plazos para la

atención de reclamos que son presentados por los clientes financieros afectados.

- Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Indecopi)

Marco legal que llega a considerar la interpretación oficial en relación a las prácticas que constituyen los métodos abusivos de cobranza que puedan ser impartidos por parte de la entidad financiera.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ha desarrollado en la ciudad de Juliaca, la zona de estudio se ha considerado como universo de estudio el marco normativo, la doctrina jurídica y la jurisprudencia relevante relacionado a los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas, las cuales están vigentes a nivel nacional.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población

Se llegó a tomar en cuenta como población dentro de la investigación a la doctrina jurídica autorizada, la normativa en derecho laboral y la jurisprudencia relevante que lograra dar paso a la realización del análisis jurídico en relación a los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio que se aplicó en la investigación fue de tipo no probabilístico porque no se realizó ninguna ecuación para determinar la muestra. Es así que la muestra de estudio que se considero fue:

- La constitución política del Perú, a fin de poder analizar los derechos constitucionales de las personas.
- Principios rectores en relación a la defensa del consumidor.
- Naturaleza jurídica de los métodos de cobranza que son aplicados por las entidades

financieras.

- La doctrina jurídica relacionado a los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.
- La jurisprudencia relevante relacionado a los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICA QUE FUERON UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Método de investigación

Método descriptivo: Porque permitió realizar la evaluación de las características del estudio sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

Método inductivo: Porque permitió realizar un estudio de lo específico a lo general en el marco del análisis sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

3.3.2 Técnica de estudio utilizados en la investigación

a. Técnicas de recolección de la información

- La técnica de la observación documental

Por esta técnica he logrado desarrollar el análisis en mérito a las fuentes documentales, así mismo se pudo evidenciar cada uno de los hechos presentes que están regulados en diversos textos jurídicos que tiene relación sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

b. Técnicas de análisis de la información

- La técnica de análisis normativo

Mediante esta técnica se ha logrado realizar el estudio de la ley sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

- La técnica del estudio hermenéutico

Mediante esta técnica se pudo realizar la interpretación del texto normativo de forma independiente actualizada y autorizada por el contexto jurídico sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas (Nestor, 2019).

3.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

a. Ficha de análisis bibliográfico

Con el uso de la ficha de análisis bibliográfico pude consolidar la información relevante de diversos textos jurídicos autorizados por autores especialistas sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

b. Fichas de análisis normativo

Mediante el uso de la ficha de análisis normativo logré realizar la interpretación de la norma laboral, sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

3.5. ENFOQUE DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ha desarrollado de forma íntegra bajo el enfoque de estudio cualitativo, en la cual se ha logrado tener la intención de poder generar la expansión de la información que se ha logrado obtener, así mismo se pudo realizar la exploración de la naturaleza particular de los fenómenos sociales, normativos y doctrinales, sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas (Hernandez, 2019).

3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se ha logrado realizar es de tipo básico en base a un aspecto de índole descriptivo, donde se logró adoptar el modelo de una investigación jurídica; en consecuencia, el tipo de investigación aplicado fue el jurídico - descriptivo de nivel básico, que servirá para poder conocer diversos temas sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas

afectadas (Hernández et al., 2020).

3.7. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN

Al tratarse de un estudio bajo el enfoque cualitativo, no fue necesario determinar la delimitación geográfica; en consecuencia, se logró considerar la doctrina jurídica y norma legal que forman parte del sistema jurídico nacional, sobre los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas.

3.8. EJES DE ANÁLISIS EN LA INVESTIGACIÓN

Ejes de análisis	Sub ejes de análisis
Métodos abusivos de cobranza.	Motivación de la entidad financiera para practicar los métodos abusivos de cobranza. Sanciones en la utilización de los métodos abusivos de cobranza.
Derecho a la intimidad de las personas.	Regulación normativa del derecho a la intimidad de la persona. Entidad que vela por el respeto a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza.

Fuente: Elaboración propia del autor.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

A nivel del análisis que se viene desarrollando se ha logrado advertir que los métodos de cobranza abusivos que logran promover las entidades financieras en el Perú son practicados como consecuencia del aumento de la morosidad y la cartera pesada, sumado a ello se presenta la presión corporativa para reducir gastos operativos y la tercerización de la cobranza especializada que puedan realizarlo mediante los estudios jurídicos enfocados en resultados. Sumado a ello está el uso de estrategias de presión psicológica las cuales se han implementado para maximizar la recuperación de dinero a corto plazo. Dentro del estudio se ha logrado advertir los factores concretos que llegan a motivar estas prácticas las cuales obedecen al aumento de la morosidad y el riesgo crediticio, esto trae como resultado el incremento de la cartera pesada, de manera especial en créditos de consumo y de microfinanzas, muchas veces estos productos llegan a afectar la liquidez de las entidades financieras; generando urgencia institucional por recuperar el capital, la cual trae como consecuencia el hecho de practicar el acoso para priorizar el pago. Otro aspecto que se ha logrado advertir es la tercerización a estudios jurídicos o también conocidos como los call centers, donde algunas de las entidades financieras suelen delegar la gestión de cobro de los créditos otorgados a entidades expertas en cobranza. Estas empresas tercerizadas suelen operar teniendo como políticas de trabajo metas estrictas de comisión o pago por éxito, llegando a generar cierto incentivo la coacción y la agresividad para poder asegurar el cobro de los créditos impagos. Así mismo se debe considerar que las acciones de

intimidación como estrategia deliberada, se logran plasmar mediante el uso de mensajes amenazantes, llamadas insistentes, falsos documentos judiciales o la exposición pública de la deuda con la finalidad de buscar generar temor en el deudor. Llegando a explotar el desconocimiento de los derechos del consumidor así como el miedo de poder dañar su historial crediticio a nivel de la central de riesgo así como en Infocorp. Otro aspecto que debe tenerse en cuenta es el desconocimiento de los derechos del consumidor, ya que muchas personas no llegan a conocer cuales son las diversas acciones que pueden tomar cuando la entidad financiera pueda con sus prácticas abusivas afectar la tranquilidad de su hogar o mellar su imagen pública. En consecuencia la ausencia de denuncias formales llega a reducir el costo reputacional y económico para las entidades, rentabilizando el uso de los métodos agresivos a costa de la dignidad de las personas. A nivel del estado peruano la entidad encargada de regular y sancionar estas malas prácticas es el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOPI); quien llega a aplicar el marco normativo contenido dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor llegando a prohibir las siguientes acciones: Llamar o visitar al deudor en horarios inadecuados es decir antes de las 7:00 a. m. o después de las 8:00 p.m. o en su defecto en días no laborables; así mismo llega a prohibir de que la entidad financiera llegue a contactar a familiares, amigos, vecinos o empleadores a fin de poder exponer la deuda del cliente afectado y también queda prohibido el hecho de utilizar documentos que lleguen a simular ser notificaciones judiciales. Todos los métodos abusivos de cobranza sin duda alguna llegan a vulnerar de manera gravísima la intimidad personal y familiar de las personas afectadas, llegando a crear cierta inestabilidad emocional y poniendo la reputación de los deudores por lo suelos. Ya que las entidades financieras llegan a convertir las deudas en una herramienta de presión, afectando la tranquilidad de toda una familia así como incomodar en el entorno laboral del consumidor financiero, utilizando el miedo como principal estrategia a fin de forzar el pago. Dentro de este escenario se presentan las diversas formas en cómo se puede afectar la intimidad de la personas; donde destaca la exposición pública y el daño reputacional de las personas ya que se logra divulgar la

condición de moroso a terceras personas que vienen a ser ajenos a la deuda tales como a los familiares, amigos o compañeros de trabajo. Claro esta que estas acciones llegan a violar el derecho a la reserva sobre los asuntos económicos que tienen el caracter de ser privados. Otro medio por el cual se llega a vulnerar la dignidad de los clientes financieros es el hostigamiento dentro del entorno laboral, donde las entidades financieras llegan a desarrollar llamadas constantes así como enviar notificaciones al centro de labores del cliente financiero, llegando a exponer al trabajador frente a sus empleadores o colegas sobre la deuda y morosidad que viene ostentando con la entidad financiera. Otra acción que puede desarrollar la entidad es la intromisión en el domicilio y la vida privada, llegando a promover visitas intimidatorias o en su defecto llega a enviar documentos que aparentan ser mandatos judiciales; así mismo se permite fomentar el acoso telefónico y digital, donde muchas veces llegan a ser uso de las llamadas insistentes fuera de los horarios permitidos causando un clima hostil a la línea privada del consumidor. Por otro lado, a consecuencia del uso abusivo de estos métodos se llega a causar cierto impacto psicológico y emocional en las personas, causandoles estrés y ansiedad severa; esto debido a que se presenta una presión constante, mediante el uso de tonos amenazantes y el acoso permanente generando un estado de alerta, insomnio y angustia en las personas; hecho que sin duda genera cierta afectación a la salud mental, donde la persona llega a sentir una sensación de persecución, combinado con la vergüenza llevándolo al aislamiento de su entorno social y a padecer de una profunda depresión. Un fenómeno que llega a ocurrir durante los actos de cobranza es la desesperación financiera, cuyo hecho logra a que se practique diversas tácticas agresivas llevando a que los deudores logren tomar decisiones financieras precipitadas tales como la obtención de nuevos préstamos perjudiciales, con la finalidad de poder detener el hostigamiento. En consecuencia debemos considerar el marco normativo de protección legal al consumidor y reguladores para las entidades financieras donde al mismo tiempo destacan el Indecopi quien llega a sancionar estas prácticas como infracciones graves. No debemos de olvidar que los acreedores financieros así como los estudios de cobranza están estrictamente limitados en cómo pueden comunicarse con el

titular de la deuda, así también tienen totalmente prohibido cobrar a terceros o poder utilizar métodos que puedan atentar contra su derecho a la intimidad personal y consecuentemente su dignidad como ser humano.

En ese entender los métodos abusivos de cobranza, son acciones así como prácticas ilegales que vienen siendo promovidas así como adoptadas por algunas empresas del sistema financiero, con el propósito de poder recuperar sus créditos mal colocados, muy a pesar de existir mecanismos jurídicos que logran impedir a que no se pueda practicar estas acciones, en ese sentido este problema llega aquejar a los deudores, ya que se tiene a cobradores que vienen utilizando métodos de coacción con el afán de poder recuperar la deuda para el acreedor. Dentro de estas acciones se tiene el cobro coactivo y abusivo, la cual se plasma mediante la coerción y la influencia social a fin de garantizar el cobro, logrando dañar la parte psicológica de la persona obligándola a pagar su deuda (Hada, 2020). Dentro de este escenario relacionado a los métodos coactivos estas llegan a aprenderse a nivel de los diversos modelos para el cobro de deudas, dando lugar a que se llegue a imitar una serie de sistemas agresivos y abusivos, ya que estas tendrán cierto impacto al momento de realizar un cobro al deudor, así mismo debemos de considerar que su eficacia deja de tener en cuenta las consecuencias adversas para el cliente en relación a sus derechos humanos (Montalvo, 2020). Cabe mencionar que dentro de la teoría del desequilibrio de poder en los métodos abusivos de cobranza se llega a generar cierta asimetría de poder que logra ostentar en primer lugar el acreedor frente al deudor financiero. En ese entender el uso de los métodos abusivos de cobranza se llega a adecuar en relación al aprovechamiento de la posición de vulnerabilidad que viene ostentando el deudor financiero, esto como consecuencia de tener pocos recursos e ignorar el marco legal para ejercer su autodefensa, es por ello que resulta fundamental de poder mantener ese equilibrio de poderes al momento de promover el cobro de activos (Montalvo, 2020); mientras que la teoría económica de la cobranza de deudas frente a los métodos abusivos de cobranza, funda sus bases a nivel de los principios económicos de la información asimétrica y los costos que demandan una transacción. Dentro de esta teoría se llega a sostener que los

diversos métodos de cobranza de carácter abusivo logran surgir como consecuencia de la ausencia de información completa entre los deudores y cobradores, dando lugar a que se generó un desbalance de poder, sumado a ello se logra plantear que los costos asociados con el proceso de cobro tienen influencia en la elección de los métodos abusivos que utilizara la entidad financiera (Olenka, 2022); por lo tanto, la gestión de cobranza, la llega a constituir fundamentalmente las diversas diligencias que logran llevarse a cabo a fin de poder establecer resultados relacionado al cobro de activos por parte de un acreedor financiero; estas actividades logran impartirse al vencimiento de una determinada cuota la cual refleja una obligación entre las partes, cabe referir que la gestión de cobranza logra iniciarse también cuando se presenta la negación a realizar el pago de la deuda antes de que se inicie con el proceso judicial, dentro de este escenario cada uno de los criterios de cobranza suelen ser determinantes para el flujo pecuniario de una entidad financiera (Figuerola, 2018); por otra parte se presentan las políticas de cobranza, estas políticas logran implementarse al momento de aceptar las políticas de crédito de una entidad financiera por parte del deudor, dentro de este contexto se debe considerar que cuando se acumula la deuda que ya está vencida, estas no pueden exceder el plazo máximo para el vencimiento de la deuda la cual fue fijada al momento de vender el crédito, en ese escenario cada uno de los créditos tienen que estar a la vanguardia con lo que se tiene establecido dentro de la cartera de clientes que logran estar considerados por parte de la entidad financiera, a fin de que tiempo mas adelante no lleguen a recaer en una situación morosa; mientras que los plazos de crédito, a fin de que la venta del crédito sea llevado con el mayor éxito posible, se presenta a nivel de la captación de los clientes los plazos de crédito, las cuales deben de ser valorados cuando el cliente logre pedir un crédito financiero, dando paso a poder filtrar la información importante del cliente que permite avizorar la disminución de ser el crédito irrecuperable (Carrasco, 2022); es así que las estrategias de cobranza, consisten fundamentalmente en el hecho de poder coordinar así como organizar diversos procedimientos que serán aplicados dentro de un área en específico, donde se llegue a optimizar la labor de los gestores de cobranza en el recupero de activos en favor de la

entidad financiera, en consecuencia resulta necesario tener en consideración que los recursos así como las estrategias responden en función a cómo se estructure los costos a fin de poder establecer cuánto costará la aplicación de estas estrategias de cobranza (Ortega, 2018); por tanto, la cuando se refiere a la efectividad de los procesos en la cobranza permitirá dar paso al sustento de la entidad financiera, así mismo se promueve la satisfacción del cliente y se llega a incrementar la venta de los productos financieros, así también se llega a valorar la gestión financiera de la entidad, lo que dará lugar a crear estrategias que permitan generar el rendimiento y control de los créditos ofertados, mientras que el índice de recuperación da a conocer el índice de cobranza la cual llega a calcularse de manera inicial mediante la suma del endeudamiento anual de los clientes al inicio y al final de año, la misma que debe ser dividida en dos, dicho monto obtenido tiene que guardar concordancia con el balance de la entidad, este criterio financiero constituye ser un indicador mercantil que permite controlar las cuentas de la empresa a fin de conocer la frecuencia del cobro de deudas (Pazmiño, 2017).

Dentro de esta parte del estudio debemos de destacar que el marco legal principal a nivel del estado peruano que permite evitar las prácticas abusivas de cobranza es el Código de Protección y Defensa del Consumidor la cual viene siendo regulada mediante la Ley Nro. 29571, donde destacan todo un conjunto de normas que guardan concordancia con el marco legal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que viene siendo normado mediante la Ley Nro. 26702 y Ley Nro. 31143. Cabe mencionar que dentro del marco legal se tiene a la Ley Nro. 29571, marco legal que llega a prohibir cualquier método que pueda afectar la reputación de la persona así como impide de que se invada la privacidad del hogar del deudor financieros así mismo evita de que se logre interferir con sus actividades laborales; por otro lado, está la Ley Nro. 31143, marco normativo que llega a proteger acciones conducentes a la usura y regula los cobros de comisiones abusivas por parte de los bancos y por último se tiene la Ley Nro. 26702, Ley general del sistema financiero, marco legal que logra regular las diversas reglas de juego y supervisión para las entidades bancarias. Así también se presenta las prácticas de cobranza que están PROHIBIDAS, estas acciones

vienen siendo normadas mediante el artículo 62 de la Ley Nro. 29571, donde se prohíbe a las entidades financieras así como a los estudios de abogados que no pueden, hacer llamadas en horarios inadecuados, contactar a terceros, remitir documentos con apariencia judicial y exhibir públicamente la deuda personal de los clientes aduciendo que es moroso.

4.2. RESULTADOS SOBRE EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS.

A nivel del estudio se ha llegado analizar la figura del derecho a la intimidad, es así que en el estado peruano se ha brindado protección a este derecho bajo un marco legal escalonado, encontrando su mayor protección dentro del ámbito de la Constitución Política del Perú, la cual viene secundando mediante el marco normativo del Código Civil, el Código Penal y leyes específicas que logran proteger los datos personales. Es así que el marco normativo que protege de manera activa el derecho a la intimidad de las personas se logra desarrollar de la siguiente manera: A nivel del marco normativo constitucional, se ha desarrollado a nivel del Artículo 2, Incisos 7 y 10, donde se regula que toda persona tiene derecho al honor y a la buena reputación, así como a la intimidad personal y familiar (...), es así que el código procesal constitucional mediante la acción de hábeas data, ha generado una garantía regulado dentro del Artículo 200, inciso 3, del código procesal constitucional donde brinda protección al derecho a la intimidad frente a la recolección, uso o difusión de información privada donde se llega a incluir datos personales sea esta otorgada mediante entidades públicas o privadas. Por otro lado, se presenta el nivel dos mediante el marco legal del artículo 14 del código civil, donde se ha llegado a establecer de manera directa la protección al considerar que la intimidad de la vida personal y familiar no puede ser expuesta sin que se tenga el consentimiento de la persona afectada, así como de sus familiares directos siempre en cuando se presente casos de fallecimiento. Así mismo, se tiene el nivel tres, que viene siendo regulado mediante el código penal peruano donde se ha llegado a tipificar como delito contra la intimidad las siguientes conductas; artículo 154 delito de violación de la intimidad, llega a sancionar a la persona que haya vulnerado la intimidad de la vida personal o familiar observando, escuchando o registrando hechos, palabras, escritos o imágenes, sin que se tenga la autorización de la persona afectada; por otro lado, se tiene el artículo 154-A,

donde se regula el acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes con contenido sexual, llegando a castigarse la difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido íntimo o sexual sin que se tenga el permiso o consentimiento de la persona que esta involucrada. Dentro de este contexto la protección de datos personales se da también mediante la Ley Nro. 29733, cual es la ley de protección de datos personales, marco normativo que llega a garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales de la cual viene a derivar el derecho a la intimidad, donde se invoca el tratamiento adecuado de la información se realice de forma lícita, consentida y segura. Cabe mencionar que a nivel del estado peruano, los métodos abusivos de cobranza están sancionados principalmente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor la cual viene siendo regulado a nivel de la Ley Nro. 29571. Dentro de este marco normativo se viene brindando protección a la dignidad, el honor y la privacidad de los deudores financieros, frente a las diversas prácticas intimidatorias que logran promover las entidades financieras, invocando al mismo tiempo a que estas empresas logren utilizar mecanismos legales y respetuosos en relación a la intimidad y dignidad de sus clientes quienes haya podido caer en mora. Los criterios que llegan a estar prohibidos así como los métodos vienen siendo regulados dentro del artículo 62 del Código en referencia, donde las entidades financieras y sus empresas de cobranza tienen prohibido realizar las diferentes acciones reguladas dentro del marco normativo en referencia, tales como el hecho de no enviar documentación engañosa, no exponer información mediante carteles sobre la deuda del cliente a terceras personas; no comunicar a otras personas sobre la morosidad que ostenta el cliente y no desarrollar acciones intimidatorias. En consecuencia la entidad encargada de supervisar y sancionar estas prácticas es el Indecopi, los clientes afectados pueden presentar un reclamo o denuncia formal donde se adjunten las pruebas pertinentes a fin de que sea el Indecopi quien logre evaluarlas y si se llega a comprobar la infracción se logra imponer una multa a la entidad financiera la cual puede ir de 1 hasta más de 450 UITs, esto dependerá de la gravedad y reincidencia de la falta.

El derecho a la intimidad, es considerado como el de primera generación, ya que viene

relacionado con la dignidad humana y la protección que le debe de brindar el ordenamiento jurídico de orden constitucional. A nivel de estos derechos de primera generación se tiene el derecho a la intimidad, la cual se funda bajo los supuestos de la dignidad humana, cuyo hecho jurídico viene siendo regulado dentro del marco normativo de la constitución de 1993 la cual la llega a considerar como el fin supremo de la sociedad y del Estado (Aquino et al., 2019); el derecho a la intimidad llega a consistir en el disfrute de un ámbito propio, reservado, para que se pueda promover el desarrollo a la vida individual y familiar de una persona; este derecho debe ser ejercido de manera plena, libre e independiente, donde se logre excluir las diversas intromisiones así como injerencias de terceras personas. En consecuencia el derecho a la intimidad constituye ser en el subconjunto del derecho a la privacidad, por lo tanto la privacidad es el género y la intimidad la especie, en consecuencia la privacidad llega a ser el ámbito que comprende la vida privada es decir la intimidad de una persona, la cual presenta la característica de ser restringido, confidencial y que no se puede divulgar (Arellano, 2020).

Cabe destacar que el marco normativo peruano resulta ser robusto en teoría, pero enfrenta grandes retos de fiscalización en la práctica. Muy a pesar de que las normas logran sancionar expresamente los métodos abusivos de cobranza, la proliferación así como la masificación de cobranzas no autorizadas y el acoso telefónico sigue siendo un problema muy recurrente. Dentro del marco normativo vigente, cada uno de los parámetros normativos actuales, que son liderados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor dado mediante la Ley Nro. 29571, la misma que es supervisada por Indecopi y la SBS, prohíben de manera directa cada uno de los métodos abusivos de cobranza que puedan ser impartidas por las entidades financieras así como las entidades especializadas en realizar la cobranza. Dentro del análisis que se viene realizando resulta fundamental hacerse la siguiente pregunta ¿Por qué resultan insuficientes en la práctica el marco normativo vigente?, esto se da debido a que el Indecopi llega a actuar principalmente cuando el consumidor afectado logra presentar una denuncia formal, así mismo esta denuncia que logra ser impuesta exige a que se llegue a adjuntar las pruebas documentales tales como

grabaciones, registros de llamadas, entre otras; seguido del uso desmedido de los call centers automatizados, que tienen números cambiantes y robocalls lo que sin duda llegarán dificultar la identificación exacta de la entidad infractora a nivel de tiempo real; a pesar de la existencia de multas severas, el impacto económico muchas veces resulta ser insuficiente para disuadir a grandes corporaciones, donde muchas veces llegan a asumir el costo de la sanción antes que cambiar sus métodos abusivos de cobranza.

4.3. RESULTADOS SOBRE LOS MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA AFECTACIÓN DEL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS AFECTADAS.

Dentro del análisis que se viene desarrollando se presenta el marco normativo peruano que logra prohibir los métodos abusivos de cobranza, acciones que sin duda llegan a vulnerar el derecho a la intimidad de las personas. Pero pese a esta prohibiciones estas prácticas siguen persistiendo esto como consecuencia de que se tiene actualmente vacíos en la fiscalización y la presencia de la tercerización del cobro, lo que viene causando una desprotección real para el consumidor financiero. A nivel del estudio se ha llegado a determinar que la vulneración del derecho a la intimidad y los criterios normativos que logran fallar a nivel de su protección están: La infracción directa a la normativa de protección al consumidor, ya que el Código de Protección y Defensa del Consumidor regulado mediante la Ley Nro. 29571, llega a prohibir de manera expresa a que se logre practicar los métodos de cobranza abusiva que logren afectar la reputación, privacidad del hogar, actividades laborales o imagen del deudor ante terceras personas. Sin embargo, no se llega a respetar estos criterios ya que las empresas financieras así como los estudios jurídicos siguen hostigando el entorno del deudor financiero; por otro lado, se tiene prohibido colocar carteles en la puerta del domicilio o en su defecto en el centro laboral del deudor o utilizar mensajes mediante las redes sociales a fin de evidenciar su grado de morosidad, esta situación se sigue practicando, incluso varias de las empresas financieras siguen vulnerando el espacio de tranquilidad con llamadas constantes a los clientes. Otro aspecto que se presenta son los vacíos en la protección de los datos personales, cabe destacar que la Ley de Protección de

Datos Personales - Ley Nro. 29733, llega a exigir que el uso de los datos personales sean a nivel teléfono así como de dirección domiciliaria del cliente financiero sea considerado estrictamente para la finalidad autorizada; pero en la práctica de cobranza, esta ley no se respeta ya que las diversas bases de datos vienen siendo compartidas así como vendidas a centrales de cobranza o centro de cobranza tercerizadas, así como a estudios de abogados sin que se tenga el consentimiento expreso para este fin por parte del cliente, llegando a vulnerar la privacidad de las comunicaciones. Otro aspecto a tener en cuenta es la ausencia de control sobre la tercerización, ya que las entidades financieras vienen tercerizando el área de cobranzas, todo ello con el propósito de que la entidad financiera llegue a evadir su responsabilidad legal argumentando que la agencia de cobranza es un ente independiente. En consecuencia, si bien es cierto que el Indecopi y la SBS logran sancionar a las entidades financieras por las acciones de sus proveedores, la sanción suele ser administrativa y posterior, en ese sentido el daño a la intimidad del consumidor ya se ha logrado producir. Por último, se tiene el hecho de que el código llega a prohibir terminantemente el envío de documentos que aparenten notificaciones judiciales así como simulaciones de embargos muy a pesar de que no se cuenta con la orden real de un juez. Esta situación no se llega a proteger de manera eficaz ya que los estudios de cobranza siguen enviando documentos con lenguaje amenazante con tenores o encabezados de secuestro de bienes, inicio de proceso penal o embargo inminente, todo ello con la finalidad de causar cierto daño al cliente financiero y vulnerar su tranquilidad personal.

Cabe mencionar que resulta imperante la existencia de normas que permitan regular la conducta humana, referido con el derecho del consumidor, esto debido de que puede presentarse ciertas acciones u omisiones que pueden generar afectaciones negativas a la persona quien presenta un vínculo de compra o venta de un producto, en consecuencia frente a estos hechos, se debe de evitar de promover los métodos abusivos de cobranza por parte de las empresas que llegaron a otorgar créditos así como beneficios a sus clientes (Armas, 2018); el organismo público constitucionalmente autónomo, es quien logra controlar e intenta regular cualquier tipo de actividad que pueda contravenir la norma, por otro lado, la

Superintendencia de Banca, Seguro y Administración Privada de Fondos de Pensiones (SBS) viene a constituir en una institución clave que permite regular así como supervisar las diversas acciones u omisiones que puedan desarrollar las entidades financieras frente a sus deudores, ya que dentro del ámbito financiero resulta fundamental el hecho de mantener un equilibrio de poderes que permita defenderse a las personas sobre los métodos abusivos de cobranza que puedan iniciar la entidades financieras quienes tienen la calidad de ser acreedores, porque resulta una realidad el abuso que llega a propinar el sistema bancario privado a fin de recuperar sus capitales, llegando a vulnerar de manera reiterada el derecho a la intimidad de las personas (Fernandez & Baylón, 2021); en ese sentido las entidades logra manejar la cartera castigada o también conocida como cartera en mora o cartera deteriorada, este tipo de cartera es considerado como como la base de datos que contiene a los préstamos incobrables las cuales reflejan un alto riesgo de pérdida para las entidades financieras, en la cual estas empresas llegar a hacer uso de diversos a fin de poder frenar parte del patrimonio del deudor, acudiendo de manera frecuente a la vía judicial así mismo llega a usar diversos métodos alternativos de resolución de conflictos con el propósito de poder cobrar la deuda (Garcia, 2022); así mismo se tiene el código del derecho del consumidor, dentro de este marco normativo se presenta una regulación normativa que permite adecuar las conductas ilícitas de los métodos abusivos de cobranza, a razón del artículo 61 al artículo 63, de este cuerpo legal, llegando a consolidar escenarios que se dan por las entidades financieras a fin de poder concretar el cobro de una deuda, pero frente a estas acciones se vienen dando un factor principal, cual es la afectación personal del deudor, donde se promueve como resultado consecuencias negativas entre los sujetos tales como el acreedor, deudor y cobrador. En ese sentido el problema nace fundamentalmente cuando el cobrador, llega a sobrepasar sus facultades brindadas por la norma jurídica, vulnerando los derechos fundamentales de primera generación del deudor, tales como el de la intimidad a fin de concretar el cobro efectivo de la deuda, ignorando totalmente el hecho de observar la norma relacionado a los derechos que le asisten al consumidor; por otro lado, dentro del marco normativo peruano se tiene a la Ley Nro. 26702, cual es la Ley General del

Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, que viene regulando a todo el conjunto de empresas, que están autorizadas a fin de poder operar a nivel de la intermediación financiera, donde se llega a incluir subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia a fin de poder constituirse, en consecuencia el sistema financiero tiene la facultad de intermediar el flujo de fondos en relación a los ofertantes y demandantes donde llegue a utilizar instrumentos financieros con el propósito de poder transferir capital para actividades económicas y productivas. En consecuencia la entidad en referencia se encuentra fiscalizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, institución quien está encargada de dictaminar los lineamientos que debe cumplirse para una adecuada gestión a razón de los clientes dentro del sistema financiero (Código de protección y defensa del consumidor, 2010); así mismo, se debe tener en cuenta que el consumidor financiero puede ser una persona natural o jurídica quien logra obtener bienes o servicios a fin de poder ser utilizados a su mejor conveniencia así mismo poder obtener cierto beneficio de su propia personería o de su grupo familiar. En ese sentido el consumidor financiero, por tal condición llega a consolidarse dentro de un rubro específico, en base a los servicios financieros las cuales son prestados mediante las instituciones financieras dinamizando así la actividad económica, la relación que puedan generar dan lugar a que se de obligaciones de carácter recíproco (Riega, 2019); no debemos de olvidar que las diferentes entidades financieras actualmente vienen acogiendo diversas alternativas previas al inicio de las acciones judiciales a fin de poder recuperar sus activos, así mismo llegan a evitar de que los créditos que han sido colocados lleguen a sus fechas de vencimiento; situación que se pretende controlar mediante sus cronogramas de pago. Por otro lado, la cobranza preventiva permite que las entidades financieras lleguen a fijarse en los clientes o consumidores financieros que aún no han generado atrasos a nivel del pago de sus cuotas, pero muchas veces se llega a advertir de que existe la probabilidad de que puedan presentar ciertos retrasos en un futuro; situación que se logra observar a nivel de su comportamiento de pago (Machuca, 2021); en mérito al marco normativo constitucional se presenta el hecho de que todo ciudadano peruano tiene el derecho de contar con garantías constitucionales

elementales en su acceso al sistema de justicia así mismo se tiene principios que la llegan a estructurar, dentro de ello destacan lo siguiente: En primer lugar, de acuerdo con el derecho al debido proceso, en ese entender todo proceso judicial debe de llevarse sin postergaciones, alteraciones o retrasos, por cuanto lo que se busca es impartir justicia de acuerdo a los intereses de las partes procesales, en segundo lugar, se presenta la celeridad procesal, donde el proceso que se viene llevando a cabo no debe ser sujeto a interrupciones que dilaten el tiempo (INDECOPI, 2021).

También debemos de considerar que a nivel del estado peruano, las principales deficiencias normativas radican a nivel de la subjetividad y ambigüedad de los límites legales así como la ausencia de un marco regulatorio específico y estricto para los estudios jurídicos y empresas de cobranza tercerizadas o llamadas como externas. Estas deficiencias vienen facilitando el hostigamiento telefónico así como la vulneración del derecho a la intimidad de los clientes financieros. Dentro de los vacíos y deficiencias normativas clave que se tiene está en que el Código de Protección y Defensa del Consumidor llega a prohibir las prácticas que afecten la tranquilidad familiar o laboral, pero no se ha logrado regular un límite numérico es decir si debe de realizarse como máximo 2 llamadas al día, en consecuencia esta situación llega a generar a que las autoridades tengan a bien determinar caso por caso si el nivel de llamadas resultan ser hostil no, dando cabida al abuso por parte de la entidad financiera. No cabe duda que gran parte de las entidades financieras actualmente ha llegado a tercerizar la cobranza de sus carteras morosas a estudios jurídicos o agencias de cobranza, las cuales en ocasiones vienen operando bajo criterios tácticos de amedrentamiento. Pero debemos de advertir que a nivel del contexto práctico, estas empresas llegan a escapar del escrutinio directo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), recayendo la carga sancionadora de manera casi íntegra en el Indecopi ante denuncias particulares que puedan promover los clientes financieros. Si bien es cierto que está prohibido cobrar a terceros, las entidades financieras suelen recopilar números de contacto de familiares o referencias laborales. Todo ello con el fin de que de forma frecuente los cobradores se lleguen a comunicar con estas personas para dejar mensajes o presionar al deudor, donde se llega a

escuchar frases como solo buscan ubicar a la persona, situación que viene vulnerando la intimidad del entorno familiar y laboral del deudor financiero. Otro aspecto que se presenta como falencia es la falta de tipificación penal autónoma, a nivel del estado peruano las prácticas abusivas de cobranza son principalmente una infracción administrativa donde simplemente se llegan a sancionar con multas. Ya que no se tiene regulado un tipo penal bajo la figura de "cobranza extrajudicial ilegal" hecho que permita castigar de manera drástica el acoso sistemático, hecho que tendría como efecto disuasorio a estos métodos abusivos de cobranza. Por otro lado, se tiene al Indecopi, como aquella entidad encargada de sancionar los métodos abusivos de cobranza y tienen la obligación de brindar la debida protección a los derechos del consumidor financiero, mediante las denuncias que pueden presentar a nivel físico o virtual la parte afectada. En ese sentido el Estado peruano viene protegiendo el derecho a la intimidad frente a los métodos abusivos de cobranza por intermedio de la Ley Nro. 29571. Dentro de las sanciones que se logra impartir actualmente mediante el Indecopi a los bancos y estudios de abogados encargados de la cobranza son multas que van desde 1 UIT hasta más de 7.5 UITs, esto dependerá de la gravedad del hecho así como la reincidencia de la falta. Otro aspecto a tener en cuenta es que como medida correctiva, Indecopi puede exigir el cese inmediato de las llamadas abusivas así como la eliminación de los datos de contacto de las personas afectadas que son ajenas a la deuda contraída por el cliente financiero. Por otro lado, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, llega a supervisar que las entidades financieras puedan promover políticas de gestión de cobranzas dentro del contexto ético y transparente, donde se brinde la debida protección a los derechos del usuario.

4.4. JURISPRUDENCIA ANALIZADA EN LA INVESTIGACIÓN.

- Resolución Nro. 0410-2021/SPC - INDECOPI

La presente resolución aborda los métodos abusivos de cobranza, sobre el caso de Carlos Ernesto Llerena Botto quien promovió la denuncia en contra del Banco INTERBANK por ir en contra a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor a razón de su artículo 61, entidad financiera que ha llegado a desarrollar llamadas telefónicas

constantemente, así mismo se logró acceder a su información personal de manera arbitraria sin que se tenga la debida autorización del titular; así también se ha llegado a utilizar a terceras personas que no están involucrados directamente con la deuda, llegando a coaccionarlos a fin de que puedan realizar el pago del crédito que estaba con días de retraso, llegando a vulnerar el derecho a la intimidad del cliente financiero.

4.5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN.

A nivel del análisis que se viene desarrollando se ha logrado advertir que los métodos de cobranza abusivos que logran promover las entidades financieras en el Perú son practicados como consecuencia del aumento de la morosidad y la cartera pesada, sumado a ello se presenta la presión corporativa para reducir gastos operativos y la tercerización de la cobranza especializada que puedan realizarlo mediante los estudios jurídicos enfocados en resultados. Sumado a ello está el uso de estrategias de presión psicológica las cuales se han implementado para maximizar la recuperación de dinero a corto plazo. Dentro del estudio se ha logrado advertir los factores concretos que llegan a motivar estas prácticas las cuales obedecen al aumento de la morosidad y el riesgo crediticio, esto trae como resultado el incremento de la cartera pesada, de manera especial en créditos de consumo y de microfinanzas, muchas veces estos productos llegan a afectar la liquidez de las entidades financieras; generando urgencia institucional por recuperar el capital, la cual trae como consecuencia el hecho de practicar el acoso para priorizar el pago. Otro aspecto que se ha logrado advertir es la tercerización a estudios jurídicos o también conocidos como los call centers, donde algunas de las entidades financieras suelen delegar la gestión de cobro de los créditos otorgados a entidades expertas en cobranza. Estas empresas tercerizadas suelen operar teniendo como políticas de trabajo metas estrictas de comisión o pago por éxito, llegando a generar cierto incentivo la coacción y la agresividad para poder asegurar el cobro de los créditos impagos; en consecuencia estos resultados encontrados presentan cierta relación con los resultados que se muestran en el estudio propuesto por Vargas et al., (2022), quien pudo analizar exhaustivamente el derecho a la intimidad, las limitaciones y restricciones, sumado a ello se llegó a analizar las diversas razones que se advierten para

decir que éste derecho no es absoluto, a nivel de la metodología utilizada fue el socio jurídico bajo el enfoque cualitativo; cabe advertir que los autores llegaron a concluir que el derecho a la intimidad viene sufriendo una serie de vulneraciones esto debido a que no se viene actuando de manera adecuada y diligente en relación a los determinados eventos donde las limitaciones al derecho a la intimidad obedecen al orden público, así mismo se ha podido advertir que una política-criminal por parte del estado, se viene actuando bajo los criterios constitucionales frente al levantamiento de las comunicaciones en los casos de investigación penal, cabe advertir que el legislador no ha logrado delimitar la herramienta jurídica, lo que viene conduciendo a la vulneraciones al derecho a la intimidad; así mismo se debe considerar que las acciones de intimidación como estrategia deliberada, se logran plasmar mediante el uso de mensajes amenazantes, llamadas insistentes, falsos documentos judiciales o la exposición pública de la deuda con la finalidad de buscar generar temor en el deudor. Llegando a explotar el desconocimiento de los derechos del consumidor así como el miedo de poder dañar su historial crediticio a nivel de la central de riesgo así como en Infocorp. Otro aspecto que debe tenerse en cuenta es el desconocimiento de los derechos del consumidor, ya que muchas personas no llegan a conocer cuales son las diversas acciones que pueden tomar cuando la entidad financiera pueda con sus prácticas abusivas afectar la tranquilidad de su hogar o mellar su imagen pública. En consecuencia la ausencia de denuncias formales llega a reducir el costo reputacional y económico para las entidades, rentabilizando el uso de los métodos agresivos a costa de la dignidad de las personas. A nivel del estado peruano la entidad encargada de regular y sancionar estas malas prácticas es el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOP); quien llega a aplicar el marco normativo contenido dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor llegando a prohibir las siguientes acciones: Llamar o visitar al deudor en horarios inadecuados es decir antes de las 7:00 a. m. o después de las 8:00 p. m. o en su defecto en días no laborables; así mismo llega a prohibir de que la entidad financiera llegue a contactar a familiares, amigos, vecinos o empleadores a fin de poder exponer la deuda del cliente afectado y también queda prohibido el hecho de

utilizar documentos que lleguen a simular ser notificaciones judiciales. Todos los métodos abusivos de cobranza sin duda alguna llegan a vulnerar de manera gravísima la intimidad personal y familiar de las personas afectadas, llegando a crear cierta inestabilidad emocional y poniendo la reputación de los deudores por lo suelos. Ya que las entidades financieras llegan a convertir las deudas en una herramienta de presión, afectando la tranquilidad de toda una familia así como incomodar en el entorno laboral del consumidor financiero, utilizando el miedo como principal estrategia a fin de forzar el pago; por lo tanto, los resultados que se presenta tienen cierta relación con los resultados encontrados en el estudio de Yahuana (2020), quien pudo determinar el alcance del control interno dentro de una empresa dedicada a las inversiones, el estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental transaccional, es así que dentro de los resultados que se llegaron a obtener se pudo mostrar que el control es deficiente dentro del área de créditos, donde se presenta la necesidad de mejorar los métodos cobranza, asimismo se evite de practicar los métodos abusivos de cobranza que afecten la intimidad de los clientes; también se llegó a presentar el hecho de que el control interno lograr incrementar la confiabilidad y cobro, esto se ha reflejado porque los mismos socios confirman que estos procesos administrativos ayudan a mejorar en crear mejores estrategias para las entidades financieras.

Dentro de esta parte del estudio debemos de destacar que el marco legal principal a nivel del estado peruano que permite evitar las prácticas abusivas de cobranza es el Código de Protección y Defensa del Consumidor la cual viene siendo regulada mediante la Ley Nro. 29571, donde destacan todo un conjunto de normas que guardan concordancia con el marco legal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que viene siendo normado mediante la Ley Nro. 26702 y Ley Nro. 31143. Cabe mencionar que dentro del marco legal se tiene a la Ley Nro. 29571, marco legal que llega a prohibir cualquier método que pueda afectar la reputación de la persona así como impide de que se invada la privacidad del hogar del deudor financieros así mismo evita de que se logre interferir con sus actividades laborales; por otro lado, está la Ley Nro. 31143, marco normativo que llega a proteger acciones

conducentes a la usura y regula los cobros de comisiones abusivas por parte de los bancos y por último se tiene la Ley Nro. 26702, Ley general del sistema financiero, marco legal que logra regular las diversas reglas de juego y supervisión para las entidades bancarias. Así también se presenta las prácticas de cobranza que están PROHIBIDAS, estas acciones vienen siendo normadas mediante el artículo 62 de la Ley Nro. 29571, donde se prohíbe a las entidades financieras así como a los estudios de abogados que no pueden, hacer llamadas en horarios inadecuados, contactar a terceros, remitir documentos con apariencia judicial y exhibir públicamente la deuda personal de los clientes aduciendo que es moroso; en consecuencia los resultados que se llegaron a encontrar en el presente estudio tienen cierta relación con los resultados encontrados con los resultados de la investigación propuesta por Tigrero (2020), quien pudo analizar el derecho a la intimidad desde una perspectiva constitucional así mismo pudo utilizar el derecho comparado, cabe advertir que como objetivo elemental se tuvo el hecho de analizar la reforma normativa del código penal ecuatoriano con la finalidad de poder garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar. Donde el autor al concluir su trabajo logró concluir que nivel de la realidad ecuatoriana como en las legislaciones sudamericanas se tiene la inexistencia de una delimitación clara o una postura uniforme en relación al derecho a la intimidad, hecho que viene dando lugar a que se logre conceptualizaciones flexibles en relación al derecho descrito, así mismo las mismas deben de ser adaptables a la evolución social y la necesidad de los diferentes planes relacionados a las políticas criminales con el fin de poder brindar una mejor protección de los derechos fundamentales de la persona; así también se tiene a nivel del estudio se ha llegado analizar la figura del derecho a la intimidad, es así que en el estado peruano se ha brindado protección a este derecho bajo un marco legal escalonado, encontrando su mayor protección dentro del ámbito de la Constitución Política del Perú, la cual viene secundando mediante el marco normativo del Código Civil, el Código Penal y leyes específicas que logran proteger los datos personales. Es así que el marco normativo que protege de manera activa el derecho a la intimidad de las personas se logra desarrollar de la siguiente manera: A nivel del marco normativo constitucional, se ha desarrollado a

nivel del Artículo 2, Incisos 7 y 10, donde se regula que toda persona tiene derecho al honor y a la buena reputación, así como a la intimidad personal y familiar (...), es así que el código procesal constitucional mediante la acción de hábeas data, ha generado una garantía regulado dentro del Artículo 200, inciso 3, del código procesal constitucional donde brinda protección al derecho a la intimidad frente a la recolección, uso o difusión de información privada donde se llega a incluir datos personales sea esta otorgada mediante entidades públicas o privadas. Por otro lado, se presenta el nivel dos mediante el marco legal del artículo 14 del código civil, donde se ha llegado a establecer de manera directa la protección al considerar que la intimidad de la vida personal y familiar no puede ser expuesta sin que se tenga el consentimiento de la persona afectada, así como de sus familiares directos siempre en cuando se presente casos de fallecimiento. Así mismo, se tiene el nivel tres, que viene siendo regulado mediante el código penal peruano donde se ha llegado a tipificar como delito contra la intimidad las siguientes conductas; artículo 154 delito de violación de la intimidad, llega a sancionar a la persona que haya vulnerado la intimidad de la vida personal o familiar observando, escuchando o registrando hechos, palabras, escritos o imágenes, sin que se tenga la autorización de la persona afectada; por otro lado, se tiene el artículo 154-A, donde se regula el acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes con contenido sexual, llegando a castigarse la difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido íntimo o sexual sin que se tenga el permiso o consentimiento de la persona que esta involucrada. Dentro de este contexto la protección de datos personales se da también mediante la Ley Nro. 29733, cual es la ley de protección de datos personales, marco normativo que llega a garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales de la cual viene a derivar el derecho a la intimidad, donde se invoca el tratamiento adecuado de la información se realice de forma lícita, consentida y segura. Cabe mencionar que a nivel del estado peruano, los métodos abusivos de cobranza están sancionados principalmente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor la cual viene siendo regulado a nivel de la Ley Nro. 29571. Dentro de este marco normativo se viene brindando protección a la dignidad, el honor y la privacidad de los deudores

financieros, frente a las diversas prácticas intimidatorias que logran promover las entidades financieras, invocando al mismo tiempo a que estas empresas logren utilizar mecanismos legales y respetuosos en relación a la intimidad y dignidad de sus clientes quienes haya podido caer en mora; por lo tanto estos resultados que se presenta tienen cierta relación con los resultados encontrados en la investigación propuesta por Zevallos (2020), quien ha logrado analizar la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el año 2020, donde el autor considera que la causa principal de la morosidad de la cartera crediticia de una institución financiera se debe al proceso defectuoso que se logran dar al inicio del otorgamiento del crédito esto debido a que se promovió una mala evaluación financiera; así mismo, se logró dar un seguimiento insuficiente de las carteras morosas y no se pudo dar un control adecuado de como se dio la colocación del crédito; dentro de este contexto la recuperación del crédito se vuelve complicado, dando lugar a que se presente cierto retraso en los clientes en el cumplimiento de sus obligaciones hecho que dará lugar a que se tenga a un cliente moroso por haber sido incorrectamente evaluado, así mismo, los métodos de cobranza no vienen siendo los adecuados ya que las entidades financieras llegan a utilizar métodos abusivos de cobranza vulnerando así la intimidad de sus clientes haciendo que estos se vuelvan resistentes en pagar su deuda, todo ello viene llevando a que se dé lugar al nacimiento de procesos judiciales para poder recuperar los créditos impagos.

Cabe destacar que el marco normativo peruano resulta ser robusto en teoría, pero enfrenta grandes retos de fiscalización en la práctica. Muy a pesar de que las normas logran sancionar expresamente los métodos abusivos de cobranza, la proliferación así como la masificación de cobranzas no autorizadas y el acoso telefónico sigue siendo un problema muy recurrente. Dentro del marco normativo vigente, cada uno de los parámetros normativos actuales, que son liderados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor dado mediante la Ley Nro. 29571, la misma que es supervisada por Indecopi y la SBS, prohíben de manera directa cada uno de los métodos abusivos de cobranza que puedan ser impartidas por las entidades financieras así como las entidades especializadas en realizar la

cobranza. Dentro del análisis que se viene realizando resulta fundamental hacerse la siguiente pregunta ¿Por qué resultan insuficientes en la práctica el marco normativo vigente?, esto se da debido a que el Indecopi llega a actuar principalmente cuando el consumidor afectado logra presentar una denuncia formal, así mismo esta denuncia que logra ser impuesta exige a que se llegue a adjuntar las pruebas documentales tales como grabaciones, registros de llamadas, entre otras; seguido del uso desmedido de los call centers automatizados, que tienen números cambiantes y robocalls lo que sin duda llegarán dificultar la identificación exacta de la entidad infractora a nivel de tiempo real; a pesar de la existencia de multas severas, el impacto económico muchas veces resulta ser insuficiente para disuadir a grandes corporaciones, donde muchas veces llegan a asumir el costo de la sanción antes que cambiar sus métodos abusivos de cobranza; en ese sentido estos resultados encontrados presentan cierta relación con los resultados encontrados en la investigación de Atandi & Kirui (2022), quienes llegaron a plantear como objetivo principal el hecho de poder efectuar una mejora en el funcionamiento financiero de las firmas de préstamos móviles, llegando a observar dentro de la investigación que se tiene una alta tasa de incumplimiento de préstamos lo que viene causando a que se presente una afectación a la sostenibilidad a todas a las empresas que llegan a brindar los préstamos; por otro lado, dentro del estudio se llegó a evidenciar la necesidad de establecer esfuerzos para poder efectuar una recuperación del crédito donde se tenga como objetivo la mejora a nivel empresarial así como el respeto al derecho a la intimidad de los clientes que vienen adeudando el crédito, todo ello con el propósitos de poder reducir las pérdidas y así poder generar un adecuado cobro de los créditos financieros; dentro del análisis que se viene desarrollando se presenta el marco normativo peruano que logra prohibir los métodos abusivos de cobranza, acciones que sin duda llegan a vulnerar el derecho a la intimidad de las personas. Pero pese a esta prohibiciones estas prácticas siguen persistiendo esto como consecuencia de que se tiene actualmente vacíos en la fiscalización y la presencia de la tercerización del cobro, lo que viene causando una desprotección real para el consumidor financiero. A nivel del estudio se ha llegado a determinar que la vulneración del derecho a la

intimidad y los criterios normativos que logran fallar a nivel de su protección están: La infracción directa a la normativa de protección al consumidor, ya que el Código de Protección y Defensa del Consumidor regulado mediante la Ley Nro. 29571, llega a prohibir de manera expresa a que se logre practicar los métodos de cobranza abusiva que logren afectar la reputación, privacidad del hogar, actividades laborales o imagen del deudor ante terceras personas. Sin embargo, no se llega a respetar estos criterios ya que las empresas financieras así como los estudios jurídicos siguen hostigando el entorno del deudor financiero; por otro lado, se tiene prohibido colocar carteles en la puerta del domicilio o en su defecto en el centro laboral del deudor o utilizar mensajes mediante las redes sociales a fin de evidenciar su grado de morosidad, esta situación se sigue practicando, incluso varias de las empresas financieras siguen vulnerando el espacio de tranquilidad con llamadas constantes a los clientes. Otro aspecto que se presenta son los vacíos en la protección de los datos personales, cabe destacar que la Ley de Protección de Datos Personales - Ley Nro. 29733, llega a exigir que el uso de los datos personales sean a nivel teléfono así como de dirección domiciliaria del cliente financiero sea considerado estrictamente para la finalidad autorizada; pero en la práctica de cobranza, esta ley no se respeta ya que las diversas bases de datos vienen siendo compartidas así como vendidas a centrales de cobranza o centro de cobranza tercerizadas, así como a estudios de abogados sin que se tenga el consentimiento expreso para este fin por parte del cliente, llegando a vulnerar la privacidad de las comunicaciones. Otro aspecto a tener en cuenta es la ausencia de control sobre la tercerización, ya que las entidades financieras vienen tercerizando el área de cobranzas, todo ello con el propósito de que la entidad financiera llegue a evadir su responsabilidad legal argumentando que la agencia de cobranza es un ente independiente. En consecuencia, si bien es cierto que el Indecopi y la SBS logran sancionar a las entidades financieras por las acciones de sus proveedores, la sanción suele ser administrativa y posterior, en ese sentido el daño a la intimidad del consumidor ya se ha logrado producir. Por último, se tiene el hecho de que el código llega a prohibir terminantemente el envío de documentos que aparenten notificaciones judiciales así como simulaciones de embargos

muy a pesar de que no se cuenta con la orden real de un juez. Esta situación no se llega a proteger de manera eficaz ya que los estudios de cobranza siguen enviando documentos con lenguaje amenazante con tenores o encabezados de secuestro de bienes, inicio de proceso penal o embargo inminente, todo ello con la finalidad de causar cierto daño al cliente financiero y vulnerar su tranquilidad personal; en ese sentido los resultados que se muestran en la presenta investigación guardan cierta relación con los resultados encontrados en el estudio de Mogollón (2021), quien pudo analizar cuál fue el impacto de las gestiones de cobranza a nivel de las finanzas gerenciales de la empresa PP S.A. durante los años 2014 al 2016. El trabajo se ha desarrollado bajo una metodología de investigación de tipo básico, con un diseño no experimental y bajo el enfoque cuantitativo, longitudinal y correlación la cual fue obtenida bajo las correlaciones de Spearman. Es así que el autor pudo encontrar los resultados siguientes: A nivel del estudio se ha llegado a demostrar una correlación con alta significancia entre ambas variables, pero así mismo se pudo demostrar la existencia de un impacto que viene otorgando la eficiencia de los trabajadores en relación a las cuentas por saldar la cual dio un índice negativo por la existencia de las deudas vigentes dentro de la empresa. Así mismo se presenta un impacto a nivel del efecto de las gestiones de cobro de la empresa frente a los resultados financieros, debido a las cuentas pendientes de cobro precedentes.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha llegado a analizar que los métodos abusivos de cobranza si llegan a vulnerar de manera grave la intimidad personal y familiar de los clientes financieros, así mismo logra causarle un daño en su estabilidad emocional y a nivel de su reputación, al convertir las deudas en una herramienta de presión, se logra afectar la tranquilidad del hogar y el entorno laboral del deudor financiero, utilizándose el miedo como principal estrategia para forzar el pago de la deuda contraída.

SEGUNDA: Se pudo identificar que a nivel del estado peruano los métodos abusivos de cobranza vienen siendo sancionados mediante el código de protección y defensa del consumidor - Ley Nro. 29571, cuya finalidad de este marco normativo es de brindar la debida protección a la dignidad, el honor y la intimidad de los clientes que están en mora frente a las diversas acciones intimidatorias que pueda utilizar una entidad financiera, pero debemos de advertir que el actual marco legal peruano es robusta en teoría y debe de enfrentar grandes retos de fiscalización en la práctica.

TERCERA: Se ha llegado a conocer que a nivel del marco normativo peruano se ha llegado a prohibir el uso de los métodos abusivos de cobranza que vulneran el derecho a la intimidad; pero pese a ello, estas prácticas persisten como consecuencia de los vacíos en la fiscalización y la tercerización para el cobro de una deuda de parte de la entidad financiera, lo que genera una desprotección real para el consumidor que está en mora.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al INDECOPI, se recomienda de poder implementar diversas campañas de fiscalización de carácter preventivo de oficio a nivel del sistema financiero, donde se logre promover los canales de denuncia de forma rápida y accesibles para que los deudores financieros puedan reportar el acoso laboral o familiar, a fin de poder evitar a que sus datos y su estabilidad emocional logren ser vulnerados bajo la fachada de una gestión de cobros financieros.

SEGUNDA: Al INDECOPI se recomienda fortalecer cada uno de sus mecanismos de monitoreo preventivo, a fin de que logre sancionar de manera ejemplar a las entidades financieras infractoras, llegando al mismo tiempo impulsar campañas de educación financiera para que los deudores conozcan y hagan valer sus derechos de manera directa así como efectiva.

TERCERA: Al Congreso de la República y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se recomienda de que puedan a bien actualizar y tipificar de manera más estricta cada uno de los límites entre una cobranza legítima y una abusiva, esto con la fiabilidad de poder establecer sanciones drásticas y disuasorias para las entidades financieras que logren hacer uso de acciones hostiles y estrategias de presión y consecuentemente salvaguardar el derecho fundamental a la intimidad y al honor de los clientes deudores.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino et al., (2019). La ponderación del derecho a la intimidad y a la información en el entorno familiar, Desde La Perspectiva Constitucional. Universidad Señor de SIPÁN
<https://orcid.org/0000-0002-7908-1696>
- Arellano C. (2020). El Derecho de Protección de Datos Personales. Biolex revista jurídica del departamento de derecho, 12(23 jul-dic), 127-136.
<https://doi.org/10.36796/biolex.v0i23.194>
- Armas C. (2018). El consumo digno y los negocios de app de taxi (caso Uber). Pensamiento Crítico, 23(1), 97. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i1.15101>
- Atandi F. & Kirui G. (2022). Debt Collection Strategies And Financial Sustainability Of Mobile Lending Firms. . International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences, 12(2), 161-175. doi:10.6007/IJARAFMS/v12 i2/13184
- Carrasco W. (2022). Análisis de la Ley 28677 y la garantía del cumplimiento de la obligación bancaria, Lima-2021. Lima.
- Código de protección y defensa del consumidor (2010). N° 29571. El peruano
- Fernandez M. & Baylón L. (2021). Vulneración de los principios de no confiscatoriedad y proporcionalidad por el cobro indebido de derechos de tramitación que exige la administración tributaria local. Tesis para el título de Abogada. Universidad Cesar Vallejo.
- Figuerola K. (2018). Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco Interamericano de Finanzas. Lima, Perú.
- Garcia (2022). El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19. Tesis para Obtener el Título Profesional De Abogada. Tesis para el título de Abogada. Universidad Cesar Vallejo.
- Hadad I. (2020). Experimentar las deudas morosas: Endeudamiento financiero. Revista Colombiana de Antropología, <https://doi.org/10.22380/2539472X.1052> 56(1), 245-272.
- Hernández et al., (2020). Metodología de la investigación, 5ta Ed. ISBN: 978-607-15-0291-9

- Hernandez (2019). Metodología de la investigación. Interamericana Editores S.A. ISB: 978-14562-2396-0
- INDECOPI (2021). Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP: Tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Lachira V. (2020). Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez_DDD_Pacheco_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loza I. (2021). Gestión de control en procesos de facturación y cobranzas, para generar una cobranza eficiente en la cámara Nacional de Industrias. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Machuca J. (2021). Manual del Consumidor Financiero. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Martinez N. (2022). La ejecución de la hipoteca extrajudicial como vía paralela a la ejecución judicial de hipoteca frente a la celeridad procesal, el ordenamiento jurídico peruano. Trujillo.
- Montalvo L. (2020). Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019. Tesis para obtener el grado de Abogado. Universidad Cesar Vallejo.
- Nestor C. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?. ISBN: 978-987-723-190-8
- Olenka (2022). El Derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante El COVID-19. Tesis grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo.
- Ortega M. (2018). Unidad de Negocio – Cobranza Judicial e Incautaciones Legal Shared Services (Tesis de postgrado). Santiago de Chile.
- Pazmiño D. (2017). La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento Sucursal de Ambato, durante el periodo 2009 (Tesis de postgrado).

Ambato.

- Polo A. (2022). Privacidad, intimidad y protección de datos. DERECHOS Y LIBERTADES: Revista de Filosofía del Derecho y derechos humanos, 47, 307-338. <https://doi.org/10.20318/dyl.2022.6884>
- Poot M. (2020). Prácticas de gestión de créditos y cobranzas, gestión de riesgos crediticios y desempeño financiero de las instituciones privadas de educación superior (HEI) en 73 Filipinas: base para la mejora continua. Revista de Investigación en Economía, Empresa y Gestión, 145(5), 288-295. doi:10.2991/aebmr.k.200626.050
- Riega Z. (2019). La prescripción extintiva frente a la acción de cobro de una acreencia. Tesis para obtener el grado de Abogado. Universidad Católica San Pablo
- Romero et al., (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. Revista Gestión Joven, 22(4), 37-53. Obtenido de http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Salvatierra W. (2018). La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa "Recaudadora Ecuador" en el periodo 2015-2017. Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34457/1/SALVATIERRA%20FLORES.pdf>
- Tigrero M. (2020). Análisis De Los Derechos De La Intimidad Personal Y Familiar En Relación Al Cumplimiento De La Finalidad Del Código Orgánico Integral 64 Penal En Ecuador Y España. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogado. Universidad Católica de Cuenca
- Vargas et al., (2022). Control previo a la interceptación de comunicaciones, limitaciones y restricciones al derecho a la intimidad. <https://hdl.handle.net/11634/1978>
- Villena O. & Guerrero C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. Revista Polo del Conocimiento, 6(9), 815-836. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Yahuana J. (2020). El Control interno en los créditos y cobranzas de la Empresa Sebastian'S Inversiones AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019

[Tesis de pregrado]. Lima: Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas.

Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1230/YAHUANA%20RON>

[D OY%2C%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1230/YAHUANA%20RON)

Yusuf et al., (2021). Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of

Micro-Finance Bank. International Journal of Business and Management Invention

(IJBMI), 10(5), 16-26. Obtenido de

<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2105/2105.10991.pdf>

Zevallos J. (2020) Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas

municipales de la provincia de Chupaca – 2020. Lima.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Regulación normativa relacionada a los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras y la afectación del derecho a la intimidad de las personas afectadas, 2025.			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	EJE DE ANÁLISIS 1	SUB EJES DE ANÁLISIS
¿De qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025?	Analizar de qué forma viene afectando la intimidad de las personas los métodos abusivos de cobranza, que logran ser promovidos por las entidades financieras, 2025.	Métodos abusivos de cobranza.	Motivación de la entidad financiera para practicar los métodos abusivos de cobranza. Sanciones en la utilización de los métodos abusivos de cobranza.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	EJE DE ANÁLISIS 2	SUB EJES DE ANÁLISIS
¿Cuáles son los criterios normativos que sancionan los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras?	Identificar los criterios normativos que sancionan los métodos abusivos de cobranza por parte de las entidades financieras.	Derecho a la intimidad de las personas.	Regulación normativa del derecho a la intimidad de la persona.
¿De qué manera se viene protegiendo el derecho a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza de parte de las entidades financieras?	Conocer de qué manera se viene protegiendo el derecho a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza de parte de las entidades financieras.		Entidad que vela por el respeto a la intimidad de las personas ante los métodos abusivos de cobranza.

Anexo 02: Ficha de análisis bibliográfica.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Aquino et al. Título: La ponderación del derecho a la intimidad y a la información en el entorno familiar, desde la perspectiva Constitucional. Año de publicación: 2019	Lugar de publicación: Lima. Editorial: Universidad Señor de SIPÁN.
Este derecho es considerado como el de primera generación, ya que viene relacionado con la dignidad humana y la protección que le debe de brindar el ordenamiento jurídico de orden constitucional. A nivel de estos derechos de primera generación se tiene el derecho a la intimidad, la cual se funda bajo los supuestos de la dignidad humana, cuyo hecho jurídico viene siendo regulado dentro del marco normativo de la constitución de 1993 la cual la llega a considerar como el fin supremo de la sociedad y del Estado.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Arellano Título: El Derecho de Protección de Datos Personales. Año de publicación: 2020	Lugar de publicación: Lima. Editorial: Biolex revista jurídica del departamento de derecho.
el derecho a la intimidad llega a consistir en el disfrute de un ámbito propio, reservado, para que se pueda promover el desarrollo a la vida individual y familiar de una persona; este derecho debe ser ejercido de manera plena, libre e independiente, donde se logre excluir las diversas intromisiones así como injerencias de terceras personas. En consecuencia el derecho a la intimidad constituye ser en el subconjunto del derecho a la privacidad, por lo tanto la privacidad es el género y la intimidad la especie, en consecuencia la privacidad llega a ser el ámbito que comprende la vida privada es decir la intimidad de una persona, la cual presenta la característica de ser restringido, confidencial y que no se puede divulgar.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Armas Título: El consumo digno y los negocios de app de taxi (caso Uber). Año de publicación: 2018	Lugar de publicación: Editorial: Pensamiento Crítico.
La evolución constante del consumismo en la sociedad Cabe mencionar que resulta imperante la existencia de normas que permitan regular la conducta humana, referido con el derecho del consumidor, esto debido de que puede presentarse ciertas acciones u omisiones que pueden generar afectaciones negativas a la persona quien presenta un vínculo de compra o venta de un producto, en consecuencia frente a estos hechos, se debe de evitar de promover los métodos abusivos de cobranza por parte de las empresas que llegaron a otorgar créditos así como beneficios a sus clientes.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Fernandez & Baylón Título: Vulneración de los principios de no confiscatoriedad y proporcionalidad por el cobro indebido de derechos de tramitación que exige la administración tributaria local. Año de publicación: 2021	Lugar de publicación: Trujillo. Editorial: Universidad Cesar Vallejo.
El organismo público constitucionalmente autónomo Este organismos es quien logra controlar e intenta regular cualquier tipo de actividad que pueda contravenir la norma, por otro lado, la Superintendencia de Banca, Seguro y Administración Privada de Fondos de Pensiones (SBS) viene a constituir en una institución clave que permite regular así como supervisar las diversas acciones u omisiones que puedan desarrollar las entidades financieras frente a sus deudores, ya que dentro del ámbito financiero resulta fundamental el hecho de mantener un equilibrio de poderes que permita defenderse a las personas sobre los métodos abusivos de cobranza que puedan iniciar la entidades financieras quienes tienen la calidad de ser acreedores, porque resulta una realidad el abuso que llega a propinar el sistema bancario privado a fin de recuperar sus capitales, llegando a vulnerar de manera reiterada el derecho a la intimidad de las personas.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Garcia Título: El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19. Año de publicación: 2022	Lugar de publicación: Trujillo. Editorial: Universidad Cesar Vallejo.
La cartera castigada o también conocida como cartera en mora o cartera deteriorada Este tipo de cartera es considerado como como la base de datos que contiene a los préstamos incobrables las cuales reflejan un alto riesgo de pérdida para las entidades financieras, en la cual estas empresas llegar a hacer uso de diversos a fin de poder frenar parte del patrimonio del deudor, acudiendo de manera frecuente a la vía judicial así mismo llega a usar diversos métodos alternativos de resolución de conflictos con el propósito de poder cobrar la deuda.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Hadad Título: Experimentar las deudas morosas: Endeudamiento financiero. Año de publicación: 2020	Lugar de publicación: Colombia. Editorial: Revista Colombiana de Antropología.
Los métodos abusivos de cobranza Son acciones así como prácticas ilegales que vienen siendo promovidas así como adoptadas por algunas empresas del sistema financiero, con el propósito de poder recuperar sus créditos mal colocados, muy a pesar de existir mecanismos jurídicos que logran impedir a que no se pueda practicar estas acciones, en ese sentido este problema llega aquejar a los deudores, ya que se tiene a cobradores que vienen utilizando métodos de coacción con el afán de poder recuperar la deuda para el acreedor. Dentro de estas acciones se tiene el cobro coactivo y abusivo, la cual se plasma mediante la coerción y la influencia social a fin de garantizar el cobro, logrando dañar la parte psicológica de la persona obligándola a pagar su deuda.	



**UNIVERSIDAD PRIVADA “SAN CARLOS”
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Montalvo Título: Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019. Año de publicación: 2020	Lugar de publicación: Lima. Editorial: Universidad Cesar Vallejo.
Dentro de este escenario relacionado a los métodos coactivos estas llegan a aprenderse a nivel de los diversos modelos para el cobro de deudas, dando lugar a que se llegue a imitar una serie de sistemas agresivos y abusivos, ya que estas tendrán cierto impacto al momento de realizar un cobro al deudor, así mismo debemos de considerar que su eficacia deja de tener en cuenta las consecuencias adversas para el cliente en relación a sus derechos humanos.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Montalvo Título: Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019. Año de publicación: 2020	Lugar de publicación: Lima. Editorial: Universidad Cesar Vallejo.
A nivel de esta teoría se llega a generar cierta asimetría de poder que logra ostentar en primer lugar el acreedor frente al deudor financiero. En es entender el uso de los métodos abusivos de cobranza se llega a adecuar en relación al aprovechamiento de la posición de vulnerabilidad que viene ostentando el deudor financiero, esto como consecuencia de tener pocos recursos e ignorar el marco legal para ejercer su autodefensa, es por ello que resulta fundamental de poder mantener ese equilibrio de poderes al momento de promover el cobro de activos.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Olenka	Lugar de publicación: Lima.
Título: El Derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante El COVID-19.	Editorial: Universidad Cesar Vallejo.
Año de publicación: 2022.	

La teoría económica de la cobranza de deudas frente a los métodos abusivos de cobranza

La presente teoría funda sus bases a nivel de los principios económicos de la información asimétrica y los costos que demandan una transacción. Dentro de esta teoría se llega a sostener que los diversos métodos de cobranza de carácter abusivo logran surgir como consecuencia de la ausencia de información completa entre los deudores y cobradores, dando lugar a que se generó un desbalance de poder, sumado a ello se logra plantear que los costos asociados con el proceso de cobro tienen influencia en la elección de los métodos abusivos que utilizara la entidad financiera.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Machuca	Lugar de publicación: Lima.
Título: Manual del Consumidor Financiero.	Editorial: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
Año de publicación: 2021	

Las diferentes entidades financieras actualmente vienen acogiendo diversas alternativas previas al inicio de las acciones judiciales a fin de poder recuperar sus activos, así mismo llegan a evitar de que los créditos que han sido colocados lleguen a sus fechas de vencimiento; situación que se pretende controlar mediante sus cronogramas de pago. Por otro lado, la cobranza preventiva permite que las entidades financieras lleguen a fijarse en los clientes o consumidores financieros que aún no han generado atrasos a nivel del pago de sus cuotas, pero muchas veces se llega a advertir de que existe la probabilidad de que puedan presentar ciertos retrasos en un futuro; situación que se logra observar a nivel de su comportamiento de pago.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Figuerola Título: Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco Interamericano de Finanzas. Año de publicación: 2018	Lugar de publicación: Lima, Perú. Editorial:
La gestión de cobranza La llega a constituir fundamentalmente las diversas diligencias que logran llevarse a cabo a fin de poder establecer resultados relacionado al cobro de activos por parte de un acreedor financiero; estas actividades logran impartirse al vencimiento de una determinada cuota la cual refleja una obligación entre las partes, cabe referir que la gestión de cobranza logra iniciarse también cuando se presenta la negación a realizar el pago de la deuda antes de que se inicie con el proceso judicial, dentro de este escenario cada uno de los criterios de cobranza suelen ser determinantes para el flujo pecuniario de una entidad financiera.	



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANALISIS BIBLIOGRAFICO

Autor: Ortega Título: Unidad de Negocio – Cobranza Judicial e Incautaciones Legal Shared Services. Año de publicación: 2018	Lugar de publicación: Santiago de Chile. Editorial:
Estas estrategias consisten fundamentalmente en el hecho de poder coordinar así como organizar diversos procedimientos que serán aplicados dentro de un área en específico, donde se llegue a optimizar la labor de los gestores de cobranza en el recupero de activos en favor de la entidad financiera, en consecuencia resulta necesario tener en consideración que los recursos así como las estrategias responden en función a cómo se estructure los costos a fin de poder establecer cuánto costará la aplicación de estas estrategias de cobranza.	

Anexo 03: Ficha de análisis de norma.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Ley Nro. 26702, cual es la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros

Dentro del marco normativo peruano se tiene a la Ley Nro. 26702, cual es la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, que viene regulando a todo el conjunto de empresas, que están autorizadas a fin de poder operar a nivel de la intermediación financiera, donde se llega a incluir subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia a fin de poder constituirse, en consecuencia el sistema financiero tiene la facultad de intermediar el flujo de fondos en relación a los ofertantes y demandantes donde llegue a utilizar instrumentos financieros con el propósito de poder transferir capital para actividades económicas y productivas. En consecuencia la entidad en referencia se encuentra fiscalizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, institución quien está encargada de dictaminar los lineamientos que debe cumplirse para una adecuada gestión a razón de los clientes dentro del sistema financiero.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Código de Protección y Defensa del Consumidor

Dentro de esta parte del estudio debemos de destacar que el marco legal principal a nivel del estado peruano que permite evitar las prácticas abusivas de cobranza es el Código de Protección y Defensa del Consumidor la cual viene siendo regulada mediante la Ley Nro. 29571, donde destacan todo un conjunto de normas que guardan concordancia con el marco legal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que viene siendo normado mediante la Ley Nro. 26702 y Ley Nro. 31143.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Ley Nro. 29571

Cabe mencionar que dentro del marco legal se tiene a la Ley Nro. 29571, marco legal que llega a prohibir cualquier método que pueda afectar la reputación de la persona así como impide de que se invada la privacidad del hogar del deudor financieros así mismo evita de que se logre interferir con sus actividades laborales; por otro lado, está la Ley Nro. 31143, marco normativo que llega a proteger acciones conducentes a la usura y regula los cobros de comisiones abusivas por parte de los bancos y por último se tiene la Ley Nro. 26702, Ley general del sistema financiero, marco legal que logra regular las diversas reglas de juego y supervisión para las entidades bancarias.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Ley Nro. 29571

Así también se presenta las prácticas de cobranza que están PROHIBIDAS, estas acciones vienen siendo normadas mediante el artículo 62 de la Ley Nro. 29571, donde se prohíbe a las entidades financieras así como a los estudios de abogados que no pueden, hacer llamadas en horarios inadecuados, contactar a terceros, remitir documentos con apariencia judicial y exhibir públicamente la deuda personal de los clientes aduciendo que es moroso.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Constitución política del Perú

A nivel del marco normativo constitucional, se ha desarrollado a nivel del Artículo 2, Incisos 7 y 10, donde se regula que toda persona tiene derecho al honor y a la buena reputación, así como a la intimidad personal y familiar (...), es así que el código procesal constitucional mediante la acción de hábeas data, ha generado una garantía regulado dentro del Artículo 200, inciso 3, del código procesal constitucional donde brinda protección al derecho a la intimidad frente a la recolección, uso o difusión de información privada donde se llega a incluir datos personales sea esta otorgada mediante entidades públicas o privadas.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Código Civil

el marco legal del artículo 14 del código civil, donde se ha llegado a establecer de manera directa la protección al considerar que la intimidad de la vida personal y familiar no puede ser expuesta sin que se tenga el consentimiento de la persona afectada, así como de sus familiares directos siempre en cuando se presente casos de fallecimiento.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Código Penal Peruano

El código penal peruano donde se ha llegado a tipificar como delito contra la intimidad las siguientes conductas; artículo 154 delito de violación de la intimidad, llega a sancionar a la persona que haya vulnerado la intimidad de la vida personal o familiar observando, escuchando o registrando hechos, palabras, escritos o imágenes, sin que se tenga la autorización de la persona afectada; por otro lado, se tiene el artículo 154-A, donde se regula el acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes con contenido sexual, llegando a castigarse la difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido íntimo o sexual sin que se tenga el permiso o consentimiento de la persona que esta involucrada.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

FICHA DE ANÁLISIS NORMATIVA

Ley Nro. 29733

Dentro de este contexto la protección de datos personales se da también mediante la Ley Nro. 29733, cual es la ley de protección de datos personales, marco normativo que llega a garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales de la cual viene a derivar el derecho a la intimidad, donde se invoca el tratamiento adecuado de la información se realice de forma lícita, consentida y segura.

Anexo 04: Ficha de análisis de jurisprudencia.



UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN CARLOS"
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**FICHA DE ANÁLISIS DE LA JURISPRUDENCIA RELACIONADA AL TEMA DE
INVESTIGACION**

- Resolución Nro. 0410-2021/SPC - INDECOPI

La presente resolución aborda los métodos abusivos de cobranza, sobre el caso de Carlos Ernesto Llerena Botto quien promovió la denuncia en contra del Banco INTERBANK por ir en contra a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor a razón de su artículo 61, entidad financiera que ha llegado a desarrollar llamadas telefónicas constantemente, así mismo se logró acceder a su información personal de manera arbitraria sin que se tenga la debida autorización del titular; así también se ha llegado a utilizar a terceras personas que no están involucrados directamente con la deuda, llegando a coaccionarlos a fin de que puedan realizar el pago del crédito que estaba con días de retraso, llegando a vulnerar el derecho a la intimidad del cliente financiero.