



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

“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**

AUTORA:

García Buendía, Olenka Andrea ([ORCID: 0000-0002-9249-2617](https://orcid.org/0000-0002-9249-2617))

ASESORA:

Dra. Namuche Cruzado, Clara Isabel ([ORCID: 0000-0003-3169-9048](https://orcid.org/0000-0003-3169-9048))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

LIMA– PERÚ

2022

Dedicatoria

Mis estudios universitarios los dedico a mi mamá Mónica,
quien con su protección y amor
forjó en mí una mujer fuerte, decidida y difícil de vencer;
A mi mami Elsa, quien, con sus cuidados y consejos
me incentivó a ser una mejor persona;
A mis tíos, Daniel, Genaro y Alexandra
quienes vieron en mí una hija y jamás dudaron en ayudarme;
A mis hermanos Camila y Jerico, quienes siempre estuvieron a mi lado;
A mi pareja Giancarlo quien con amor y respeto
me apoyó en todos mis proyectos;
A mi familia, que ha visto mi lucha constante para cumplir todas las metas que me
propuse y han atestiguado el esfuerzo para el desarrollo de la presente tesis.

Agradecimiento

A Dios todo poderoso, que a pesar de las pruebas tan difíciles que me tocaron vivir me dio la fortaleza necesaria para poder seguir adelante con mi vida y culminar mi carrera universitaria.

A la Mg. Clara Isabel Namuche Cruzado, mi asesora y guía, por su paciencia, consejos y apoyo durante el desarrollo de la presente tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de Contenidos.....	4
Índice de tablas	5
Resumen.....	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Tipo y diseño de investigación	30
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	30
3.3 Escenario de estudio.....	33
3.4 Participantes	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.6 Procedimientos	35
3.7 Rigor científico	36
3.8 Método de análisis de información.....	37
3.9 Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Resultados	39
4.2. Discusión	52
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
Referencias bibliográficas	60
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla N°1 Matriz de Operacionalización de Categorización	31
Tabla N°2 Características de los participantes.....	34
Tabla N° 3 Validez y confiabilidad del instrumento: Guía Integrada de Análisis Documental.	36
Tabla N°4 Resultados	39

Resumen

La presente tesis de investigación titulada ““El Derecho de Protección al Consumidor en las Gestiones de Cobranza de Deudas Castigadas Durante el Covid-19” tiene como objetivo determinar de qué manera el Derecho de Protección al Consumidor repercutió en las gestiones de cobranza de deudas castigadas por la pandemia del Covid-19. Se utilizó el enfoque cualitativo con diseño de teoría fundamentada; a su vez, se usó como método de estudio el analítico- deductivo con tipo básico. La entrevista fue la técnica empleada para recopilar la información; dichas entrevistas se realizaron a operadores jurídicos expertos en el Proceso de Cobranzas y en Derecho Civil, los entrevistados proporcionaron datos, analizaron y examinaron los efectos legales de la vulneración de la Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”. Se concluyó que el derecho de protección al consumidor si repercutió considerablemente en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.

Palabras clave: Derechos del Consumidor, Deuda Castigada, Deudor, Cobranza, Consumidor, Pandemia.

Abstract

The present research thesis entitled "The Consumer Protection Law in the Collection Processes of Debts Punished During Covid-19" aims to determine how the Consumer Protection Law had an impact on the collection processes of debts punished by the Covid-19 pandemic. The qualitative approach with grounded theory design was used; at the same time, the analytical-deductive method of study with basic type was used. The interview was the technique used to collect the information; such interviews were conducted with legal operators experts in the Collection Process and Civil Law, the interviewees provided data, analyzed and examined the legal effects of the violation of Law No. 29571 "Code of Protection and Defense of the Consumer". It was concluded that the consumer protection law did have a considerable impact on the debt collection efforts punished during Covid-19.

Keywords: Consumer Rights, Punished Debt, Debtor, Collection, Consumer, Pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

La propagación del coronavirus comenzó en Wuhan ciudad de China, la comisión de su Municipio encargados del área de salud y sanidad informó el 31 de diciembre del año 2019, un alarmante brote de pacientes enfermos con características similares a la neumonía, los cuales tuvieron que ser aislados por la rapidez de la propagación viral, posteriormente la Organización Mundial de la Salud recepcionó la información (OMS,2020). China sufrió un colapso agresivo en su economía, el sector industrial cayó un 13,5%, las ventas al por menor un 20,5% y las inversiones en el mercado un 24,5%, esta caída económica se debió a las acciones suscitadas para contrarrestar el incremento de los casos positivos a covid-19. (BBC,2020).

Otro país afectado fue Italia, su paciente cero se detectó el 21 de febrero del 2020 en la ciudad de Codogmo, la mayoría de sus fallecidos eran personas de la tercera edad (BBC,2020). El 22 de marzo del 2020 el ex primer ministro italiano Giuseppe Conte emitió un comunicado el cual mencionaba la paralización de las actividades de producción que no eran de necesidad básica para poder reducir la propagación de los contagios por covid-19, esta medida generó un grave decaimiento en la economía italiana. El Instituto Nacional de Economía Italiana (ISTAT) brindó datos sobre el Producto Bruto Interno mencionando que caería en un 10%. El sector más afectado en los primeros 6 meses fue el turístico, con pérdidas por encima de los 230 millones de euros, además de 3,5 millones de personas desempleadas solo en este sector (BBC,2020).

En el Perú, la decaída de la economía se dio en 11% durante el 2020 por efectos del coronavirus, esta ha sido la tasa más baja en las últimas tres décadas debido a los confinamientos obligados para poder frenar los contagios por Covid-19, estadística obtenida del Instituto Nacional de Estadística e informática (Fowks,2021), a la vez Grados (2020) que mencionaba que se hablaba de la caída entre el 5% y 20% del PBI. El trabajo en época de pandemia se redujo significativamente un 39.5% a nivel nacional (Instituto Peruano de Economía 2020).

El 16 de marzo del 2020 el expresidente Martin Alberto Vizcarra Cornejo comunicó a la nación mediante decreto supremo N°044-2020-PCM las primeras medidas necesarias para combatir al coronavirus, en el sector económico prohibió

las actividades económicas habituales, ante esta medida las actividades laborales de las personas también se vieron afectadas, por consiguientes su economía.

Según Gamero y Pérez (2020) la conclusión científica de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) señala que, entre mayo y Julio del 2020, el índice de personas con ocupación se vio disminuido por seis millones contrastado con el periodo mencionado anteriormente, pero del año 2019. La tasa más alta de desocupación fue del sexo masculino entre 25 a 44 años de edad y los encuestados con formación técnica. Así mismo los resultados indican que entre julio del 2019 y junio del 2020 el porcentaje de trabajadores informales e independientes en situación de desempleo aumentó a 74,3%, aumentando en 1,7% de lo registrado en los mismos meses entre los años 2018 y 2019. Cambiando de esta manera la calidad de trabajo, pasando de dependientes a independientes o en el peor de los casos a desempleados.

El Callao cuenta con el terminal portuario más importante a nivel nacional, sus actividades más importantes son el tráfico de exportaciones e importaciones y el almacenaje. Por la pandemia el tráfico de las cargas marítimas disminuyó significativamente, así mismo Pumasunco (2020) perteneciendo al centro de investigaciones de la Asociación de Exportadores (ADEX) como coordinadora, menciona que en el periodo de enero y Julio del 2020 las actividades de importación a nivel nacional decayeron en 20,5% comparado con el 2019, los sectores más afectados fueron el agrario y la industria agrícola con menos 1.3%, confección de vestimenta menos 26.9%, químico menos 10.01%, entre otros. Debido a la paralización de actividades decretadas por el estado la economía mundial se vio afectada, aumentando la morosidad de los créditos financieros, en especial los de consumo.

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial mencionó que los créditos por consumo aumentaron su tasa de morosidad del 3,4% en marzo al 5,79% en noviembre, siendo las tarjetas de crédito los créditos financieros con mayor alza de morosidad llegando al 9,83% contra un 4,60% del mes de marzo, esto se debe al desempleo y crisis económica por la pandemia (IEDEP,2021).

Las deudas que no se lograron renegociar ingresaron a la cartera castigada del banco, entendiéndose a una deuda castigada como los créditos que tienen la

característica de ser incobrables por el banco (Blas, 2014). Se debe entender que si bien al existir la deuda existe como señala Howard (2010) el deber obligacional de que el pago se asume como compromiso, la gestión de cobranza de las deudas castigadas no debe de vulnerar los derechos del consumidor al momento de la exigencia en el pago.

Cuando se realiza una gestión de cobro (en adelante GC) extrajudicial para recuperar el pago atrasado de una deuda castigada el encargado directamente de la gestión y de la comunicación con el deudor es el asesor, por ello sería imperante que frente a la vulneración reiterada de los derechos del consumidor por una indebida GC se penalice o sancione también al personal encargado de la gestión mediante una normativa general y no interna, siendo evaluada la conducta del autor y las consecuencias recaídas en la empresa que representa y en el consumidor, además debe de existir un organismo nacional prevencionista sobre las gestiones de cobro. Esta problemática debe tener solución ya que de esta manera se involucra al asesor en el proceso de sanción no quedando ajeno a la responsabilidad y disminuiría considerablemente los reclamos por cobranza indebida a causa de su prevención.

Posteriormente a la explicación del actual desafío social se manifiesta el problema general de la investigación ¿De qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el covid-19? En base al problema general se plantean las preguntas a los problemas específicos de la investigación: ¿De qué manera la reclamación extrajudicial indebida afecta la protección de los datos personales? Además, tenemos como otra pregunta específica ¿De qué forma el manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago?

De acuerdo a la investigación esta consta de (1) justificación práctica; (2) teórica y (3) metodológica. La (1) justificación práctica se basa en la importancia de la ejecución del trabajo de investigación, puesto que, se buscó brindar alternativas de solución ante la reincidencia de la vulneración de los derechos del consumidor inmersos en la Ley N° 29571 durante las gestiones de cobranza de las deudas castigadas en época de pandemia, de lograr que se incorporen estas medidas alternas al marco jurídico peruano, se apreciará la reducción considerable de las

faltas a la normativa actual.

La (2) justificación teórica conlleva a demostrar la importancia de incorporar soluciones alternativas que eviten la reincidente vulneración del derecho de protección al consumidor (DPC) durante las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19, en consecuencia, se llevó a cabo una exhaustiva indagación de diferentes investigadores y autores de la materia investigada. Finalmente, en la (3) justificación metodológica se apreció la ejecución de un procedimiento que permitió realizar la investigación con el propósito de producir competencias innovadoras esenciales para la resolución del fenómeno mencionado, con el propósito de enriquecer la normativa peruana vigente.

Como Objetivo general del presente trabajo se tuvo que determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19 y del mismo modo se tiene como Objetivos específicos, el determinar de qué manera la indebida reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales, asimismo determinar de qué forma el manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago. Por ello, a los objetivos surgió el Supuesto General, se determinó que el derecho de protección al consumidor repercute significativamente en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19 debido a la deficiencia de la normativa vigente y a la falta de implementación de penalidades a los asesores de cobro reinfrautores.

A su vez los siguientes Supuestos específicos, se determinó que la indebida reclamación extrajudicial si afecta de manera significativa la protección de los datos personales del cliente puesto que la inadecuada gestión de cobro y la falta de asertividad por parte del asesor puede generar el incorrecto manejo de la información privada del cliente. También, se determinó que el adecuado manejo de información financiera si incide en la formalización de acuerdos de pago ya que el asesor al ser neutral y evitar tomar a título personal la cobranza debe utilizar el lenguaje adecuado disminuyendo la generación de reclamos, aumentando la probabilidad de generar compromisos de pago y de formalizar acuerdos posibles de cumplir.

II. MARCO TEÓRICO

Posteriormente al planteamiento de la realidad problemática se expone en este trabajo de investigación los antecedentes internacionales, por tanto, Coronel (2019) en su tesis titulada "Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle"; cuyo objeto se caracterizó por el diseño de un patrón de proceso de gestiones de cobranza no judicial de cartera morosa, dividida por segmentos para la cooperativa mencionada. Con método cualitativo, concluyó que el tiempo de mora sobre la cartera de productos financieros de consumo a crédito no ha sufrido variaciones como segmento castigado, por lo que el tiempo de mora no puede ser considerado como una característica verídica de no pago por parte de los clientes de la cooperativa. Se comprendió que la morosidad es un indicador estable que no sufre alteraciones al pertenecer a otro segmento o diferente cartera castigada.

Respecto a Ramirez (2016) en su tesis titulada "Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial facilito", donde su objeto fue elaborar una guía de préstamo–recaudo para enriquecer las gestiones financieras de la compañía mencionada". Con método mixto cuanti-cualitativo, la población materia de investigación se conformó por 157 personas relacionadas al sistema financiero y clientes, concluyó que la compañía en estudio carece de técnicas organizadas para la aprobación de préstamos y créditos, adicionalmente no posee estrategias de cobro.

De acuerdo a Rivera (2020) en su tesis "Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S"; cuyo objeto general fue la formulación de una propuesta ante los peligros y carencias de los procesos de recaudo interno de la empresa. Con método de investigación cualitativo, determinó que, el proceso generador de préstamos y de cuentas por cobrar cuenta con diversas falencias en las políticas y procedimientos, a pesar de contar con el sistema SAP. Se comprendió que contar con un sistema que mejora la gestión de datos de los clientes no asegura tener procesos eficientes de cobranza o créditos.

Para Japaze (2015) en su tesis "Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación"; cuyo objeto fue advertir las medidas de saneamiento sobre el endeudamiento resaltando la nueva negociación de la obligación dineraria, exoneración del pasivo

impago del incumplimiento, el procedimiento judicial y extrajudicial. Con método cualitativo, concluyó que es importante incorporar en la normativa la exoneración de intereses, para que así se pueda ayudar oportunamente al deudor a darle solución a la obligación mediante un nuevo diseño de pago. Se infirió que no se debe de esperar que aumente el tiempo de morosidad para poder ofrecer alternativas de pago diferentes a sus usuarios.

De acuerdo a Rivera (2018) en su tesis "La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05"; cuyo objeto fue encontrar la relación que existe entre la carencia de autonomía de los clientes o utilizadores de una prestación o bien en dicho país y la vulneración que cometen los abastecedores de los servicios o productos a la mencionada ley. Con método cualitativo, concluyó que existen contingencias entre el consumidor y el producto o servicio, pero que no existe la cultura del reclamo, ya sea por ausencia de información o por la dificultad que representa generar un reclamo. Se entendió que a lo largo de la relación cliente-bien/servicio existen inconvenientes los cuales muchas veces no son puestos en conocimiento, ya que el cliente no conoce sus derechos ni los trámites necesarios para presentar una queja o reclamo.

A continuación, se detalla los antecedentes nacionales, Figueroa, Ramirez y Rodriguez (2019) en su investigación titulada "Acelerex - Empresa de cobranza de campo"; el objeto fue elaborar una estrategia nueva con la recopilación de datos y características que poseen los clientes, así lograr el desarrollo de una compañía de recaudo que utilice los avances tecnológicos, la empiría de los usuarios y la educación a sus profesionales. Se realizó un muestreo de 384 personas que contaban con productos con atraso en pago en 5 entidades bancarias potenciales a nivel nacional Interbank, Scotiabank, BBVA continental, Banco Pichincha y Banbif, se concluyó que el 58% de los encuestados no estaban de acuerdo con los métodos de cobranza. Se comprendió que más del 49,9% de la población encuestada está en desacuerdo con las estrategias de cobro.

Para Inga (2018) en su tesis "Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017"; cuyo objeto fue precisar la conexión entre el nivel de atraso en pagos y el proceso eficiente de

recaudo en el banco mencionado. Con método cuantitativo, la población fue un grupo de 34 trabajadores del Banco de los cuales el 32,4% estuvo en desacuerdo con los métodos de cobranza, el 23.5% no presentó interés y el 38.2 % indicó estar de acuerdo, concluyó que existe una conexión entre el atraso en pagos y el proceso eficiente de recaudo. Se comprendió que un indebido proceso de cobranza contribuye a que los clientes no tengan la voluntad, a pesar de poder contar con los medios, de regularizar sus deudas.

Para Zarra (2016) en su tesis “Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. n° 582 – Huancavelica - periodo 2014”; cuyo objeto fue demostrar la existencia de conexión entre el peligro de incumplimiento y el atraso en pagos de la compañía. Con método cuantitativo, se consideró como población a 07 funcionarios de la cooperativa, concluyó la existencia negativa de conexión entre el peligro de incumplimiento y el atraso en pagos de la compañía, demostrado con un – 88.07% como indicador. Se entendió que la relación negativa de las variables se suscita por que se desplazan en direcciones opuestas y no tienen relación.

De acuerdo a Howard (2010) en su tesis “Los deberes de protección a favor del deudor-consumidor: ¿exceso de protección del Estado o la obligación como medio efectivo de cooperación intersubjetiva?”; cuyo objeto fue demostrar si existe conexión de consumismo en contraposición con el intrincado deber- legal. Con método cualitativo, concluyó que la obligación de dar suma de dinero se debe de considerar como deber de cumplimiento por necesidad y exigencia, existiendo una cooperación mutua ya que existen coincidencia de intereses económicos mutuos. Se comprendió que la solución de la obligación dineraria es beneficiosa para ambas partes, el pago de una deuda no se debe de ver como una obligación.

Para Moncada y Rodriguez (2018) en su tesis “Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank”; cuyo objeto fue el estudio de las causas que intervienen en el atraso en pagos de las cartera vigente, vencida y cancelados. Utilizó el método cuali-cuantitativo, concluyó que los factores más resaltantes que intervienen en la obligación de pago de las carteras de clientes en estudio son la organización, la solvencia económica, la inversión del dinero con fines diferentes a

lo solicitado, carecer de un plan de pago en el tiempo y la irresponsabilidad en efectuar los pagos. Se entendió que la desorganización, la falta de estrategias para el manejo del capital y del negocio, además de la falta de programación en los pagos son aspectos que influyen en el incumplimiento del pago.

Se mencionan las bases teóricas, se tiene a Durand (2015) refirió sobre la teoría de los derechos que posee el consumidor, teoría que busca la concepción humanística de los derechos, (1) Teoría humanista, señala que el consumidor, desde la perspectiva de ser humano, es un agente de mercado que cambia constantemente y es complejo, el cual están en la búsqueda constante de satisfacción de intereses. El hecho que el cliente esté en el mercado no constituye que sea un número más. A su vez Cázares (2013) refirió sobre los derechos del consumidor, teoría que busca evitar la intocabilidad del consumidor frente a los derechos que lo protegen como cliente de un bien o servicio, (2) Teoría de la contingencia menciona que el principio inmerso en el derecho del consumidor no debe de ser inmutables por su condición, ya que se estaría contradiciendo los valores de sus propios principios, es adecuado denominarlos estrategias de contingencia.

Se tiene a Díaz y Flores (2019) quienes señalan sobre la teoría de la gestión de cobranza, (3) Teoría de la eficiencia, menciona que las empresas no son eficientes en la GC lo que genera efectos negativos en los resultados de las mismas. Los autores recalcan la importancia de los requerimientos para brindar créditos y el buen seguimiento y gestión del gestor de cobranza. A su vez Castillo (2020) menciona otra teoría sobre la gestión de cobranza, (4) Teoría de la negociación, La negociación en la GC de deudas castigadas no es un proceso simple, para poder llevarla a cabo, sino que el asesor de cobranza debe de tener la motivación y capacitación necesaria para poder lidiar con los clientes renuentes al pago.

Respecto a los enfoques conceptuales, Sánchez (2016) refirió que, el consumidor es el pilar fundamental de la economía, este busca satisfacer sus necesidades mediante productos o servicios por medio de sus recursos, generalmente transacciones dinerarias.

Para Castañeda (2002) el concepto de consumidor en sus inicios fue directamente socio – económico, más no jurídico, caracterizado por (1) estar en una

relación de subordinación mediante una estructura de mercado; (2) ser reactivo a este; y (3) depender de la oferta de mercado. Se comprende al consumidor como aquella persona que obtiene un servicio o bien por la necesidad en un determinado espacio y tiempo, este tráfico comercial se realiza por medio del intercambio de dinero. Como se menciona el término consumidor nació desde un enfoque meramente social que con el pasar de los años y por la necesidad de proteger al consumidor frente a los proveedores de servicio se introdujo normativa que pueda regular la relación entre ambos.

Para Ovalle (2015) en la antigüedad los derechos de protección al consumidor (en adelante DPC) nacían mediante los acuerdos formalizados entre el cliente y el proveedor de un bien o servicio, los cuales estaban regulados en la legislación civil o en las normas de comercio, no obstante, el consumidor carecía de información y de protección (pág. 3). Si bien existían las relaciones económicas por necesidad de mercado, el consumidor no conocía los derechos que adquiriría al iniciarse la relación consumidor - proveedor.

De acuerdo a Guzmán (2020) los derechos de protección al consumidor provienen de la necesidad que contar con un marco legislativo asimétrico, es decir que debe de existir un equilibrio de poder entre el consumidor y el proveedor encargado de la transacción.

El DPC surgió para regular la actividad de los fabricantes y de los intermediarios de servicios o bienes, es así que el estado interviene para poder estabilizar la conducta entre el consumidor y los productores o vendedores (Wald,2021). Como se mencionó en líneas anteriores era necesario regular la relación entre el consumidor y su proveedor ya que, por la posición de necesidad comercial en la que este se ubica cuando desea adquirir un bien o servicio, puede sufrir la vulneración de sus derechos. El que sea parte de un proceso comercial no lo vuelve insensible frente a la afectación de sus derechos.

De acuerdo al Código de protección y defensa del consumidor (en adelante CPDC) hace referencia a los derechos fundamentales que posee el consumidor. (Anexo 9), estos son un conjunto de facultades mencionadas son irrenunciables y se obtienen al adquirir un bien o servicio de manera presencial por medio de establecimientos o de canales digitales.

El DPC se puede considerar como un derecho pluridefensivo ya que los bienes jurídicos que protege son la (1) vida, (2) libertad (3) el orden económico, (4) salud, (5) el patrimonio y la (6) integridad física. A nivel nacional contiene su normativa específica sobre los procedimientos inadecuados de GC en el “Código de protección y defensa del consumidor” contenido en la Ley N° 29571, título III, capítulo III donde se identifica las prohibiciones que la norma estipula y protege 3 aspectos importantes en la vida del ser humano (1) la reputación (2) la privacidad y (3) el desarrollo de actividades habituales.

Como menciona Vinatea (2013) es importante respetar los derechos que posee el usuario y la única manera de ejercerlos es de forma individualista por medio de la elaboración y promulgación de normas jurídicas especiales para su protección (pág. 7). De lo señalado se comprende la importancia de la existencia de normativa jurídica que proteja al consumidor de acciones desleales de los proveedores de servicios o bienes.

Así mismo El Manual de Protección al Consumidor (2016) señala que los estados promueven la creación de leyes que regulan el derecho de protección al consumidor y abarca (1) las prácticas comerciales leales, (2) los mecanismos de compensación y (3) el poder contar con una prestación o recursos (pág.3). Por otro lado, Rohen (2016) señala que el derecho de protección al consumidor puede ser protegido por medio de la ley de protección de los datos personales, ya que la relación directa entre ambos es la actualización de los datos en el sistema solo previa autorización del deudor (pág.2).

De lo mencionado se comprende que los DPC se relacionan directamente con el adecuado manejo y tratamiento de la información personal del deudor registrada en la data de las compañías, información que ha sido brindada por el cliente y autorizada a ser manejada para los fines pertinentes.

Sobre las leyes de protección al consumidor Grossman y Jaye (2018) mencionan que la normativa en pro del consumidor los protege de servicio y/o bienes defectuosos, al mismo tiempo se le protege de las prácticas de comercio desleal incluyendo la publicidad de información que no sea real. Se comprende que la defensa y protección a favor del consumidor abarca los servicios y bienes a los que accede el consumidor, además lo salvaguardan de las prácticas indebidas en

las que recaen las empresas en la búsqueda de captar clientes.

El organismo encargado a nivel nacional de vigilar y amparar los derechos de los consumidores es el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y de la Protección de la Propiedad Intelectual (más adelante INDECOPI).

Las penalidades administrativas por vulnerar los derechos del consumidor se ubican en El art.110° del CPDC, el que especifica las multas basándose en la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) ante las infracciones administrativas presentes en el art.108° del CPDC las cuales serán (1) Las Infracciones leves se caracterizan por poseer menor cuantía sancionadora, siendo amonestaciones dinerarias de hasta 50 UIT; por otro lado (2) las infracciones graves son multadas con un límite de 150 UIT y (3) las infracciones muy graves son aquellas sanciones de mayor cuantía llegando hasta los 450 UIT.

Teniendo en cuenta que las multas y amonestaciones son dirigidas al proveedor de servicio y son ajenas al proceso civil o penal paralelo a la infracción. Para las micro empresas, la multa no puede ser mayor al 10% del total de las ganancias del sancionado de vinientes del ejercicio de sus actividades anteriores a la resolución de primera instancia, siempre y cuando no sea residente o vulnere derechos tales como la integridad del consumidor, a la vida y la salud, para las compañías menores, la sanción sólo puede llegar al 20% del total de ingresos cobrados por el infractor, en concordancia a lo señalado anteriormente (pág. 44).

De acuerdo a Alsmadi y Alnawas (2012) señalan que “se requiere una visión equilibrada en la que una empresa puede obtener beneficios económicos a través de un comportamiento empresarial social y, sin embargo, ético” (pág.160). Por lo mencionado se entiende que las empresas que obtienen ingresos económicos, a partir de vender o elaborar un bien o producto, deben de contar con responsabilidad social y ética comercial siguiendo los lineamientos de la normativa a favor del consumidor.

La mencionada Ley N° 29571 también indica la responsabilidad de los administradores de proveedores de servicios, siendo responsables solidarios sus representantes jurídicos o administradores, en cuanto participen con culpa o dolo en la acción infractora la multa para este caso será de hasta 5 UIT, a su vez la

empresa que realiza la infracción queda registrada como empresa infractora ante Indecopi y la información es de acceso público, cabe señalar que las sanciones no recaen en los asesores de cobro que a causa de la infracción generen sanciones para la empresa.

Es imperante señalar que el Perú cuenta con normativa a favor del consumidor, pero esta se debe de perfeccionar, como señala Delgado (2021) a pesar de que el derecho de protección al consumidor está contemplado en el artículo 65° de la Constitución Política y tiene amparo del estado, los derechos pro-consumidores son vulnerados a diario debido a que la normativa, el sistema y el ente encargado de proteger al consumidor no es eficiente ni suficiente.

De lo mencionado se comprende que el marco legal y el organismo responsable de salvaguardar los derechos del consumidor aún tiene deficiencias y las sanciones estipuladas no remedian las conductas cometidas en contra de los derechos del consumidor.

Con respecto a Coca (2020) se encontró que la pandemia del coronavirus tuvo un alcance global y una serie de consecuencias en el mundo. Con la paralización de la economía se destruyeron puestos de trabajo lo que ocasionó que muchas familias sufrieran con la dificultad de poder enfrentar los pagos y mantener su estabilidad financiera aumentando la morosidad y los atrasos.

Durante la pandemia en el mes de enero 2020 y febrero 2021 , Indecopi interpuso multas por un total de s/.5.7 millones a 69 entidades bancarias por faltas en contra del derecho al consumidor (diario RPP,2021), a su vez sancionó de oficio es decir por iniciativa al Banco Falabella Perú S.A, interponiéndose una sanción valorizada en 4400 soles correspondiente a 1 UIT y a Scotiabank Perú S.A.A con 0.6 UIT, lo que representó a 2640 soles por haber utilizado métodos abusivos en sus cobranzas en contra de los clientes que tenían pagos atrasados (Diario Oficial el Peruano, 2021), estas sanciones se dieron por realizar llamadas de cobranza fuera del horario establecido para estas actividades (La República, 2021).

De lo señalado se comprende que sí bien los acreedores o las entidades encargadas de realizar las gestiones de cobranza de las deudas se encuentran con toda la facultad para poder realizar dicha actividad esta debe desarrollarse bajo los

mecanismos legales logrando el cumplimiento de la obligación; el consumidor merece el respeto de sus derechos a pesar de su morosidad.

Por otro lado, la morosidad crediticia surge cuando la entidad financiera brinda productos o préstamos a sus clientes, pero estos no cumplen con el pago en las fechas establecidas según su convenio. Para Brachfield (2012) la morosidad puede aumentar debido a diferentes causas o sucesos coyunturales y ante esto las empresas tratan de ayudar a los clientes prolongando el plazo de pago de la deuda (pág. 49). Así mismo, Bezemer et al (2021) mencionan que “la fuente de los problemas de la deuda y la inestabilidad financiera no son los aumentos del crédito *per se*, ni siquiera el aumento del crédito en relación con el PIB, sino el tipo de crédito que se otorga y los ingresos que genera” (p.2).

Finalmente, Aucapuclla y Velázquez (2019) mencionan que la morosidad genera riesgo crediticio lo que puede conllevar a la insolvencia. De lo anteriormente señalado se comprende que un cliente moroso es aquel que no cumplió con el pago de su obligación y entre los factores de endeudamiento se puede encontrar el manejo inadecuado de los préstamos financieros o acontecimientos naturales ajenos al deudor, dicho atraso de pago puede generar a futuro la insolvencia del deudor.

Respecto al historial crediticio (más adelante HC) Vega (2021) sostuvo que es un informe que emite la Superintendencia de Bancas y Seguros (en adelante SBS) detallando todos los pagos que realiza el cliente financiero sobre la fecha sugerida de las deudas ya programadas, evitando los castigos por falta de pago.

En el HC se ven reflejados (1) las entidades bancarias activas e inactivas con las que el cliente ha tenido una relación económica; (2) líneas de crédito; (3) días de mora y (4) calificación de créditos. Si en algún momento se ha tenido retrasos en el pago de la cuota de hipotecas o de tarjetas de crédito esa información se refleja en su historial crediticio afectando los productos financieros futuros (Banco de Comercio, 2012)

La deuda castigada, es una deuda impaga con mora mayor a 90 días, Narro (2015) señala que las soluciones que brindan los bancos en las gestiones de cobranza muchas veces son a favor de la entidad mas no del cliente, llegando a

generarse refinanciamientos o acuerdos de pago que son difíciles de cumplir ya que a diferencia de la intervención de un tercero (estudio jurídico o empresa de cobranza) muy difícilmente existe la mediación para lograr los acuerdos de pago o renegociaciones, es por ello que los clientes en muchas ocasiones no logran renegociar las deudas. Según Westreicher (2020) cuando el acreedor de la deuda desea lograr la recuperación de la obligación impaga, pero sin vía judicial, puede ampararse en la negociación extra-judicial. De lo señalado se entiende que las deudas castigadas son las deudas que no pudieron ser renegociadas por las entidades financieras y en ocasiones mediante los procesos de cobro pre judicial se puede lograr la recuperación del pago por medio de empresas o estudios jurídicos dedicados a las gestiones de cobro.

Una entidad financiera es una organización dedicada a brindar productos financieros (1) préstamos; (2) créditos; (3) seguros; (4) compras de deuda; (5) asesoría; entre otros. Como señalan Figueroa et al (2019) las entidades financieras son los primeros en poder realizar las gestiones de cobranza (más adelante GC) sobre las deudas atrasadas y posteriormente tercerizan la GC a compañías con experiencia en el área de las cobranzas a los llamados estudios jurídicos o despachos de cobranzas.

La recuperación efectiva de las deudas se resuelve cobrando y esto se logra mediante el adecuado seguimiento de las deudas pendientes de cobro. La efectividad logra el éxito en la cobranza, el negocio sostenible y la satisfacción del cliente (Castillo, 2021). Por lo señalado se comprende que la cobranza es el canal más importante para lograr que el cliente, con deudas pendientes de pago o atrasadas, pueda cumplir con su obligación. Por otro lado el mercadeo de la deuda puede genera una desigualdad de información en comparación con las empresas que realizan la GC y los bancos que cuentan la data de los usuarios y la situación financiera real del deudor (Hook, 2022).

Molina menciona que cuando se inicia con una GC esta empieza con toda la intención de recuperación, pero a lo largo del proceso, se va dejando de lado, se abandona la gestión y disminuye la energía de la cobranza (2005, pág. 13). Es importante mencionar que el seguimiento y la fuerza durante el proceso de cobro debe de ser de principio a fin, el objetivo es buscar la recuperación de la cuenta,

pero sin afectar el DPC, por otro lado, se busca renegociar la deuda con alternativas de solución que el cliente-consumidor pueda cumplir.

Como menciona Valls (1994) las GC no buscan brindar soluciones milagrosas, ya que las soluciones que se generan son la consecuencia de una serie de estrategias concretas para lograr los objetivos como la recuperación del cliente al sector financiero (pág,17), a su vez Aguilar (2020) señala que cuando se gestiona una deuda mediante el cobro la comunicación debe de ser asertiva, siendo un punto clave para las comunicaciones futuras que se tengan con el cliente. De lo mencionado es importante señalar que la GC busca brindar una solución acorde a las necesidades del cliente, logrando reincorporarlo al sistema financiero mediante el trato asertivo y la buena comunicación.

La renegociación de una deuda implica buscar una alternativa de pago diferente para poder cumplir con la obligación económica que tiene el cliente con la entidad financiera. Para Cáceres (2019) las renegociaciones de deudas deben de contar con el principio de razonabilidad, deben de ser posibles de pagar, sujetas a esto va en contra del consumidor deudor la exhibición de publicidad morosa en su contra colocada en su casa, centro laboral u otros, así como la gestión de cobranza pasadas las ocho de la noche y cualquier actividad o método que afecte la reputación del deudor.

La reclamación de la deuda hace referencia al requerimiento de pago que realiza el asesor de cobranza para la recuperación de la cuenta por cobrar. En las actuaciones de cobranza extrajudiciales por cualquier medio que se realice la reclamación extrajudicial debe de ser proporcional a la deuda y seguir los lineamientos establecidos en la norma vigente (revista el Progreso, 2021).

En el proceso de la GC la información que se le brinda al cliente debe de ser (1) real, (2) específica y (3) detallada. Es importante mencionar que, si bien el asesor de cobranza cuenta con la información del cliente que fue proporcionada por la entidad financiera, este puede brindar la información que el cliente solicite sobre su deuda más no puede violentar la información personal ajena al proceso de cobro del cliente.

Para Martínez (2014) la información de los usuarios es uno de los pilares más

importante con los que cuentan las entidades financieras para poder mantenerse en el tiempo, es así que para su manejo y utilización se requiere la autorización del cliente protegiendo al máximo su seguridad privada de esta manera se cumplen con los lineamientos de la normativa estatal. Se entiende que las empresas deben de salvaguardar la información que tienen encomendada sobre sus clientes y deben de contar con la autorización de estos para el adecuado procesamiento de la información del consumidor.

El manejo de información también menciona el lenguaje y el respeto que debe de existir por la relación de proximidad en las gestiones de cobranza, el gestor que lleva la cobranza a cargo debe de persuadir, admitir a situación de la morosidad y lograr el compromiso de pago (Endara,2016). En tal sentido Rutledge en La Guía para la cobranza de deudas del departamento de protección del consumidor y del trabajador en Nueva York, EE. UU (2010) señala que el lenguaje ofensivo aplica a cualquier palabra que ofenda al consumidor, el gestor de cobranza por lo tanto está prohibido de utilizar dicho lenguaje sea oral o escrito (p.6).

De lo señalado se comprende que durante el proceso de cobranza se debe brindar la información y solicitar el requerimiento de pago por medio del lenguaje adecuado.

A nivel nacional se cuenta con la mediante “Ley de Protección de datos personales” N° 29733 mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Mencionada ley señala para el caso de la vulneración a las normas contenidas la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales aplicará multas (1) las infracciones leves se caracterizan por ser sancionadas desde 0,5% de una UIT hasta 5 UIT para el caso de (2) las infracciones graves tendrán sanciones a partir de las 5 UIT hasta 50 UIT y por último en (3) las infracciones muy graves se aplican sanciones desde las 50 UIT hasta 100 UIT.

Las multas interpuestas en ningún extremo podrán superar el 10% del recaudo total anual de la compañía infractora durante la actividad anterior a la sanción. La imposición de las multas es independiente a cualquier otra sanción civil o penal a que hubiera lugar.

En el caso de cometer faltas a los deberes auxiliares a la sanción se puede

aplicar una multa no mayor a 10 UIT (pág. 10). La protección de datos personales (PDP) del deudor es tarea de los despachos que realizan las gestiones de cobranza, si la cuenta sigue perteneciendo al banco dicha responsabilidad recae sobre la entidad financiera, pero si estamos frente a la primera figura la responsabilidad recae sobre los estudios encargados del cobro asumiendo siempre en ambos casos el deber de proteger los datos personales de acuerdo a la normativa vigente (Soto, 2020).

Sobre las penalidades y sanciones Stanescu (2021) menciona que las personas con antecedentes y condenadas penalmente por delitos vinculados con la violencia o el fraude no deben de pertenecer al mundo de las cobranzas, tanto como cliente crediticio o trabajador, a su vez Ramirez y Anibal (2015) hacen referencia al tipo de sanción administrativa de exclusión del ejercicio con fines lícitos como remedio sanción ante la vulneración reincidente de una norma específica o relacionada a la materia, apareciendo la figura de la rehabilitación como derecho.

De lo mencionado es importante señalar que la persona que realiza la GC debe de ser idónea para poder desempeñar la gestión de cobranza, es así que debe contar con ética profesional logrando el pago de la obligación bajo la premisa del respeto hacia los derechos del consumidor sin su transgresión. Será idónea la sanción o multa hacia el asesor de cobro en consecuencia de una indebida GC.

Por otro lado, es importante mencionar que una herramienta de contingencia importante para evitar los reclamos constantes son las adecuadas capacitaciones por parte de las empresas dedicadas a la gestión de cobranza hacia sus trabajadores. Las deudas castigadas son un segmento de cliente más difícil de cobrar ya que cuenta con más de 90 días de atraso en pago y es imprescindible capacitar al asesor sobre el manejo de la gestión y el servicio de calidad que debe de brindar.

De lo señalado por Parra y Rodríguez (2015) mencionan que la capacitación es el compendio de técnicas y capacidades que las compañías buscan que sus trabajadores aprendan mediante charlas o reuniones, se caracteriza por impulsar el aprendizaje y el conocimiento.

La GC busca generar nuevos acuerdos de pago entre las partes (cliente–entidad financiera) , los acuerdos de pago son definidos como aquellos procedimientos para transferir responsabilidades entre los que participan como mínimo tres entidades, (1) cliente – consumidor; (2) banco y (3) el estudio de cobranza (Banco Central de Reserva del Perú), por ende se considera importante resaltar que la generación de acuerdos de pago requiere de formalización legal, ya que la GC no generaría efectos legales ante su incumplimiento.

La formalización de acuerdos de pago y el reconocimiento de la deuda se materializan por medios de los convenios o de los documentos, donde el acreedor y deudor acuerdan negociar una solución para poder saldar la deuda (López, 2019).

Se debe de mencionar también que el cliente debe de estar bien informado antes de concretarse el acuerdo de pago y se debe de preparar un plan para una propuesta razonable (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor de los EE. UU, 2017). De lo señalado se comprende que los acuerdos de pago provenientes de una negociación deben concretizarse a través de un documento, además para que este acuerdo se cumpla el acreedor debe brindarle la información real y cierta de lo acordado y considerar que la propuesta de pago ofrecida sea posible de cumplir.

El derecho del consumidor ha tenido una repercusión significativa a nivel internacional, España cuenta con su propio Ministerio de Consumo, este departamento estatal desempeña el rol de defensa, control, protección, aprobación, regulación de las actividades conexas al consumidor amparándose en las políticas españolas de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes competentes actualizada por el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ministerio de Presidencia, 2007, p.5), además regula la propia actividad del estado y lo denomina “juego estatal” de esta manera ampara al consumidor de la actividad privada y estatal (Ministerio de Consumo, 2022).

Chile cuenta con el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), siendo un ente descentralizado, con patrimonio individual y en constante supervisión y vigilancia por parte del presidente chileno por medio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Dentro de sus funciones se encuentra la fiscalización, administración, inspección, interpretación normativa, educación a

favor del consumidor y la protección al consumidor en base a Ley N° 19.496 sobre los derechos del consumidor (Biblioteca Nacional del Congreso de Chile, 2022).

El país chileno se propuso proteger de cerca a los consumidores es por ello que SERNAC cuenta con dieciséis oficinas de dirección regional ubicadas en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Mont, Coyhaique y Punta Arenas (SERNAC, 2022), de esta manera cumple con la adecuada descentralización que se busca de un ente protector.

México por su parte cuenta con la Ley Federal de Protección al Consumidor, el capítulo I, artículo 1° menciona que el fin de la ley es proteger a los derechos del consumidor y regula la relación de consumismo entre el cliente y el proveedor (Procuraduría Federal del Consumidor, 2009, p.12).

La Procuraduría Federal del consumidor es el ente mexicano encargado de recepcionar las quejas y/o denuncias de los consumidores cuando en el caso de quejas por gestiones de cobranza indebida también se puede presentar la queja correspondiente en el Registro de Despachos de Cobranza, los organismos en conjunto realizarán las diligencias respectivas para poder evaluar y aplicar las sanciones que consideren necesarias según el grado de afectación en la que se afecte el derecho del consumidor, al contar con más de una entidad encargada de proteger al consumidor financiero se puede ampliar los territorios de protección y facilitar el acceso a la defensa.

Lo anteriormente señalado lleva a analizar si el derecho de protección al consumidor protege totalmente al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas, como la efectiva GC puede generar nuevos acuerdos de pago de una deuda con castigo que se pensó incobrable, la importancia de la formalización de acuerdos de pago posibles de cumplir. La pregunta sería ¿Cómo se puede evitar la reincidente transgresión de los derechos del consumidor efectuado por los asesores de cobranza durante la reclamación extrajudicial de la deuda?

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente tesis fue de tipo básico, el objeto de la investigación fue adquirir un grupo de conocimientos sobre los acontecimientos de la actualidad y las normativas aplicables a estos casos especiales en busca de la mejor solución.

Como señala Nicomedes (2018) la investigación básica recibe ese nombre porque sirve de cimiento para las investigaciones futuras y es primordial para el progreso de la ciencia. De lo mencionado se comprende que el tipo básico dentro de una investigación científica comprende la investigación inicial de una problemática determinada la cual sirvió como referencias para las investigaciones futuras sobre los temas relacionados con la materia.

Con diseño de la teoría fundamental, esta investigación permitió la elaboración de teorías e hipótesis que nacieron por el análisis y revisión de la información y no por ideas o supuestos del investigador, de igual manera no se descartaron conocimientos o estudios previos ya que sirvieron de sustento científico. Lo que se buscó es describir y analizar la repercusión del derecho de protección al consumidor (DPC) en las gestiones de cobranza de deudas castigadas, y como su vulneración afecta los DPC propios del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) - ubicando su marco jurídico en la Ley N° 29571, del mismo modo las consecuencias de dicha vulneración en la renegociación de las deudas castigadas debido al incumplimiento del pago por la coyuntura económica del Covid-19.

De acuerdo a Salgado (2007) mencionó que la intersubjetividad es clave en la investigación cualitativa para entender los acontecimientos de la realidad. Es así que el diseño de investigación se desarrolló captando la información de los sujetos con respecto a un contexto social, logrando así descifrar el pensamiento y hallar un nuevo conocimiento.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Para Romero (2005) la categorización dentro de la investigación científica es importante y posterior a la revisión de la información sobre el tema que se desarrolló, es decir, que el investigador primero debe de revisar las fuentes y los datos relacionados a su investigación para que a partir de ello pueda explayarse

de lo más general a lo específico.

Se deduce así, que la categorización es un proceso básico para la elaboración de una investigación científica ya que reúne y organiza la información recabada por el investigador. Por lo tanto, el trabajo de tesis se desarrolló en dos categorías: (1) El derecho de protección al consumidor y (2) las gestiones de cobranza de deudas castigadas. (Anexo 2)

Tabla N°1 Matriz de Operacionalización de Categorización

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías
<p>El Derecho de Protección al Consumidor</p>	<p>El DPC surgió para regular la actividad de los fabricantes y de los intermediarios de servicios o bienes, es así que el estado interviene para poder estabilizar la conducta entre el consumidor y los productores o vendedores (Wald,2021). Como se menciona en líneas anteriores era necesario regular la relación entre el consumidor y su proveedor, ya que por la posición de necesidad comercial en la que este se ubica cuando desea adquirir un bien o servicio, puede sufrir la vulneración de sus derechos. El que sea parte de un proceso comercial no lo vuelve insensible frente a la afectación de sus derechos.</p> <p>En el Perú el DPC contiene su normativa específica sobre los procedimientos inadecuados de gestión de cobranza en el “Código de protección y defensa del consumidor” contenido en la Ley N° 29571, título III, capítulo III donde se identifica las prohibiciones que la norma estipula y protege 3 aspectos importantes en la vida del ser humano (1) la reputación (2) la privacidad y (3) el desarrollo de actividades habituales. Como menciona Vinatea (2013) es importante respetar los derechos que brinda al usuario y la única manera de ejercerlos es de forma individualista por medio de la elaboración y promulgación de normas jurídicas especiales para su protección (pág. 7)</p>	<p>La protección de los datos personales</p> <p>Manejo de información financiera</p>

<p>Gestiones de cobranza de deudas castigadas</p>	<p>La deuda castigada, es una deuda impaga con mora mayor a 90 días, para Narro (2015) las soluciones que brindan los bancos en las gestiones de cobranza muchas veces son a favor de la entidad mas no del cliente, llegando a generarse refinanciamientos o acuerdos de pago que son difíciles de cumplir ya que a diferencia de la intervención de un tercero (estudio jurídico o empresa de cobranza) muy difícilmente existe la mediación para lograr los acuerdos de pago o renegociaciones, es por ello que los clientes en muchas ocasiones no logran renegociar las deudas. Según Westreicher (2020) cuando el acreedor de la deuda desea lograr la recuperación de la obligación impaga, pero sin vía judicial, puede ampararse en la negociación extra-judicial.</p>	<p>Reclamación extrajudicial.</p> <p>Formalización de acuerdos de pago</p>
---	---	--

Fuente: Elaboración propia

3.3 Escenario de estudio

La presente tesis tuvo como escenario de estudio entidades públicas y privadas (Biblioteca nacional del Perú, Yarnold consultores y Protecta Legis Abogados y consultores) con áreas específicas dedicadas a la gestión de cobranza en la ciudad de Lima, donde se investigó cómo repercute el derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas y como la reclamación extrajudicial indebida generaría la renuencia por parte del cliente al momento de generar un nuevo acuerdo de pago. Por otro lado, la justificación o motivación que surge de la reincidencia en la vulneración de los derechos del consumidor y cómo se pudo proponer o generar una solución factible.

3.4 Participantes

Los participantes desarrollaron un papel fundamental en la entrevista, Fernandes (2021) menciona que la intervención de los participantes en una investigación es importante ya que por medio de estos se obtiene información, opiniones, experiencia, significados y percepciones para poder fundamentar la investigación.

En la presente tesis se especificó el cargo laboral y la entidad donde se desempeñan los expertos en la disciplina investigada y así, sean participantes de la investigación. Se contó con la participación de dos abogados expertos en derecho civil y procesos de cobro y dos abogados expertos en derechos del consumidor.

Tabla N°2 Características de los participantes.

N°	Participante	Género	Cargo	Centro laboral
1	Abogado Juan Humberto Silva Zavaleta	Masculino	Abogado y jefe general de cartera SCI y servicios de gestión	Yarnold Consultores Legales
2	Abogado Bruno Emiliano Patricio Iturrizaga Morin	Masculino	Abogado y jefe del área de calidad y capacitación.	Yarnold Consultores Legales
3	Abogada Estefany Lucien Zapata Rivera	Femenino	Abogada especialista en Derecho del consumidor	Biblioteca Nacional del Perú
4	Abogado Giancarlos Eduardo Paucarpura Aguirre	Masculino	Abogado Civilista	Protecta Legis Abogados y Consultores

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De las técnicas en una investigación científica Hernández y Duana (2020) mencionaron que la recolección de datos es un conjunto de procedimientos y actividades que tienen como objetivo adquirir datos importantes para la investigación. Se escogió a la entrevista como instrumento para realizar la recolección de datos de la investigación, Diaz et al (2013) señalaron que la entrevista traspasa la esfera de una charla común, percibido como un mecanismo importante en la investigación cualitativa, y sirve para reunir los datos que el investigador necesita probar o contrarrestar. Las fases de la entrevista son:

- Preparación: Se desarrolla previamente a la ejecución de la entrevista, se establecen los participantes, se fijan los objetivos y preguntas que se realizarán.
- Apertura: En el momento de la entrevista, se les informa a los participantes el motivo de la entrevista, el objetivo y se pide el consentimiento para tomar fotografías o grabar para tener pruebas sobre la veracidad de la entrevista.
- Desarrollo: Se intercambia información entre el participante y el investigador, se visualiza la flexibilidad de las preguntas.
- Cierre: Se le informa al participante que está por concluir la entrevista de esta manera el entrevistado puede sintetizar su información y aportar con las conclusiones sobre su entrevista.

Se puede señalar que el investigador debe de cumplir con los procedimientos adecuados para poder generar un ambiente de confianza y respeto donde el participante o el entrevistado pueda desplegar con comodidad su conocimiento.

3.6 Procedimientos

El procedimiento de un estudio científico está incluido dentro del proceso metodológico es así que Baravesco (2013) menciona “pero el método científico es aquel propio de la ciencia, es el que caracteriza a la ciencia y es aquél que se concibe bajo un procedimiento riguroso, ordenado, sistemático, de cómo pensar para realizar la investigación” (p. 27). Por lo señalado se comprende que la investigación científica se caracteriza por el conjunto de procedimientos ordenados y estrictos que tienen como fin la obtención de nuevos conocimientos.

La recolección de datos es importante para entender el concepto temático del tema desarrollado en la presente investigación partiendo de la contribución de los participantes de la entrevista:

- Según el conocimiento: está dirigido a abogados especialistas en materia civil y a profesionales que laboran en el área de cobranzas y calidad de estudios jurídicos.
- La disponibilidad de los participantes.
- El tiempo invertido para el desarrollo del trabajo

Los instrumentos de recolección de datos sirven para recabar información valiosa por parte de los entrevistados, esta información ayudará y desempeñará un

papel valioso en la elaboración del trabajo de investigación.

En el presente estudio se realizó una guía de preguntas válidas y concisas, las que buscaron que el participante pueda desarrollar su respuesta con total comodidad. El objeto de la guía es proveer posibles soluciones desde la perspectiva del entrevistado al problema presentado, siendo utilizada para la elaboración de la presente tesis.

3.7 Rigor científico

El trabajo de tesis es de enfoque cualitativo, el rigor científico tiene como función la medición de la calidad científica posibilitando la veracidad de la investigación y el intercambio de conceptos, y la permanente revisión por medio de la validación de los instrumentos científicos.

Respecto a Allende (2004) refirió que el rigor se caracteriza por contrastar con las carencias de la naturaleza humana, va en contra de la distracción mental, la pereza, conclusiones sin fundamento, inexactitud de la metodología de investigación, conclusiones y recomendaciones sin justificación, que, a pesar de la falta o inexistencia de datos para sustentar las teorías, aun así, son utilizadas por el investigador (pág,2).

En el presente trabajo de investigación el rigor científico estuvo a cargo de asesores con conocimiento en la materia, quienes por medio de su análisis validaron la guía de entrevista, detallada a continuación:

Tabla N° 3 Validez y confiabilidad del instrumento: Guía Integrada de Análisis Documental.

Guía de Análisis Documental		
Apellidos y Nombres	Profesión / Cargo	Porcentaje %
Berrospi Acosta, Alan Felix	Docente en la Universidad Cesar Vallejo	90%
Tarrillo Monteza, Daniel Edward	Magister especialista en Derecho Notarial y registral	97.5%

Torres Azurza, Jenny	Magister especialista en Derecho Penal y Procesal Penal	95%
----------------------	---	-----

Fuente: Elaboración Propia

3.8 Método de análisis de información

La presente tesis se conformó por un método analítico- deductivo, analítico porque buscó analizar la repercusión de la vulneración de los derechos del consumidor en las gestiones de cobranza durante el Covid-19 y es deductivo por que se instauraron las conclusiones y recomendaciones en relación a las consecuencias jurídicas que conlleva la vulneración de los derechos del consumidor en las gestiones de cobranza, según la información recabada de los participantes y del compendio de la información recabada.

Para Cerón et al (2020) la investigación implica la búsqueda científica de nuevas soluciones, resultados y verdades de una problemática poco estudiada. Posteriormente a la obtención de los resultados estos deben de ser comunicados por medio de las conclusiones de la investigación donde el investigador sintetizará toda la información recopilada de diferentes fuentes confiables. Para desarrollar la investigación se deben de seguir los siguientes lineamientos:

- Ubicar la problemática a resolver.
- Determinar los objetivos generales y específicos del tema a investigar.
- Identificar la metodología de investigación y el instrumento de recolección de datos.
- Se debe brindar aportes a la sociedad por parte del investigador, dichos aportes deben reflejarse en sus conclusiones y recomendaciones.

Por lo mencionado, se comprende que la investigación buscó resolver una problemática social planteada por el investigador, mediante el estudio de diferentes fuentes científicas se podrá adquirir nuevos conocimientos necesarios para desarrollar la investigación con integridad y eficiencia.

3.9 Aspectos éticos

En el campo de la investigación es necesario contar con la ética tanto del estudiante como del guía académico, toda información que no sea creada por el

investigador debe contar con la cita del autor original, el comportamiento antiético no está permitido en el campo de la investigación (Gonzales, 2002). Por ende, los datos y conceptos obtenidos por medio del análisis de información están respaldados con las citas correspondientes. Los resultados generados de las respuestas de la guía de entrevista, aprobada anteriormente, son completamente originales y redactados por el investigador. En consecuencia, el presente trabajo de investigación respeta y protege el derecho de autor, por ende, se hizo de conocimiento a los entrevistados que los datos obtenidos como resultado de la entrevista iban a servir como fines de estudio.

Por exigencia científica de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) se utilizó la normativa del Manual APA (American Psychological association) como guía para las citas y referencias consolidadas siendo por consiguiente sencillo ubicarlas, se ha considerado diferentes criterios éticos, la originalidad y la protección a la propiedad intelectual. Quedan registradas las fuentes bibliográficas y/o electrónicas, los diversos artículos científicos y citas textuales que han servido de consulta para fundamentar el presente trabajo, confirmando así la veracidad del mismo. Las respuestas de las entrevistas cuentan con exactitud científica, ya que no han sufrido modificación a favor del investigador.

Finalmente, la tesis presentada pasó por el programa Turnitin, proceso establecido por la UCV, donde constata que cuenta con la ética correspondiente de una investigación científica siendo original y propia del autor, basada en información recopilada de revistas científicas, libros e investigaciones de expertos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, en el presente apartado se detallaron los datos e información precisada por los expertos participantes de la entrevista, de igual manera las sugerencias y recomendaciones basadas en su ardua experiencia en las gestiones de cobranza de deudas castigadas y Derecho civil.

4.1. Resultados

Tabla N°4 Resultados

Objetivo General: Determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.	
Pregunta N°1.- En su opinión frente al Código de protección y defensa del consumidor, Ley N°29571 y las gestiones de cobranza ¿Cree Ud. que garantiza adecuadamente la gestión de cobro de una deuda castigada por parte del asesor de cobranza u operador jurídico?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que el código de protección y defensa del consumidor si garantiza la adecuada gestión de cobro, por otro lado, indica que debería de existir un equilibrio entre la protección que se le brinda al consumidor y la protección que se le debería brindar a los asesores de cobranza.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que el código si garantiza la gestión de cobro de cualquier empresa, incluyendo las empresas de cobranza, pero está en manos de cada empresa de cobranza el poder ceñirse a la ley y cumplir con los principios rectores de la ley, los cuales son salvaguardar los intereses del consumidor y evitar pues que exista el abuso

	excesivo por parte del asesor, generando la cobranza abusiva.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que el código de protección no garantiza la total protección de los derechos del consumidor durante la gestión de cobro, también considera que se deben actualizar las acciones prohibidas en las gestiones de cobranzas ya que la normativa sirve como guía para el asesor sobre lo que no se puede hacer durante este proceso.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que el código de protección al consumidor no garantiza totalmente la protección a sus derechos.
Pregunta N°2.- De acuerdo a su experiencia laboral ¿De qué manera cree Ud. que la pandemia por el Covid-19 influyó considerablemente en el aumento de las deudas castigadas?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que la pandemia por el Covid-19 si influyó en el aumento de las deudas castigadas, ya que cuando comienza la pandemia una de las principales normativas fue el confinamiento, esto afectó sobre todo al sector informal, a la micro empresa, los negocios desde todo punto vista, el sector gastronómico, los viajes, lo que desencadenó que muchas personas quedaran sin empleo.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que la pandemia por el Covid-19 influyó bastante en el aumento de las deudas castigadas, los trabajadores independientes fueron los más afectados por haber

	paralizado sus labores por tanto tiempo y a su vez la falta de política de ahorros, lo que conllevó a generar los retrasos en los pagos financieros.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que definitivamente la pandemia influyó en el aumento de las deudas castigadas por el desempleo, pero también por la falta de conocimiento o el miedo al refinanciamiento de las deudas.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que si influyó la pandemia en el aumento de las deudas castigadas, lo que genero el cierre de muchas empresas para poder frenar el aumento de casos positivos a covid-19.
Pregunta N°3.- En su opinión frente a la reincidencia en la vulneración de los derechos del consumidor plasmados en el Art 1° del capítulo I de la Ley N°29571 ¿Cree usted que el asesor que ejecuta las faltas que especifica el artículo 62° del capítulo III de la Lay 29571 debe ser penalizado o sancionado sobre la vigencia de la protección de los derechos del consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que sí, a su vez indica que quien se dedica a hacer la cobranza es el responsable también de la cobranza, pero de manera interna debe de realizarse la sanción solo entre la empresa y el empleador, definitivamente las empresas deben de tomar las medidas correspondientes ante la falta cometida.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que sí, toda falta tiene que tener una gradualidad para esto se tiene que diferenciar el tipo de falta que es y evaluando la

	reincidencia del asesor se puede determinar la sanción.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que sí, indica también que al existir penalidades o sanciones para el asesor reincidente se le hace responsable de su accionar y formaría parte del proceso sancionador, en caso de cometer faltas continuamente.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que frente a la reincidente ejecución de faltas por parte del asesor durante la gestión de cobro sí debe de existir una penalidad, ya que el asesor que incumpla los parámetros establecidos por ley y por su empleador debe de ser sancionado.
Pregunta N°4.- ¿Cree Ud. que mediante decreto legislativo se debe de implementar una nueva disposición complementaria modificatoria del artículo 111° de la Ley N°29571 sobre la responsabilidad de los administradores, añadiendo penalidades dirigidas el asesor de cobranza que reincida en cometer las faltas contenidas en el artículo 62° del capítulo III de la mencionada Ley?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que no e indica que las empresas encargadas de la gestión de cobro deben de ser las encargadas de sancionar al asesor ya que si les imparte normas específicas se podría matar el mercado de cobranza, ya que el asesor podría desistir de la gestión de cobro.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que no e indica que la sanción debe ser aplicada por el empleador, ya que el asesor es quién infringe la norma, pero al nombre de la empresa.

Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que sí e indica que para reducir el índice de reclamos el asesor tiene que estar y ser parte de la penalización por cometer faltas que están prohibidas en el código del consumidor.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que sí e indica que siempre y cuando el asesor reincida en cometer las faltas y que la empresa pueda sustentar que ha realizado capacitaciones previas a sus trabajadores.
Objetivo específico 1: Determinar de qué manera la indebida reclamación extrajudicial indebida afecta la protección de los datos personales	

Pregunta N°5.- En su opinión ¿De qué forma el asesor de cobranza puede vulnerar los artículos 17° sobre la confidencialidad de datos personales y 28° sobre las obligaciones del titular y del encargado de tratamiento de datos personales de la Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales al realizar la gestión de cobro?

EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que una de las formas de vulneración de los artículos mencionados anteriormente es el tráfico ilegal de información financiera, acota también que se debe de respetar la propagación de los datos personales con fines ajenos a la función a cargo.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que otra forma de vulneración sería brindar al cliente una información no relacionada con la gestión de cobro, mencionando datos personalísimos, acota

	también que los asesores de cobranza deben saber manejar la información financiera del cliente.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que muchas son las formas en las que se puede vulnerar la información del cliente, entre ellas puede ser compartir la información de un cliente por redes sociales, si es una figura pública, o para fines personales.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que otra forma de vulnerar los mencionados artículos sería enviar mensajes a terceros ajenos a la obligación con los datos del cliente o montos de deuda, generando inconvenientes, por otro lado, indica que siempre hay que proteger la información de los datos del consumidor.
Pregunta N°6.- En su opinión sobre la reclamación extrajudicial en el proceso de cobro de deudas castigadas ¿Cree usted que la indebida reclamación de pago por parte del asesor influye en la renuencia al pago del deudor?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que sí, indica también que es uno de los paradigmas que muchas veces cuesta convencer a los asesores y supervisores, ya que algunos creen que de manera prepotente se pueden solucionar cuentas, siendo un método antiguo de cobranza.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que sí, el mal trato hacia el cliente influye en la renuencia al pago de la obligación, menciona también que la cobranza moderna sobrepasa lo que es la cobranza antigua,

	hoy por hoy nosotros debemos de manejar una cobranza asertiva.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que sí, por ello indica que es muy importante la escucha activa, el trabajo del asesor de cobranzas es negociar la deuda y reinsertar al cliente en el sistema financiero, se debe de evitar que por una mala gestión el cliente presente renuencia al pago.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que sí, una mala gestión por parte de los asesores de cobranza puede volver a un cliente renuente al pago de su obligación, por ello indica es importante un adecuado proceso de cobro.
Pregunta N°7.- ¿Cree usted que la actualización de los datos personales del deudor es importante para lograr futuras gestiones de cobro de deudas castigadas y para prevenir posibles reclamos del deudor?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que sí es importante tener la data o la actualización de los datos personales del cliente, ya que el deudor en su mayoría no desea pagar la deuda. Por otro lado, menciona que los clientes no actualizan sus datos personales, es por ello que se debe de actualizar los datos y manejarse adecuadamente.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que es importante la actualización de los datos personales, pero sobre todo que la actualización sea autorizada por el cliente de manera previa, expresa e inequívoca y así evitar un posible reclamo.

<p>Abogada Estefany Zapata</p>	<p>La entrevistada menciona que sí, por lo general el cliente cuando realiza algún cambio de dirección o de número móvil no realiza la actualización de sus datos en la entidad bancaria, menciona también que el dejar información en un domicilio ajeno al del deudor puede generar reclamos por parte del deudor y por parte del dueño de casa ajeno al proceso de cobro.</p>
<p>Abogado Giancarlos Paucarpura</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, e indica que parte fundamental de la cobranza es conocer los datos del deudor y actualizarlos cuando el cliente lo solicita durante la gestión.</p>
<p>Pregunta N°8.- ¿En su opinión las reclamaciones extrajudiciales en la gestión de cobranza de deudas castigadas por parte de los asesores deben ser más asertivas empleando mecanismos de orientación a los clientes y también una debida capacitación a los asesores encargados en esta gestión?</p>	
<p>EXPERTO</p>	<p>RESPUESTA</p>
<p>Abogado Juan Silva</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, indica también que la cancelación de cuentas importantes se basa en la asertividad y el manejo de la negociación por parte del asesor en la gestión de cobro, por otro lado, la capacitación es muy importante para los asesores puesto que sirve como medio para brindar guías y pautas necesarias que todo asesor necesita para negociar una deuda.</p>
<p>Abogado Bruno Iturrizaga</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, indica que definitivamente una negociación asertiva busca que el cliente entienda la importancia que tiene llegar a una solución de pago. La cobranza asertiva busca recuperar al cliente y lograr que solucione su deuda, mostrando que el asesor está</p>

	para ayudarlo.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que sí, tanto la asertividad del asesor y la capacitación es importante para una efectiva gestión de cobro. Indica que la empresa es responsable de brindarles todas las herramientas de conocimiento a sus asesores incluido un <i>speech</i> de cobranza que si bien no se sigue en su totalidad sirve como una guía para tener las ideas ordenadas en la gestión, mucho dependerá del accionar del asesor frente a la información que la empresa le ofrece.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que sí, es primordial una adecuada capacitación a los asesores informándoles sobre las optimizaciones de los procesos de cobranza y también sobre la efectividad que genera un adecuado proceso de cobro.
Objetivo específico 2: Determinar de qué forma el adecuado manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago.	
Pregunta N°9.- ¿Cree Ud. que el adecuado manejo de la información financiera del deudor aumenta la posibilidad de generar nuevos acuerdos de pago en la gestión de cobranza de deudas castigadas?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que sí, indica que el manejo de información financiera es clave, el asesor debe de evaluar con la información del cliente el tipo de cliente que es para así ofrecerle la mejor alternativa de pago, es el fin de contar con

	la información del cliente además de poder contactarlo.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que sí, el asesor de cobranza debe de mantener el control en la gestiona de cobro durante la llamada telefónica o de manera presencial con el cliente, manejar adecuadamente la información en muchas ocasiones genera la atención del cliente.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que sí, e indica que cuando se habla de la información financiera se debe de tener en cuenta que no solo se hace referencia a la que figura en el sistema sino también a la que el asesor puede recaudar por medio del cliente en la gestión de cobro.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que sí, e indica que el adecuado manejo de la información financiera genera confianza en el cliente y se puede lograr durante el proceso de cobranza el compromiso del pago de la obligación.
Pregunta N°10.- ¿En su opinión cuales cree Ud. que son los criterios que el asesor de cobranza debe seguir para evitar el inadecuado manejo de la información financiera del deudor?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que un criterio importante es no involucrar temas personales es decir buscar información de algún familiar o amistad ajeno al proceso de cobro para esto se recomienda delimitar el acceso de información dentro de la empresa, observando solo los datos de los clientes que se deben de gestionar.
	El entrevistado menciona que el asesor debe de

Abogado Bruno Iturrizaga	<p>tener en cuenta que la información financiera es fundamental para el buen desarrollo de la gestión, es así que no debe de dirigirse al cliente con términos inadecuados, debe de capacitarse siempre y debe de cumplir con las pautas que las áreas correspondientes les brindan para un adecuado proceso de cobro.</p>
Abogada Estefany Zapata	<p>La entrevistada menciona que el asesor debe ser totalmente neutral en la gestión de cobro, debe de ser empático y siempre contar con la escucha activa ya que por medio del cliente se podrá confirmar la información que se visualiza en el sistema. Otro punto importante es mantener el respeto en el transcurso de la gestión, así el cliente sufra de endeudamiento el asesor debe de mantener los lineamientos del respeto.</p>
Abogado Giancarlos Paucarpura	<p>El entrevistado menciona que El asesor debe de respetar siempre al cliente y proteger su privacidad, la gestión de cobranza no debe de ser invasiva.</p>
<p>Pregunta N°11.- ¿En su opinión cual es la importancia de la formalización del nuevo acuerdo de pago obtenido de la gestión de cobro de la deuda castigada?</p>	
<p>EXPERTO</p>	<p>RESPUESTA</p>
Abogado Juan Silva	<p>El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de pago por dos razones, para que el cliente pueda visualizar el ordenamiento de sus pagos y que este reflejado en el sistema y por otro lado un cliente que ha hecho un acuerdo de pago formalizado es un</p>

	cliente que realmente tiene el deseo de solucionar su obligación.
Abogado Bruno Iturrizaga	El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de pago menciona también que de no formalizarse sería una gestión de cobro fácil de quebrantar, sería letra muerta ya que en cualquier momento el cliente puede incumplir con el pago de la obligación.
Abogada Estefany Zapata	La entrevistada menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de pago ya que presentan mayor probabilidad de pago los acuerdos formalizados en contraposición con los no formalizados en algún documento físico o virtual.
Abogado Giancarlos Paucarpura	El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de pago ya que cuando se realiza una gestión de cobro a distancia puede generar desconfianza al cliente por ello se requiere la fidelización del compromiso de cumplimiento de la obligación con documentos de cancelación y/o para generarle seguridad al cliente y evitar el incumplimiento del pago.
Pregunta N°12.- ¿Cree Ud. que algunos asesores realizan gestiones inadecuadas en el cobro de una deuda castigada haciendo más tedioso que lo requerido, vulnerando el derecho de protección al cliente?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado Juan Silva	El entrevistado menciona que si e indica que se debe de conocer cuál es el perfil del cliente para

	<p>que el asesor tenga en cuenta cómo manejar la gestión de cobro ya que no todos los clientes tienen las mismas características.</p>
<p>Abogado Bruno Iturrizaga</p>	<p>El entrevistado menciona que sí e indica que por lo general las empresas de cobranza no suelen capacitar a sus empleados ya que muchos de los asesores llegan con carteles de tener vasta experiencia en las gestiones de cobro de deudas castigadas, por otro lado, que la empresa brinde capacitaciones constantes en materia de protección al consumidor y en materia de protección de datos ayudará a muchas empresas y los aliviaría de tantos reclamos y denuncias.</p>
<p>Abogada Estefany Zapata</p>	<p>La entrevistada menciona que sí e indica que existen asesores que realizan gestiones inadecuadas de cobranza porque no reciben las capacitaciones pertinentes sobre la normativa vigente, es por ello que las charlas o capacitaciones deben de realizarse constantemente, sin importar el cargo o años de experiencia en el rubro.</p>
<p>Abogado Giancarlos Paucarpura</p>	<p>El entrevistado menciona que sí e indica que mucho depende de la supervisión y monitoreo que se le hace al asesor ya que de esta manera se evitaría la generación de reclamos y se lograría el fin de la cobranza que es ayudar a generar la solución a la deuda del cliente.</p>

4.2. Discusión

Después de haber realizado el trabajo de campo, es decir entrevistando a cada uno de los participantes se pasó a transcribir toda la información de manera manual, analizando e interpretando toda la información de los profesionales en la materia.

Objetivo General:

Determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.

Supuesto General:

Se determinó que el derecho de protección al consumidor repercute significativamente en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19 debido a la deficiencia de la normativa vigente y a la falta de implementación de penalidades a los asesores de cobro re-infractores.

De acuerdo a los dos primeros especialistas interpretan que el código de protección al consumidor no brinda cierta protección de acuerdo a la gestión de cobro, y que debe existir un equilibrio de protección para el consumidor y el asesor de cobranza ciñéndose de acuerdo a ley evitando realizar acciones prohibidas durante el proceso de cobro. El tercer y cuarto especialista coinciden que no garantiza totalmente la gestión de cobro de deudas castigadas por parte de los asesores, también mencionan que se debe actualizar la normativa vigente sobre las acciones prohibidas respecto a la gestión de cobro.

Asimismo, Delgado (2021) menciona que a pesar de que el derecho de protección al consumidor se encuentra contemplado en el artículo 65° de la constitución política nacional y tiene amparo del estado, los derechos pro-consumidores son vulnerados a diario debido a que la normativa, el sistema y el ente encargado de proteger al consumidor no es eficiente ni suficiente.

Los expertos interpretan que las medidas tomadas por el estado para combatir los contagios por la pandemia originaron que varios sectores económicos se vean afectados por consiguiente aumentó el desempleo a nivel nacional, esta situación

sumada a la falta de políticas de ahorro influenció en el atraso de productos financieros. Así mismo, Coca (2020) señala que la pandemia del coronavirus tuvo un alcance global y una serie de consecuencias en el mundo. Con la paralización de la economía se destruyeron puestos de trabajo lo que ocasiono que muchas familias sufrieran con la dificultad de poder enfrentar los pagos y mantener su estabilidad financiera aumentando la morosidad y los atrasos.

Los abogados coinciden que las sanciones que se deben de aplicar a los asesores infractores debe darse valorando la gravedad de la falta o la reincidencia de la acción. El primer y cuarto abogado señala que la penalidad o sanción debe de ser interpuesta entre el empleador y empleado. Respecto a Soto (2020) menciona que si la cuenta sigue perteneciendo al banco dicha responsabilidad recae sobre la entidad financiera, pero si estamos frente a la primera figura la responsabilidad recae sobre los estudios encargados del cobro asumiéndose siempre en ambos casos el deber de proteger los datos personales de acuerdo a la normativa vigente.

Los dos primeros especialistas interpretan que debe de haber penalidades a los asesores infractores y estas podrían aplicarse por medio de la normativa interna de la empresa contratista ya que las infracciones se cometen a nombre de la empresa. El tercer y cuarto entrevistado interpretan que en el caso de reincidencias serviría la disposición modificatoria de la ley N°29571 implementando penalidades a los asesores infractores, para que de esta manera se reduzca el índice de reclamos producto de la cobranza indebida ya que el asesor de cobro es el que realiza directamente la gestión.

Así mismo Stanescu (2021) considera oportuno y preventivo que las personas con antecedentes y condenadas penalmente por delitos vinculados con la violencia o el fraude no deben de pertenecer al mundo de las cobranzas, tanto como cliente crediticio o trabajador, por otro lado Ramirez y Anibal (2015) hacen referencia al tipo de sanción administrativa de exclusión del ejercicio con fines lícitos como remedio sanción ante la vulneración reincidente de una norma específica o relacionada a la materia, apareciendo la figura de la rehabilitación como derecho.

Objetivo específico 1:

Determinar de qué manera la indebida reclamación extrajudicial afecta la

Supuesto específico 1:

Se determinó que la indebida reclamación extrajudicial si afecta de manera significativa la protección de los datos personales del cliente puesto que la inadecuada gestión de cobro y la falta de asertividad por parte del asesor puede generar el incorrecto manejo de la información privada del cliente.

Los especialistas interpretan que las formas en las que el asesor de cobranza puede vulnerar los artículos 17° y 28° de la Ley de protección de datos - N° 29733 son el tráfico indebido de información financiera y su inadecuado manejo, a su vez el envío de mensajes a terceros con los datos de los clientes generando inconvenientes se debe mantener la protección de datos del consumidor.

Así mismo Cáceres (2019) menciona que las renegociaciones de deudas deben de contar con el principio de razonabilidad, deben de ser posibles de pagar, sujetas a esto va en contra del consumidor deudor la exhibición de publicidad morosa en su contra colocada en su casa, centro laboral u otros, así como la gestión de cobranza pasadas las ocho de la noche y cualquier actividad o método que afecte la reputación del deudor.

Los especialistas interpretan que se busca reinsertar al deudor al sistema financiero mediante el buen trato, la confianza y la empatía que genera el gestor a favor del cliente, el asesor de cobro no debe de influenciar en la renuencia al pago del deudor, la gestión de cobro se ha modernizado. Así mismo Valls (1994) señala que las GC no buscan brindar soluciones milagrosas, ya que las soluciones que se generan son la consecuencia de una serie de estrategias concretas para lograr los objetivos como la recuperación del cliente al sector financiero (pág,17),

Los especialistas interpretan que la actualización de los datos personales del deudor es importante durante la gestión de cobro ya que el cliente en su mayoría no se comunica con las empresas cuando realizan algún cambio en sus datos lo

que en ocasiones genera dificultad para ubicar al cliente y poder realizar la cobranza oportuna, por otro lado, se debe de contar con el consentimiento del cliente para realizar la actualización de información en el sistema de cobranza. Así mismo Martínez (2014) menciona que la información de los usuarios es uno de los pilares más importante con los que cuentan las entidades financieras para poder mantenerse en el tiempo, es así que para su manejo y utilización se requiere la autorización del cliente protegiendo al máximo su seguridad privada de esta manera se cumplen con los lineamientos de la normativa estatal.

Los especialistas interpretan que la asertividad es parte del adecuado proceso de cobranza caracterizado por lograr el pago de la obligación por parte del deudor por otro lado la empresa debe de brindarle las herramientas necesarias a sus gestores de cobro por medio de las capacitaciones constantes. Así mismo como señala Aguilar (2020) cuando se gestiona una deuda mediante el cobro la comunicación debe de ser asertiva, siendo un punto clave para las comunicaciones futuras que se tengan con el cliente.

Objetivo específico 2:

Determinar de qué forma el adecuado manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago.

Supuesto específico 2:

Se determinó que el adecuado manejo de información financiera si incide en la formalización de acuerdos de pago ya que el asesor al ser neutral y evitar tomar a título personal la cobranza debe utilizar el lenguaje adecuado disminuyendo la generación de reclamos, aumentando la probabilidad de generar compromisos de pago y de formalizar acuerdos posibles de cumplir.

Los especialistas interpretan que el adecuado manejo de información financiera del deudor representa el control que tiene el asesor durante el proceso de cobro obteniendo la confianza del cliente y así aumentando la probabilidad de concretar acuerdos de pago. El adecuado manejo de la información del deudor ayuda al

asesor a ofrecerle al cliente la mejor alternativa de pago para que pueda ser cumplida. Así mismo Narro (2015) menciona que las soluciones que brindan los bancos en las gestiones de cobranza muchas veces son a favor de la entidad mas no del cliente, llegando a generarse refinanciamientos o acuerdos de pago que son difíciles de cumplir ya que a diferencia de la intervención de un tercero (estudio jurídico o empresa de cobranza) muy difícilmente existe la mediación para lograr los acuerdos de pago o renegociaciones, es por ello que los clientes en muchas ocasiones no logran renegociar las deudas

Los especialistas interpretan que los gestores de cobranza deben de separar los temas personales durante el proceso siendo neutrales, empáticos y aprovechar su escucha activa, también debe de evitarse el empleo del lenguaje inadecuado durante la acción de cobro, a su vez mencionan que el acceso a la información dentro de las empresas debe de ser restringido y solo debe de ser utilizado por personal apto protegiendo así la información del deudor. Así mismo Howard (2010) señala que el deber obligacional de que el pago se asume como compromiso, la gestión de cobranza de las deudas castigadas no debe de vulnerar los derechos del consumidor al momento de la exigencia en el pago.

Los abogados interpretan que la formalización de los acuerdos de pago ya sea virtual o escrita provenientes de la gestión de cobro, generan mayor confianza al cliente así mismo la formalización aumenta la probabilidad de cumplimiento del pago de la obligación por parte del deudor.

Así mismo López (2019) menciona que la formalización de acuerdos de pago y el reconocimiento de la deuda se materializan por medios de los convenios o de los documentos, mediante el cual el acreedor y deudor acuerdan negociar una solución para poder saldar la deuda. Por su parte Endara (2016) manifiesta que el manejo de información también menciona el lenguaje y el respeto que debe de existir por la relación de proximidad en las gestiones de cobranza, el gestor que lleva la cobranza a cargo debe de persuadir, admitir a situación de la morosidad y lograr el compromiso de pago , a su vez el departamento de protección del consumidor y del trabajador en la ciudad de Nueva York (2020) señala que el lenguaje ofensivo aplica a cualquier palabra que ofenda al consumidor, el gestor de cobranza por lo

tanto está prohibido de utilizar dicho lenguaje sea oral o escrito.

Los especialistas interpretan que no todos los clientes cuentan con un mismo perfil es por eso que el asesor de cobranza debe de ofrecerle al cliente la mejor opción de pago según sus características, por otro lado, la falta de capacitaciones constantes y la supervisión por parte de las empresas de cobranza contribuye al aumento de la generación de reclamos a causa de la vulneración de los derechos del consumidor. Así mismo Parra y Rodríguez (2015) mencionan que la capacitación es el conjunto de habilidades y destrezas que las empresas buscan que sus trabajadores aprendan mediante charlas o reuniones, se caracteriza por impulsar el aprendizaje y el conocimiento.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que el derecho de protección al consumidor repercutió considerablemente en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19 debido a la deficiencia de la normativa vigente sobre los métodos de cobranza contenidos en Ley N° 29571, ya que su regulación no brinda la suficiente protección ante la realidad económica en la que se encuentra la sociedad por la pandemia, a su vez la falta de implementación de penalidades a los asesores de cobro infractores en la mencionada ley, considerando que ellos son los responsables directos de realizar el cobro representando a la empresa. Es así que, los derechos del consumidor durante las gestiones de cobro son vulnerados constantemente surgiendo la figura de la cobranza abusiva.

Segundo: Se determinó que la indebida reclamación extrajudicial si afecta significativamente la protección de los datos personales del cliente puesto que, la inadecuada gestión de cobro y la falta de asertividad del asesor pueden generar el incorrecto manejo de la información privada del cliente. El asesor querer reinsertar al cliente financiero y recuperar la deuda puede brindar información ajena a la cobranza, informar a terceros ajenos a la obligación, actualizar los datos del cliente sin su autorización y/o manejar un lenguaje inadecuado colaborando con la renuencia al pago del cliente financiero. De lo mencionado surge la importancia de la adecuada reclamación de pago por parte de los asesores logrando el pago de la obligación crediticia por medio de un debido proceso de cobro.

Tercero: Se determinó que el inadecuado manejo de información financiera si incide en la formalización de acuerdos de pago es por ello que en ocasiones el asesor encargado de la gestión de cobro se toma a título personal la gestión lo que conlleva a transgredir los derechos del consumidor y no se logra concretar nuevos acuerdos o por la falta de formalización son fáciles incumplir. Por otro lado, las empresas de cobro no siempre capacitan a sus asesores ya que la experiencia laboral en algunos casos les es suficiente para que el asesor inicie la gestión, lo que conlleva a futuras afectaciones de los derechos del consumidor de la Ley N° 29571 y sobre la protección de los datos personales Ley N° 29733.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: El Estado debe interponer sanciones a los asesores que hayan vulnerado en reiteradas oportunidades los derechos del consumidor durante el proceso de cobro, es así que se debe añadir una nueva disposición complementaria modificatoria al artículo 111° de la Ley N°29571 sobre la responsabilidad de los administradores como un agregado de “responsabilidad del asesor de cobro reinfactor” logrando que al asesor de cobranza participe en el proceso de sanción, para este fin se debe evaluar la gravedad, el grado de reincidencia del asesor y las herramientas de capacitación a las que el asesor tuvo acceso. Las sanciones deben ser delimitativas y no pecuniarias, delimitando el ejercicio de las cobranzas durante un tiempo determinado incentivando la rehabilitación del asesor infractor a las cobranzas, a su vez las personas denunciadas y vinculadas a los delitos de violencia o fraude no deben de participar en los procesos de cobro.

Segundo: El congreso de la República debe establecer un ente preventivo, fiscalizador, sancionador y descentralizado para el seguimiento vigilante y oportuno de los estudios de cobranza o bancos que realicen gestiones de cobro de deudas, este ente debe trabajar en conjunto con INDECOPI y con la Autoridad Nacional de Protección de datos personales para salvaguardar los derechos del consumidor y el tratamiento de los datos personales del cliente que puedan verse afectados durante los procesos de cobro. El fin de este organismo debe ser la promoción del adecuado proceso de cobro mediante la debida reclamación de pago previniendo la cobranza abusiva por parte de los asesores de cobranza y de las empresas.

Tercero: El asesor de cobro debe ser el intermediario entre el deudor y el acreedor por ello, se recomienda que los convenios generados de la cobranza sean posibles de cumplir, para este fin se debe evaluar el perfil del deudor y su información crediticia. Es importante que siempre se formalicen los nuevos acuerdos de pago mediante documentos de cancelación o cronogramas físicos o digitales para proteger el proceso de cobro y generar compromiso del cliente con su obligación. Finalmente, las empresas de cobranza deben establecer políticas dirigidas a la capacitación y actualización de los asesores para una mejor comprensión y manejo de la gestión de cobro poniendo en práctica la Ley N°29571 y N° 29733.

Referencias bibliográficas

Auccapuclla, M. (2019). Morosidad: Un alarmante problema financiero (Tesis de grado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2479>

Banco Central de Reserva del Perú. (2014) Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY N° 26702. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/ley-26702-general-sistema-financiero-sbs.pdf>

Banco de Comercio (2012). Recuperado de: <https://www.bancomercio.com/parati/categoria/que-es-el-historial-crediticio/1134/c1134#:~:text=Es%20un%20informe%20emitido%20por,del%20solicitante%20de%20un%20pr%C3%A9stamo.>

Banco Falabella y Scotiabank son multados en Perú por métodos de cobranza abusivos. (6 de julio del 2021). La República- Colombia. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/banco-falabella-y-scotiabank-son-multados-en-peru-por-metodos-abusivos-de-cobranza-3196569>

Blas, P. (2014). “Diccionario de Administración y finanzas”. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAAQBAJ&pg=PA185&dq=DEUDA+CASTIGADA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj6xp_0277tAhV7H7kGHQW4A9kQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=DEUDA%20CASTIGADA&f=false

Boletín IPE: Impacto del COVID-19 en Perú y Latinoamérica. (15 de octubre del 2020). Instituto Peruano de Economía. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-impacto-del-covid-19-la-economia-peruana-y-latinoamerica/>

Brachfield, P. (2012). Gestión del crédito y cobro. Recuperado de: <https://www.profiteditorial.com/wp->

content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoyCobroWEB.PDF?_cfchlmanagedtk=&pmd=HFoZYJLSx4MX1wjOuPvkIVInNsLhrD_DKjS_CrchV9qs-1635514237-0-gqNtZGzNA1CjcnBszQj9

Cáseres, C (15 de febrero del 2019). Entrevista de la Universidad Essan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/metodos-abusivos-de-cobranza-cuales-hay>

Castillo, F. (2020). 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 (Tesis de grado). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48476>

Castillo, G. (2021). Créditos y cobranza: enfoque profesional. EPUB. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cr%C3%A9ditos+y+cobranzas:+Enfoque+profesional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%3A%20Enfoque%20profesional&f=false

Coca, M. (19 de octubre del 2020). Cómo manejar las deudas durante la crisis del covid-19. BBVA. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/como-manejar-las-deudas-durante-la-crisis-del-covid-19/>

Endara, C. (7 de diciembre del 2016). Consejos prácticos para potenciar tu lenguaje y lograr una cobranza exitosa. [Mensaje de Blog]. Recuperado de: <http://www.peipro.com/2016/12/07/consejos-practicos-potenciar-lenguaje-lograr-una-cobranza-exitosa/>

Fowks, J. La economía en Perú cayó un 11% en 2020, el mayor retroceso en 30 años. (16 de febrero del 2021). El País. Recuperado de <https://elpais.com/economia/2021-02-16/la-economia-en-peru-cayo-un-11-en-2020-el-mayor-retroceso-en-30-anos.html>

Gamboa, G. (2020). ¿Problemas con el pago de deudas? Estas son las alternativas que deberían ofrecer los bancos. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/problemas-con-el-pago-de-deudas-estas-son-las-alternativas-que-te-deben-ofrecer-los-bancos-noticia-1290714>

Grados, P. (29 de abril del 2020). Universidad de Lima. Recuperado de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/pedro-grados-smith-29-04-2020>

Indecopi multó a Banco Falabella y Scotiabank por emplear métodos abusivos de cobranza. (5 de Julio del 2021). Diario Oficial El Peruano.

Indecopi. (febrero, 2018) ¿Cómo actuar frente a notificaciones de cobranzas dirigidas a terceros? Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/398510/articulonotificacionesdetercerosEFREVISADA+GPD.pdf/e414065f-e683-4733-b7d1-7104fc562d68>

Inga, T (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017 (Tesis de Licenciado). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

J, Figueroa, Ramirez, H y Rodriguez, F (2019). Acelerex - Empresa de cobranza de campo (Tesis de Maestro). Recuperada de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2233/Jackeline%20Figueroa_Humbert%20Ramirez_Fernando%20Rodriguez_Trabajo%20de%20Inves-tigacion_Maestria_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Japaze, M. (2015) "Sobreendeudamiento del consumidor. remedios preventivos y de saneamiento. ámbitos y procedimientos de actuación" (Tesis de doctorado). Recuperada de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128453/DDP_JapazeMB_Sobreend-eudamientoconsumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez, J. (2019). Acuerdo de pago. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/acuerdo-de-pago.html>

M, Rivera (2018). La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05 (Tesis de Doctor). Recuperada de: https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/26691/TESIS_RIVERA_PEGUERO_A_LFREDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, V. (2005). Estrategias de cobranza. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=estrategias+de+cobranza+molina&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza%20molin a&f=false

Moncada, P y Rodríguez. (2018). Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank (Tesis de Licenciado). Recuperada de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%20%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Narro, C. (2015). Refinanciación de las deudas bancarias personales contenidos en la Resolución N° 11356 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y su afectación a los Derechos Fundamentales de la persona (Tesis de grado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45007>

Oficina para la protección financiera del consumidor (2017). Cobro de deudas. Recuperado de: <https://www.consumerfinance.gov/es/herramientas-del-consumidor/cobro-de-deudas/>

Pizzi, C. (9 de setiembre del 2021). Comercio y Justicia. Recuperado de <https://comercioyjusticia.info/factor/administracion/como-se-las-arreglan-las-empresas-para-gestionar-cobranzas-en-tiempos-de-pandemia/>

Redacción RPP. (19 de marzo del 2021). Indecopi: ¿Cuáles fueron los bancos más multados en el último año? RPP Noticias. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi-estas-fueron-las-entidades-financieras-mas-sancionadas-durante-el-2020-bancos-noticia-1326734>

Revista el progreso (2021). Cobranza extrajudicial: derecho de los consumidores. Recuperado de: <https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/cobranza-extrajudicial-derechos-los-consumidores/>

Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sanchez, J. (2020). Consumidor. [Mensaje de Blog]. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>

Sánchez,H, Reyes,C y Mejía,K (2016). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Soto,J. (22 de marzo de 2020). Despacho de cobranza y datos personales. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Despachos-de-cobranza-y-datos-personales-20200322-0006.html>

Valls, J.(1999). La gestión de cobros. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=AWRrIPEtIWOC&printsec=frontcover&dq=La+Gesti%C3%B3n+de+Cobros:+Claves+para+la+Gesti%C3%B3n+Profesional+Del+Cr%C3%A9dito+a+Clientes&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Cobros

<https://gestion.pe/tu-dinero/como-saber-mi-historial-crediticio-sbs-historial-crediticio-reporte-de-deudas-calificacion-crediticia-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>

Vega, É. (2021). ¿Como Saber mi historial crediticio? Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/como-saber-mi-historial-crediticio-sbs-historial-crediticio-reporte-de-deudas-calificacion-crediticia-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico, retos. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_abstract

Vinatea, R. (2013). El derecho del consumidor como nuevo paradigma del derecho en economía social de mercado. [Diapositivas]. Perú: Corte Superior de Justicia de Lima. Recuperado de: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D_Derecho_Consumidor_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac

Westreisher, G. (2020). Haciendo fácil la economía. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Grossman, M y Jaye, B. (2018). Consumer Law. Recuperado de: <https://www.nycbar.org/get-legal-help/article/consumer-law/>

United Nations Conference on Trade and Development (2016). Manual on consumer protection. Recuperado de https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2016/08/UNCTAD.WEB_DITC_CLP_2016.1.pdf

Allende, J. (2004) Hacia un desarrollo de la ciencia. REVISTA ELECTRÓNICA DE LA BIOTECNOLOGÍA, Valparaíso, ISSN 0717-3458, N°7, pp. 1-9. Recuperado de: <https://relab.biologia.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/2013/09/Allende-Rigor.pdf>

Díaz, L., Torruco, Uri., Martínez, M., Verela, M. (2013). Entrevista recurso flexible y dinámico. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México, N° 2, abril-mayo de 2013, pp. 162-167. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

Cerón, A., Cerón, H., Rodríguez, R. (2020). Importancia de la investigación. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, N°9(17), abril-diciembre del 2020, pp. 49-50. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6642/7677>

Castañeda, J. (2002). Nota breve sobre el concepto de consumidor. Cuaderno de estudios empresariales, México, ISSN 1131-6985, N°12, pp. 315- 321. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=624625>

Ovalle, J. (2015). Derecho de los consumidores. Instituto de investigaciones jurídicas. Recuperado de: https://www.academia.edu/43182379/Derecho_de_los_Consumidores_Jose_Ovalle_Favela

Guzmán, Ch. (2020). ¿Qué es la protección y defensa del consumidor? Universidad Continental. Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-la-proteccion-y-defensa-al-consumidor>

Fernandes, A. (2021) Investigación cualitativa. Recuperado de: <https://www.todamateria.com/investigacion-cualitativa/>

González, M. (2002). ASPECTOS ÉTICOS DEL AINVESTIGACION CUALITATIVA. Revista Iberoamericana de Educación, Madrid: España, ISSN 1681-5653, N°29, mayo-agosto del 2002, pp. 85-103. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Baravesco, A. (2013). Proceso metodológico de la investigación (Como hacer un Diseño de investigación). Recuperado de:

<https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>

Hernandez, M. Duana, A. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), pp. 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Romero, Ch. (2005). LA CATEGORIZACIÓN UN ASPECTO CRUCIAL EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Revista de Investigaciones Cesmag, 11(11), pp. 113-118. Recuperado de: https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/37_Romero_Categorizaci%c3%b3n_Inv_cu_alitativa.pdf

Ley 29571 de 2010. Código de protección y defensa del consumidor. 2 de setiembre del 2012. Recuperado de: http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. pp 1-4. Recuperado de: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Ley federal de protección al consumidor y reglamento (2009). 3 de agosto 2006. Recuperado de: https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_libro.pdf

Servicio Nacional del consumidor (2022). Direcciones Regionales. Recuperado de: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-13742.html>

Biblioteca Nacional del Congreso de Chile (2022). Servicio Nacional del Consumidor [Sernac]. Recuperado de: [https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/servicio-nacional-del-consumidor-\(sernac\)#:~:text=El%20Servicio%20Nacional%20del%20Consumidor%20\(Sernac\)%20es%20un%20servicio%20p%C3%BAblico,de%20Econom%C3%ADa%2C%20Fomento%20y%20Turismo.](https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/servicio-nacional-del-consumidor-(sernac)#:~:text=El%20Servicio%20Nacional%20del%20Consumidor%20(Sernac)%20es%20un%20servicio%20p%C3%BAblico,de%20Econom%C3%ADa%2C%20Fomento%20y%20Turismo.)

Ministerio de Consumo (2022). Funciones del ministerio de consumo. Recuperado de: <https://consumo.gob.es/es/ministerio/funciones-del-ministerio-de-consumo>

Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Agencia (2007). 16 de noviembre, Estatal Boletín Oficial del Estado, pp. 49181-49215. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1>

Official website of the United States government (2007).Resources for Practitioners .Consumer Financial Protection Bureau. Recuperado de: <https://www.consumerfinance.gov/>

Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Revista de investigación Desarrollo e Innovación. ISSN 2027-8306, ISSN-e 2389-9417, 6(2) enero-junio del 2016, pp. 131-143. Recuperado de: [Revista de Investigación Desarrollo e Innovación: RIDI](#)

Rampirez, M. y Anibal, H. (2015). Sanción administrativa en Colombia. Vniversitas,. ISSN: 0041-9060, N° 131, julio-diciembre, 2015, pp. 107-147. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/825/82544254004.pdf>

Stanescu, C. (2021). A Critical Assessment of the Need for Harmonization of the Legal Framework Concerning Abusive Informal Debt Collection Practices in the European Union. Is Harmonization Possible and How Can it Best Be Attained?. J Consum Policy **44**, 30 agoust 2021. pp, 531–557. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09495-z>

Rutledge, S. (2010). Consumer Protection And Financial Literacy : Lessons From Nine Country Studies. Department of consumer new york. pp. 1-16 Recuperado de: <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5326>

Martínez, N. (2014). ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE SE PUEDEN GENERAR DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO BANCARIO COLOMBIANO POR LA SUSCRIPCIÓN DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO EN COLOMBIA. (Proyecto de grado). Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/34397/MartinezMartinezNatalia2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2016). Consumidor. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>

Díaz, L. y Flores, D (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Revista Maya. ISSN: 2788 – 6549, ISNN-L: 2788 – 6549, Julio – diciembre del 2019, pp. 56 – 68. Recuperado de: <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>

Cázares, C. (2013). Reflexión sobre la contingencia de los principios de protección jurídica del consumidor en México, bajo la aplicación de la teoría sociológica de Niklas Luhmann. Revista latinoamericana de derecho social. ISSN 2448-7899 N°16, ene-jun del 2013. pp. 233-245. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702013000100233&script=sci_arttext&tlng=es

Durand, J. (2015). EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, RETOS Y DESAFÍOS PARA LA PROMOCION DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE EN EL PERÚ. Revista actualidad Mercantil N°4. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492>

Cáceres, C, (2019). Métodos abusivos de cobranza ¿cuáles hay? Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/metodos-abusivos-de-cobranza-cuales-hay>

Aguilar, F (2020). Asertividad. Recuperado de:

<https://www.felixaguilar.com/asertividad/>

Hook, A. (2022). Examining modern money creation: An institution-centered explanation and visualization of the “credit theory” of money and some reflections on its significance. *THE JOURNAL OF ECONOMIC EDUCATION* 2022, 53 (3), pp 210-231. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1080/00220485.2022.2075510>

Bezemer, D., Collins, J., Lerven, y F. Zhang, L. (2021). Credit policy and the ‘debt shift’ in advanced economies. *Socio-Economic Review*, pp. 1–42. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1093/ser/mwab041>

Aslami, S. y Alnawas, I. (2012). Consumer Rights Today: Are They in Business or Out of Business?. *Journal of Business Ethics* 159 (3). Recuperado de:

[10.5539/ijms.v4n1p159](https://doi.org/10.5539/ijms.v4n1p159)

Rhoen, M. (2016). Beyond consent: improving data protection through consumer protection law. Leiden Law School, Leiden University, The Netherlands. Recuperado de:

<https://policyreview.info/pdf/policyreview-2016-1-404.pdf>

Howard, P. (2010). “Los deberes de protección a favor del deudor-consumidor: ¿exceso de protección del Estado o la obligación como medio efectivo de cooperación intersubjetiva?” (Tesis de Magister). Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/4849>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de consentimiento informado (participantes)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: *"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"*

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Juan Humberto Silva Zavaleta, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 27/05/2022

Firma:

DNI: 07468883

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Bruno Emilio Patricio Iturrizaga Morin, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 27/05/2022

Firma:

DNI: 10472060


Bruno E. Iturrizaga Morin
ABOGADO
CAL. 59300



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "*El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19*"

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Estefany Lucien Zapata Rivera, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 06/06/2022

Firma:



Estefany Lucien Zapata Rivera
Abogado
Reg. CAL. 79546

DNI: 72889736



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: *"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"*

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, ~~Giancarlo~~ Eduardo Paucarpura Aguirre, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 06/06/2022

Firma:

GIANCARLOS E. PAUCARPURA AGUIRRE
ABOGADO
Reg. CAL 80863

DNI: 48673542

ANEXO 2

Matriz de Operacionalización de Categorización

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías
<p>El derecho de protección al consumidor</p>	<p>El DPC surgió para regular la actividad de los fabricantes y de los intermediarios de servicios o bienes, es así que el estado interviene para poder estabilizar la conducta entre el consumidor y los productores o vendedores (Wald,2021). Como se menciona en líneas anteriores era necesario regular la relación entre el consumidor y su proveedor, ya que por la posición de necesidad comercial en la que este se ubica cuando desea adquirir un bien o servicio, puede sufrir la vulneración de sus derechos. El que sea parte de un proceso comercial no lo vuelve insensible frente a la afectación de sus derechos.</p> <p>En el Perú el DPC contiene su normativa específica sobre los procedimientos inadecuados de gestión de cobranza en el “Código de protección y defensa del consumidor” contenido en la Ley N° 29571, título III, capítulo III donde se identifica las prohibiciones que la norma estipula y protege 3 aspectos importantes en la vida del ser humano (1) la reputación (2) la privacidad y (3) el desarrollo de actividades habituales. Como menciona Vinatea (2013) es importante respetar los derechos que brinda al usuario y la única manera de ejercerlos es de forma individualista por medio de la elaboración y promulgación de normas jurídicas especiales para su protección (pág. 7).</p>	<p>La protección de los datos personales</p> <p>Manejo de información financiera</p>

<p>Gestiones de cobranza de deudas castigadas</p>	<p>La deuda castigada, es una deuda impaga con mora mayor a 90 días, para Narro (2015) las soluciones que brindan los bancos en las gestiones de cobranza muchas veces son a favor de la entidad mas no del cliente, llegando a generarse refinanciamientos o acuerdos de pago que son difíciles de cumplir ya que a diferencia de la intervención de un tercero (estudio jurídico o empresa de cobranza) muy difícilmente existe la mediación para lograr los acuerdos de pago o renegociaciones, es por ello que los clientes en muchas ocasiones no logran renegociar las deudas. Cuando el acreedor de la deuda desea lograr la recuperación, sin vía judicial, buscando la negociación extra-judicial. (Westreicher, 2020).</p>	<p>Reclamación extrajudicial. Formalización de acuerdos de pago</p>
---	--	--

ANEXO 3

Instrumento de Recolección de datos – Entrevista

Título: El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el covid-19.

Autor: Olenka Andrea García Buendía.

Entrevistado. -

Cargo/Profesión. -

Institución. -

Fecha. -

GUIA DE ENTREVISTA A LOS LETRADOS EN DERECHO CIVIL

Objetivo General: Determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.

1. En su opinión frente al Código de protección y defensa del consumidor, Ley N°29571 y las gestiones de cobranza ¿Cree Ud. que garantiza adecuadamente la gestión de cobro de una deuda castigada por parte del asesor de cobranza u operador jurídico?

R.-

2. De acuerdo a su experiencia laboral ¿De qué manera cree Ud. que la pandemia por el Covid-19 influyó considerablemente en el aumento de las deudas castigadas?

R.-

3. En su opinión frente a la reincidencia en la vulneración de los derechos del consumidor plasmados en el Art 1° del capítulo I de la Ley N°29571 ¿Cree usted que el asesor que ejecuta las faltas que especifica el artículo 62° del capítulo III de

la Ley 29571 debe ser penalizado o sancionado sobre la vigencia de la protección de los derechos del consumidor?

R.-

4. ¿Cree Ud. que mediante decreto legislativo se debe de implementar una nueva disposición complementaria modificatoria del artículo 111° de la Ley N°29571 sobre la responsabilidad de los administradores, añadiendo penalidades dirigidas al asesor de cobranza que reincida en cometer las faltas contenidas en el artículo 62° del capítulo III de la mencionada Ley?

R.-

OBJETIVO ESPECIFICO I: Determinar de qué manera la indebida reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales.

5. En su opinión ¿De qué forma el asesor de cobranza puede vulnerar los artículos 17° sobre la confidencialidad de datos personales y 28° sobre las obligaciones del titular y del encargado de tratamiento de datos personales de la Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales al realizar la gestión de cobro?

R.-

6. En su opinión sobre la reclamación extrajudicial en el proceso de cobro de deudas castigadas ¿Cree usted que la indebida reclamación de pago por parte del asesor influye en la renuencia al pago del deudor?

R.-

7. ¿Cree usted que la actualización de los datos personales del deudor es importante para lograr futuras gestiones de cobro de deudas castigadas y para prevenir posibles reclamos del deudor?

R.-

8. ¿En su opinión las reclamaciones extrajudiciales en la gestión de cobranza de deudas castigadas por parte de los asesores deben ser más asertivas empleando mecanismos de orientación a los clientes y también una debida capacitación a los asesores encargados en esta gestión?

R.-

OBJETIVO ESPECIFICO II: Determinar de qué forma el manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago.

9. ¿Cree Ud. que el adecuado manejo de la información financiera del deudor aumenta la posibilidad de generar nuevos acuerdos de pago en la gestión de cobranza de deudas castigadas?

R.-

10. ¿En su opinión cuales cree Ud. que son los criterios que el asesor de cobranza debe seguir para evitar el inadecuado manejo de la información financiera del deudor?

R.-

11. ¿En su opinión cual es la importancia de la formalización del nuevo acuerdo de pago obtenido de la gestión de cobro de la deuda castigada?

R.-

12. ¿Cree Ud. que algunos asesores realizan gestiones inadecuadas en el cobro de una deuda castigada haciendo más tedioso que lo requerido, vulnerando el derecho de protección al cliente?

R.-

Sello y firma

ANEXO 4



Solicito: Validación de instrumento

Mgtr. Alan Felix Berrospi Acosta

Yo Olenka Andrea García Buendía, identificada con DNI 48505885, con domicilio en Jirón Mollendo 165 en la Provincia Constitucional del Callao, ante usted consideradamente me presento y expongo:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así, mismo pido a usted realizar la validación de mi instrumento de entrevista, los cuales servirán para la recolección de información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el mismo obtener el grado de Abogado.

El Título de mi Investigación es: *"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"*

Por lo que he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en temas y/o investigaciones relacionadas al tema de estudio, solicitando pueda aprobar la mencionada validación, ya que es imprescindible contar con la aprobación del mismo por especialistas en el tema y así poder aplicar dichos instrumentos de medición.

Expresándole mi cordial aprecio y respeto, me despido de usted, sin antes agradecerle por su disponibilidad y atención a la presente solicitud, quedo de usted.

Lima 26 de mayo del 2022

Atentamente,

Olenka Andrea García Buendía

DNI 48505885



Solicito: Validación de instrumento

Mgr. Daniel Edward Tarrillo Monteza

Yo Olenka Andrea García Buendía, identificada con DNI 48505885, con domicilio en Jirón Mollendo 165 en la Provincia Constitucional del Callao, ante usted consideradamente me presento y expongo:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así, mismo pido a usted realizar la validación de mi instrumento de entrevista, los cuales servirán para la recolección de información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el mismo obtener el grado de Abogado.

El Título de mi Investigación es: *"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"*

Por lo que he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en temas y/o investigaciones relacionadas al tema de estudio, solicitando pueda aprobar la mencionada validación, ya que es imprescindible contar con la aprobación del mismo por especialistas en el tema y así poder aplicar dichos instrumentos de medición.

Expresándole mi cordial aprecio y respeto, me despido de usted, sin antes agradecerle por su disponibilidad y atención a la presente solicitud, quedo de usted.

Lima 26 de mayo del 2022

Atentamente,

Olenka Andrea García Buendía

DNI 48505885



Solicito: Validación de instrumento

Mgtr. Jenny Torres Azurza

Yo Olenka Andrea García Buendía, identificada con DNI 48505885, con domicilio en Jirón Mollendo 165 en la Provincia Constitucional del Callao, ante usted consideradamente me presento y expongo:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así, mismo pido a usted realizar la validación de mi instrumento de entrevista, los cuales servirán para la recolección de información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el mismo obtener el grado de Abogado.

El Título de mi Investigación es: *"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"*

Por lo que he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en temas y/o investigaciones relacionadas al tema de estudio, solicitando pueda aprobar la mencionada validación, ya que es imprescindible contar con la aprobación del mismo por especialistas en el tema y así poder aplicar dichos instrumentos de medición.

Expresándole mi cordial aprecio y respeto, me despido de usted, sin antes agradecerle por su disponibilidad y atención a la presente solicitud, quedo de usted.

Lima 26 de mayo del 2022

Atentamente,

Olenka Andrea García Buendía

DNI 48505885

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos generales:

- Apellidos y Nombres: Mgtr. Alan Felix Berrospi Acosta
- Cargo e institución donde labora: Docente/Universidad César Vallejo
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- Autor del Instrumento: Olenka Andrea García Buendía

Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación											X		
2. Metodología	La estrategia responde al diseño aplicado											X		
3. Consistencia	Se respalda en fundamentos científicos y técnicos											X		
4. Organización	Existe una organización lógica.											X		
5. Claridad	Este dado en lenguaje claro											X		
6. Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principios científicos											X		
7. Pertinencia	Se argumenta con nuevos temas que son demostrados											X		
8. Relevancia	Genera nuevas características en el tema base											X		

Opinión de aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración:

X
90%


 Mgtr. Alan Felix Berrospi Acosta
 Abogado CAL 51486 / Docente UCV
 DNI No. 43673189 Telf.: 953970543

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos generales:

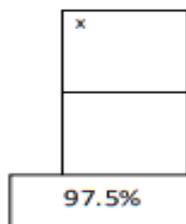
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Daniel Edward Tarrillo Monteza
- Cargo e institución donde labora: Vocal del Tribunal Registral – Sunarp
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- Autor del Instrumento: Olenka Andrea García Buendía

Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación													x
2. Metodología	La estrategia responde al diseño aplicado												x	
3. Consistencia	Se respalda en fundamentos científicos y técnicos												x	
4. Organización	Existe una organización lógica.												x	
5. Claridad	Este dado en lenguaje claro													x
6. Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principios científicos													x
7. Pertinencia	Se argumenta con nuevos temas que son demostrados												x	
8. Relevancia	Genera nuevas características en el tema base													x

Opinión de aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración:




Firma del experto informante
 DNI No. 43599986
 Telf.: 928 305 908

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos generales:

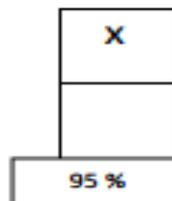
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Jenny Torres Azurza
- Cargo e institución donde labora: Ministerio de Relaciones Exteriores
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- Autor del Instrumento: Olenka Andrea García Buendía

Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación													x
2. Metodología	La estrategia responde al diseño aplicado													x
3. Consistencia	Se respalda en fundamentos científicos y técnicos													x
4. Organización	Existe una organización lógica.													x
5. Claridad	Este dado en lenguaje claro													x
6. Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principios científicos													x
7. Pertinencia	Se argumenta con nuevos temas que son demostrados													x
8. Relevancia	Genera nuevas características en el tema base													x

Opinión de aplicabilidad

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración:




Jenny Torres Azurza
ABOGADA
CAL Reg. N° 79112

Firma del experto informante
DNI No 76392813 Telf.: 992443249

ANEXO 6

Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1125905157&o=1866644045&lang=es&student_user=1

feedback studio OLENKA ANDREA GARCIA BUENDIA TESIS FINAL OLENKA GARCIA.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

"El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA

AUTOR (A):
García Buendía, Olenka Andrea (ORCID: 0000-0002-9249-2617)

ASESOR (A):
Dra. Namuiche Cruzado, Clara Isabel (ORCID: 0000-0003-3169-9048)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
DERECHO DE FAMILIA, DERECHOS REALES, CONTRATOS Y RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL Y

Resumen de coincidencias

6 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
2	Entregado a Universidad...	<1 %
3	repositorio.upn.edu.pe	<1 %
4	docplayer.es	<1 %
5	n0-avw-amr.easycareo...	<1 %
6	Repositorio.Ucv.Edu.Pe	<1 %

Página: 1 de 54 Número de palabras: 14968 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 02:24 p.m. 04/07/2022

ANEXO 7

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO	
“El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19”	
PROBLEMAS	
Problema General	¿De qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de las deudas castigadas durante el Covid-19
Problema Especifico 1	¿De qué manera la indebida reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales?
Problema Especifico 2	¿De qué forma el manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago?
OBJETIVOS	
Objetivo General	Determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.
Objetivo Especifico 1	Determinar de qué manera la reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales.
Objetivo Especifico 2	Determinar de qué forma el adecuado manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago.
SUPUESTOS JURIDICOS	
Supuesto General	Se determinó que el derecho de protección al consumidor repercute significativamente en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19 debido a la deficiencia de la normativa vigente y a la falta de implementación de penalidades a los asesores de cobro re-

	infractores.
Supuesto Especifico 1	Se determinó que la indebida reclamación extrajudicial si afecta de manera significativa la protección de los datos personales del cliente puesto que la inadecuada gestión de cobro y la falta de asertividad por parte del asesor puede generar el incorrecto manejo de la información privada del cliente.
Supuesto Especifico 2	Se determinó que el adecuado manejo de información financiera si incide en la formalización de acuerdos de pago ya que el asesor al ser neutral y evitar tomar a título personal la cobranza debe utilizar el lenguaje adecuado disminuyendo la generación de reclamos, aumentando la probabilidad de generar compromisos de pago y de formalizar acuerdos posibles de cumplir.
Categorización	<p>Categoría 1: Derecho de protección al consumidor</p> <p>Subcategoría 1: La protección de los datos personales</p> <p>Subcategoría 2: Manejo de información financiera</p> <p>Categoría 2: Las gestiones de cobranza de las deudas castigadas durante el Covid-19</p> <p>Subcategoría 1: Reclamación extrajudicial</p> <p>Subcategoría 2: Formalización de acuerdos de pago</p>
MÉTODO	
Diseño de investigación	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: Cualitativo - Diseño: Teoría Fundamentada - Tipo de investigación: Básica - Nivel de la investigación: Descriptivo
Método de muestreo	<ul style="list-style-type: none"> - Población:

	<ul style="list-style-type: none"> - Abogados especialistas en Derecho Civil, Derechos del consumidor y gestión de cobranza. - Muestra: 4 abogados dedicados al rubro de las cobranzas
Plan de análisis y trayectoria metodológica	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica e instrumento de recolección de datos. - Técnica: Entrevista y análisis de documental. - Instrumento: Guía de entrevista y guía de análisis documental.
Análisis cualitativos de datos	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis sistemático, analítico, inductivo, deductivo y sintético

ANEXO 8

Matriz De Categorización

TÍTULO: "El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	Metodología
	Problema General	Objetivo General			Tipo de investigación
<p>Cuando se realiza una gestión de cobro (en adelante GC) extrajudicial para recuperar el pago atrasado de una deuda castigada el encargado directamente de la gestión y de la comunicación con el deudor es el asesor, por ello sería imperante que frente a la vulneración reiterada de los derechos del consumidor por una indebida GC se penalice o sancione también al personal encargado de la gestión mediante una normativa general y no interna, siendo evaluada la conducta del autor y las consecuencias recaídas en la empresa que representa y en el consumidor, además debe de existir un organismo nacional prevencionista sobre las gestiones de cobro. Esta problemática debe tener solución ya que de esta manera se involucra al asesor en el proceso de sanción no quedando ajeno a la responsabilidad y disminuiría considerablemente los reclamos por cobranza indebida a causa de su prevención.</p>	¿De qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19?	Determinar de qué manera el derecho de protección al consumidor repercute en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19.	Derecho de protección al consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - La protección de los datos personales - Manejo de información financiera 	Básico
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos			Diseño de investigación
	¿De qué manera la reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales?	Determinar de qué manera la indebida reclamación extrajudicial afecta la protección de los datos personales.	Las gestiones de cobranza de las deudas castigadas durante el Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamación extrajudicial - Formalización de acuerdos de pago 	Cualitativo
	¿De qué forma el manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago?	Determinar de qué forma el adecuado manejo de información financiera incide en la formalización de acuerdos de pago.			Participantes
					<ul style="list-style-type: none"> - Abogados especialistas en Derecho Civil, Derechos del consumidor y gestión de cobranza - Muestra: abogados dedicados al rubro de las cobranzas
					Instrumento: Guía de entrevista
				Instrumento: Análisis documental	

ANEXO 9

Derechos de los consumidores – Código de Protección y defensa del consumidor

Ley 29571

Código de Protección y Defensa del Consumidor



TÍTULO I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR -PROVEEDOR

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

ANEXO 10

Responsabilidad de los administrados - INDECOPI

Código de Protección y Defensa del Consumidor



Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se hay a acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

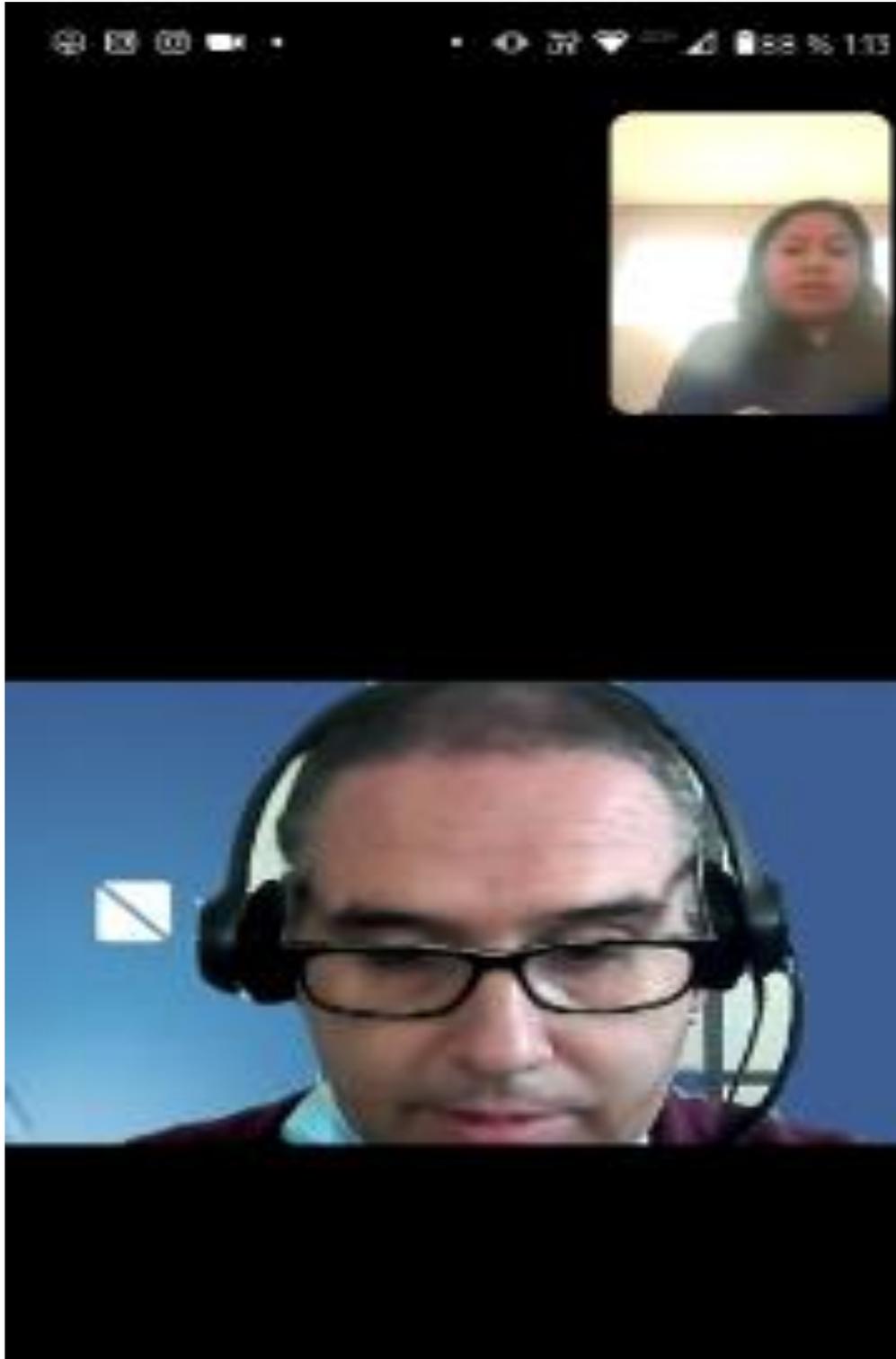
ANEXO 11

Abreviaturas

1. **DPC:** Derecho de protección al consumidor.
2. **CPDC:** Código de protección y defensa del consumidor.
3. **HC:** historial crediticio.
4. **SBS:** Superintendencia de Bancas y Seguros.
5. **GC:** Gestión de cobro.
6. **SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor.

ANEXO 12

Entrevista Abogado Bruno Iturrizaga



Entrevista Abogado Juan Silva



ANEXO 13

CUADRO DE TRIANGULACIÓN DE ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL Y DERECHO DEL CONSUMIDOR

Preguntas	Dr. Juan Humberto Silva Zavaleta Abogado 1	Dr. Bruno Emiliano Patricio Iturrizaga Morin Abogado 2	Dra. Estefany Lucien Zapata Rivera Abogada 3	Dr. Giancarlos Eduardo Paucarpura Aguirre Abogado 4	Convergencia (acuerdo)	Divergencia (desacuerdo)	Interpretación de especialistas
<p>1. En su opinión frente al Código de protección y defensa del consumidor, Ley N°29571 y las gestiones de cobranza ¿Cree Ud. que garantiza adecuadam</p>	<p>El entrevistado menciona que el código de protección y defensa del consumidor si garantiza la adecuada gestión de cobro, por otro lado, indica que debería de existir un equilibrio entre la protección que se le brinda al consumidor y la</p>	<p>El entrevistado menciona qué el código si garantiza la gestión de cobro de cualquier empresa, incluyendo las empresas de cobranza, pero está en manos de cada empresa de cobranza el poder ceñirse a la ley y cumplir con los principios rectores</p>	<p>La entrevistada menciona que el código de protección no garantiza la total protección de los derechos del consumidor durante la gestión de cobro, también considera que se deben actualizar las acciones prohibidas en las gestiones de</p>	<p>El entrevistado menciona que el código de protección al consumidor no garantiza totalmente la protección a sus derechos.</p>	<p>El primero y segundo entrevistado mencionan que el código de protección al consumidor si garantiza adecuadamente la gestión de cobro de deudas castigadas por parte de los asesores u operadores jurídicos, también</p>	<p>El tercero y cuarto entrevistado mencionan que el código de protección al consumidor no garantiza totalmente la gestión de cobro de deudas castigadas por parte de los asesores u operadores jurídicos. Mencionan también que las acciones prohibidas contenidas en el</p>	<p>Los dos primeros especialistas interpretan que el código de protección al consumidor no brinda cierta protección de acuerdo a la gestión de cobro, y que debe existir un equilibrio de protección para el consumidor y el asesor de cobranza ciñéndose de acuerdo a ley evitando realizar acciones prohibidas</p>

<p>ente la gestión de cobro de una deuda castigada por parte del asesor de cobranza u operador jurídico?</p>	<p>protección que se le debería brindar a los asesores de cobranza.</p>	<p>de la ley, los cuales son salvaguardar los intereses del consumidor y evitar pues que exista el abuso excesivo por parte del asesor, generando la cobranza abusiva.</p>	<p>cobranzas ya que la normativa sirve como guía para el asesor sobre lo que no se puede hacer durante este proceso.</p>		<p>mencionan que debe existir un equilibrio de protección para el consumidor y el asesor de cobranza. La gestión de cobro debe realizarse acuerdo a la ley, cumpliendo los principios rectores y de esta manera salvaguardar el abuso excesivo en la cobranza de deudas castigadas.</p>	<p>código de protección deben de actualizarse ya que la normativa vigente es la guía que utilizan las empresas de cobranza para capacitar a los asesores.</p>	<p>durante el proceso de cobro. El tercer y cuarto especialista coinciden que no garantiza totalmente la gestión de cobro de deudas castigadas por parte de los asesores, también mencionan que se debe actualizar la normativa vigente sobre las acciones prohibidas respecto a la gestión de cobro.</p>
<p>2. De acuerdo a su experiencia laboral ¿De qué manera cree Ud. que</p>	<p>El entrevistado menciona que la pandemia por el Covid-19 si influyó en el aumento de las deudas castigadas, ya que</p>	<p>El entrevistado menciona que la pandemia por el Covid-19 influyó bastante en el aumento de las deudas castigadas,</p>	<p>La entrevistada menciona que definitivamente la pandemia influyó en el aumento de las deudas castigadas por el</p>	<p>El entrevistado menciona que si influyó la pandemia en el aumento de las deudas castigadas, lo que genero el cierre de muchas empresas</p>	<p>Los especialistas señalan que la pandemia por Covid- 19 si influyó en el aumento de las deudas castigadas y se</p>		<p>Los expertos interpretan que las medidas tomadas por el estado para combatir los contagios por la pandemia originaron que varios sectores</p>

<p>la pandemia por el Covid-19 influyó considerablemente en el aumento de las deudas castigadas?</p>	<p>cuando comienza la pandemia una de las principales normativas fue el confinamiento, esto afectó sobre todo al sector informal, a la micro empresa, los negocios desde todo punto vista, el sector gastronómico, los viajes, lo que desencadenó que muchas personas quedaran sin empleo.</p>	<p>los trabajadores independientes fueron los más afectados por haber paralizado sus labores por tanto tiempo y a su vez la falta de política de ahorros, lo que conllevó a generar los retrasos en los pagos financieros.</p>	<p>desempleo, pero también por la falta de conocimiento o el miedo al refinanciamiento de las deudas.</p>	<p>para poder frenar el aumento de casos positivos a covid-19.</p>	<p>debió a las medidas tomadas por el gobierno lo que originó la paralización de labores, desempleo, afectación del sector informal, gastronómico y el sector turístico. Por otro lado, señalaron que la falta de políticas de ahorro influyó en el retraso de los pagos financieros.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>económicos se vean afectados por consiguiente aumentó el desempleo a nivel nacional, esta situación sumada a la falta de políticas de ahorro influyó en el atraso de productos financieros.</p>
<p>3. En su opinión frente a la reincidencia en la vulneración de los</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, a su vez indica que quien se dedica a hacer la cobranza es el responsable también de la</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, toda falta tiene que tener una gradualidad para esto se tiene que diferenciar el tipo de</p>	<p>La entrevistada menciona que sí, indica también que al existir penalidades o sanciones para el asesor reincidente</p>	<p>El entrevistado menciona que frente a la reincidente ejecución de faltas por parte del asesor durante la gestión de cobro sí debe de</p>	<p>Los especialistas mencionan que si se debe de sancionar a los asesores reincidentes en cometer las faltas</p>		<p>Los abogados coinciden que las sanciones que se deben de aplicar a los asesores infractores debe darse valorando la gravedad de la falta o la reincidencia de la</p>

<p>derechos del consumidor plasmados en el Art 1° del capítulo I de la Ley N°29571</p> <p>¿Cree usted que el asesor que ejecuta las faltas que especifica en el artículo 62° del capítulo III de la Ley 29571 debe ser penalizado o sancionado sobre la vigencia de la</p>	<p>cobranza, pero de manera interna debe de realizarse la sanción solo entre la empresa y el empleador, definitivamente las empresas deben de tomar las medidas correspondientes ante la falta cometida.</p>	<p>falta que es y evaluando la reincidencia del asesor se puede determinar la sanción.</p>	<p>se le hace responsable de su accionar y formaría parte del proceso sancionador, en caso de cometer faltas continuamente.</p>	<p>existir una penalidad, ya que el asesor que incumpla los parámetros establecidos por ley y por su empleador debe de ser sancionado.</p>	<p>contempladas en la ley N°29571, mencionan que la sanción debe de medirse según la responsabilidad del asesor, su reincidencia y la falta cometida de esta manera se le haría parte del proceso sancionador. Por otro lado, el primero y cuarto especialista manifiestan que la sanción debe de imponerla la empresa contratista.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>acción. El primer y cuarto abogado señala que la penalidad o sanción debe de ser interpuesta entre el empleador y empleado.</p>
--	--	--	---	--	---	-----------------------	--

<p>protección de los derechos del consumidor ?</p>							
<p>4. ¿Cree Ud. que mediante decreto legislativo se debe de implementar una nueva disposición complementaria modificatoria a del artículo 111° de la Ley N°29571 sobre la responsabilidad</p>	<p>El entrevistado menciona que no e indica que las empresas encargadas de la gestión de cobro deben de ser las encargadas de sancionar al asesor ya que si les imparte normas específicas se podría matar el mercado de cobranza, ya que el asesor podría desistir de la gestión de cobro.</p>	<p>El entrevistado menciona que no e indica que la sanción debe ser aplicada por el empleador, ya que el asesor es quién infringe la norma, pero al nombre de la empresa.</p>	<p>La entrevistada menciona que sí e indica que para reducir el índice de reclamos el asesor tiene que estar y ser parte de la penalización por cometer faltas que están prohibidas en el código del consumidor.</p>	<p>El entrevistado menciona que sí e indica que siempre y cuando el asesor reincida en cometer las faltas y que la empresa pueda sustentar que ha realizado capacitaciones previas a sus trabajadores.</p>	<p>El primer y segundo entrevistado mencionan que no se debería de implementar la disposición modificatoria sobre penalidades a los asesores en el código de protección al consumidor, ya que si se imparten normas específicas el asesor podría desistir de la gestión de cobro y</p>	<p>El tercer y cuarto entrevistado mencionan que sí se debería de implementar la disposición modificatoria ya que en el caso de asesores infractores reincidentes para poder reducir el índice de reclamos y que el asesor forme parte de la penalización, siempre y cuando se sustente que la empresa a realizado</p>	<p>Los dos primeros especialistas interpretan que debe de haber penalidades a los asesores infractores y estas podrían aplicarse por medio de la normativa interna de la empresa contratista ya que las infracciones se cometen a nombre de la empresa. El tercer y cuarto entrevistado interpretan que en el caso de reincidencias serviría la disposición modificatoria de la ley N°29571 implementando</p>

<p>dad de los administradores, añadiendo penalidades dirigidas al asesor de cobranza que reincida en cometer las faltas contenidas en el artículo 62° del capítulo III de la mencionada Ley?</p>					<p>por otro lado quien infringe la norma es el asesor, pero a nombre de la empresa que lo contrata.</p>	<p>capacitaciones previas a sus trabajadores.</p>	<p>penalidades a los asesores infractores, para que de esta manera se reduzca el índice de reclamos producto de la cobranza indebida ya que el asesor de cobro es el que realiza directamente la gestión.</p>
<p>5. En su opinión ¿De qué forma el asesor de cobranza puede</p>	<p>El entrevistado menciona que una de las formas de vulneración de los artículos mencionados</p>	<p>El entrevistado menciona que otra forma de vulneración sería brindar al cliente una información no</p>	<p>La entrevistada menciona que muchas son las formas en las que se puede vulnerar la información del</p>	<p>El entrevistado menciona que otra forma de vulnerar los mencionados artículos sería enviar mensajes a terceros</p>	<p>Los entrevistados señalan que entre las formas de vulneración encontramos el tráfico ilegal de</p>		<p>Los especialistas interpretan que las formas en las que el asesor de cobranza puede vulnerar los artículos 17° y 28° de la</p>

<p>vulnerar los artículos 17° sobre la confidencialidad de datos personales y 28° sobre las obligaciones del titular y del encargado de tratamiento de datos personales de la Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales al realizar la gestión de</p>	<p>anteriormente es el tráfico ilegal de información financiera, acota también que se debe de respetar la propagación de los datos personales con fines ajenos a la función a cargo.</p>	<p>relacionada con la gestión de cobro, mencionando datos personalísimos, acota también que los asesores de cobranza deben saber manejar la información financiera del cliente.</p>	<p>cliente, entre ellas puede ser compartir la información de un cliente por redes sociales, si es una figura pública, o para fines personales.</p>	<p>ajenos a la obligación con los datos del cliente o montos de deuda, generando inconvenientes, por otro lado, indica que siempre hay que proteger la información de los datos del consumidor.</p>	<p>información financiera del cliente, el envío de mensajes a terceros ajenos a la obligación con los datos del cliente, mencionar información no relacionada con la gestión de cobro, recalcan que se debe de proteger la información de los datos del consumidor.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Ley de protección de datos - N° 29733 son el tráfico indebido de información financiera y su inadecuado manejo, a su vez el envío de mensajes a terceros con los datos de los clientes generando inconvenientes se debe mantener la protección de datos del consumidor</p>
--	--	---	---	---	---	-----------------------	---

cobro?							
6. En su opinión sobre la reclamación extrajudicial en el proceso de cobro de deudas castigadas ¿Cree usted que la indebida reclamación de pago por parte del asesor influye en la renuencia al pago del deudor?	El entrevistado menciona que sí, indica también que es uno de los paradigmas que muchas veces cuesta convencer a los asesores y supervisores, ya que algunos creen que de manera prepotente se pueden solucionar cuentas, siendo un método antiguo de cobranza.	El entrevistado menciona que sí, el mal trato hacia el cliente influye en la renuencia al pago de la obligación, menciona también que la cobranza moderna sobrepasa lo que es la cobranza antigua, hoy por hoy nosotros debemos de manejar una cobranza asertiva.	La entrevistada menciona que sí, por ello indica que es muy importante la escucha activa, el trabajo del asesor de cobranzas es negociar la deuda y reinsertar al cliente en el sistema financiero, se debe de evitar que por una mala gestión el cliente presente renuencia al pago.	El entrevistado menciona que sí, una mala gestión por parte de los asesores de cobranza puede volver a un cliente renuente al pago de su obligación, por ello indica es importante un adecuado proceso de cobro.	Los abogados mencionan que la indebida reclamación extrajudicial si influye en la renuencia al pago del deudor, señalan que en una adecuada gestión de cobro se debe de negociar la deuda aplicando la escucha activa y la cobranza asertiva buscando reinsertar al cliente en el sistema financiero y así evitando los paradigmas de la cobranza antigua.	Ninguno	Los especialistas interpretan que se busca reinsertar al deudor al sistema financiero mediante el buen trato, la confianza y la empatía que genera el gestor a favor del cliente, el asesor de cobro no debe de influenciar en la renuencia al pago del deudor, la gestión de cobro se ha modernizado.

<p>7. ¿Cree usted que la actualización de los datos personales del deudor es importante para lograr futuras gestiones de cobro de deudas castigadas y para prevenir posibles reclamos del deudor?</p>	<p>El entrevistado menciona que sí es importante tener la data o la actualización de los datos personales del cliente, ya que el deudor en su mayoría no desea pagar la deuda. Por otro lado, menciona que los clientes no actualizan sus datos personales, es por ello que se debe de actualizar los datos y manejarse adecuadamente.</p>	<p>El entrevistado menciona que es importante la actualización de los datos personales, pero sobre todo que la actualización sea autorizada por el cliente de manera previa, expresa e inequívoca y así evitar un posible reclamo.</p>	<p>La entrevistada menciona que sí, por lo general el cliente cuando realiza algún cambio de dirección o de número móvil no realiza la actualización de sus datos en la entidad bancaria, menciona también que el dejar información en un domicilio ajeno al del deudor puede generar reclamos por parte del deudor y por parte del dueño de casa ajeno al proceso de cobro.</p>	<p>El entrevistado menciona que sí, e indica que parte fundamental de la cobranza es conocer los datos del deudor y actualizarlos cuando el cliente lo solicita durante la gestión.</p>	<p>Los abogados mencionan que los clientes con deudas castigadas en su mayoría no desean ser ubicados y cuando cambian algún dato de su información financiera no lo reportan a las entidades bancarias, es así que durante la gestión de cobro es importante validar los datos del cliente y si se requiere la actualización de datos se podrá realizar con la aprobación del deudor.</p>	<p style="text-align: center;">Ninguno</p>	<p>Los especialistas interpretan que la actualización de los datos personales del deudor es importante durante la gestión de cobro ya que el cliente en su mayoría no se comunica con las empresas cuando realizan algún cambio en sus datos lo que en ocasiones genera dificultad para ubicar al cliente y poder realizar la cobranza oportuna, por otro lado se debe de contar con el consentimiento del cliente para realizar la actualización de información en el sistema de cobranza.</p>
<p>8. ¿En su</p>	<p>El entrevistado</p>	<p>El entrevistado</p>	<p>La entrevistada</p>	<p>El entrevistado</p>	<p>Los entrevistados</p>		<p>Los especialistas</p>

<p>opinión las reclamaciones extrajudiciales en la gestión de cobranza de deudas castigadas por parte de los asesores deben ser más asertivas empleando mecanismo de orientación a los clientes y también una debida capacitación a los asesores</p>	<p>menciona que sí, indica también que la cancelación de cuentas importantes se basa en la asertividad y el manejo de la negociación por parte del asesor en la gestión de cobro, por otro lado, la capacitación es muy importante para los asesores puesto que sirve como medio para brindar guías y pautas necesarias que todo asesor necesita para negociar una deuda.</p>	<p>menciona que sí, indica que definitivamente una negociación asertiva busca que el cliente entienda la importancia que tiene llegar a una solución de pago. La cobranza asertiva busca recuperar al cliente y lograr que solucione su deuda, mostrando que el asesor está para ayudarlo.</p>	<p>menciona que sí, tanto la asertividad del asesor y la capacitación es importante para una efectiva gestión de cobro. Indica que la empresa es responsable de brindarles todas las herramientas de conocimiento a sus asesores incluido un <i>speech</i> de cobranza que si bien no se sigue en su totalidad sirve como una guía para tener las ideas ordenadas en la gestión, mucho dependerá</p>	<p>menciona que sí, es primordial una adecuada capacitación a los asesores informándoles sobre las optimizaciones de los procesos de cobranza y también sobre la efectividad que genera un adecuado proceso de cobro.</p>	<p>conciernen que las gestiones de cobro deben de ser más asertivas ya que lo que se busca es recuperar al deudor y lograr la solución de su deuda por otro lado mencionan que las empresas son las encargadas de brindar el conocimiento y optimizando a sus asesores de cobro para cumplir con una gestión de cobro adecuada.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>interpretan que la asertividad es parte del adecuado proceso de cobranza caracterizado por lograr el pago de la obligación por parte del deudor por otro lado la empresa debe de brindarle las herramientas necesarias a sus gestores de cobro por medio de las capacitaciones constantes.</p>
---	---	--	--	---	---	-----------------------	---

encargados en esta gestión?			del accionar del asesor frente a la información que la empresa le ofrece.				
9. ¿Cree Ud. que el adecuado manejo de la información financiera del deudor aumenta la posibilidad de generar nuevos acuerdos de pago en la gestión de cobranza de deudas castigadas?	El entrevistado menciona que sí, indica que el manejo de información financiera es clave, el asesor debe de evaluar con la información del cliente el tipo de cliente que es para así ofrecerle la mejor alternativa de pago, es el fin de contar con la información del cliente además de poder contactarlo.	El entrevistado menciona que sí, el asesor de cobranza debe de mantener el control en la gestiona de cobro durante la llamada telefónica o de manera presencial con el cliente, manejar adecuadamente la información en muchas ocasiones genera la atención del cliente.	La entrevistada menciona que sí, e indica que cuando se habla de la información financiera se debe de tener en cuenta que no solo se hace referencia a la que figura en el sistema sino también a la que el asesor puede recaudar por medio del cliente en la gestión de cobro.	El entrevistado menciona que sí, e indica que el adecuado manejo de la información financiera genera confianza en el cliente y se puede lograr durante el proceso de cobranza el compromiso del pago de la obligación.	Los especialistas concuerdan con que el adecuado manejo de la información financiera hace que el asesor mantenga el control de la gestión de cobro generando la atención del cliente, además el adecuado manejo de los datos del cliente es clave ya que de esta manera se le puede brindar la mejor alternativa de solución al	Ninguno	Los especialistas interpretan que el adecuado manejo de información financiera del deudor representa el control que tiene el asesor durante el proceso de cobro obteniendo la confianza del cliente y así aumentando la probabilidad de concretar acuerdos de pago. El adecuado manejo de la información del deudor ayuda al asesor a ofrecerle al cliente la mejor alternativa de pago para

					deudor, así mismo es importante recaudar información o confirmar la información del deudor en el sistema, estos procesos aumentan la posibilidad de generar compromisos de pago nuevos.		que pueda ser cumplida.
10. ¿En su opinión cuales cree Ud. que son los criterios que el asesor de cobranza debe seguir para evitar el	El entrevistado menciona que un criterio importante es no involucrar temas personales es decir buscar información de algún familiar o amistad ajeno al proceso de cobro para esto se	El entrevistado menciona que el asesor debe de tener en cuenta que la información financiera es fundamental para el buen desarrollo de la gestión, es así que no debe de dirigirse al cliente	La entrevistada menciona que el asesor debe ser totalmente neutral en la gestión de cobro, debe de ser empático y siempre contar con la escucha activa ya que por medio del cliente	El entrevistado menciona que el asesor debe de respetar siempre al cliente y proteger su privacidad, la gestión de cobranza no debe de ser invasiva.	Los especialistas señalan que los asesores de cobranza no deben de involucrar en la gestión de cobro temas personales debiendo ser neutrales durante el proceso, así mismo mencionan que el		Los especialistas interpretan que los gestores de cobranza deben de separar los temas personales durante el proceso siendo neutrales, empáticos y aprovechar su escucha activa, también debe de evitarse el empleo del

inadecuado manejo de la información financiera del deudor?	recomienda delimitar el acceso de información dentro de la empresa, observando solo los datos de los clientes que se deben de gestionar.	con términos inadecuados, debe capacitarse siempre y debe de cumplir con las pautas que las áreas correspondientes les brindan para un adecuado proceso de cobro.	se podrá confirmar la información que se visualiza en el sistema. Otro punto importante es mantener el respeto en el transcurso de la gestión, así el cliente sufra de endeudamiento el asesor debe de mantener los lineamientos del respeto.		gestor debe de ser empático y caracterizarse por la escucha activa evitando utilizar términos inadecuados manteniendo el respeto durante el proceso de gestión. Recomiendan también delimitar el acceso de información dentro de la empresa protegiendo de esta manera la privacidad del deudor.	Ninguno	lenguaje inadecuado durante la acción de cobro, a su vez mencionan que el acceso a la información dentro de las empresas debe de ser restringido y solo debe de ser utilizado por personal apto protegiendo así la información del deudor.
11. ¿En su opinión cual es la importancia de la	El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de	El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de	La entrevistada menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de	El entrevistado menciona que si es importante la formalización del nuevo acuerdo de	Los especialistas mencionan que si es importante la formalización de los nuevos acuerdos		Los abogados interpretan que la formalización de los acuerdos de pago ya sea virtual o escrita

<p>formalización del nuevo acuerdo de pago obtenido de la gestión de cobro de la deuda castigada?</p>	<p>pago por dos razones, para que el cliente pueda visualizar el ordenamiento de sus pagos y que este reflejado en el sistema y por otro lado un cliente que ha hecho un acuerdo de pago formalizado es un cliente que realmente tiene el deseo de solucionar su obligación.</p>	<p>pago menciona también que de no formalizarse sería una gestión de cobro fácil de quebrantar, sería letra muerta ya que en cualquier momento el cliente puede incumplir con el pago de la obligación.</p>	<p>pago ya que presentan mayor probabilidad de pago los acuerdos formalizados en contraposición con los no formalizados en algún documento físico o virtual.</p>	<p>pago ya que cuando se realiza una gestión de cobro a distancia puede generar desconfianza al cliente por ello se requiere la fidelización del compromiso de cumplimiento de la obligación con documentos de cancelación y/o para generarle seguridad al cliente y evitar el incumplimiento del pago.</p>	<p>de pago producto de las gestiones de cobro ya que cuando se realiza una gestión de cobro a distancia puede generar se cierta desconfianza en el cliente por ello se requiere la fidelización del compromiso mediante documentos escritos o virtuales, mencionan también que los acuerdos formalizados cuentan con mayor probabilidad de ser cumplidos y demuestra el deseo del cliente de cancelar la obligación, la no</p>	<p>Ninguno</p>	<p>provenientes de la gestión de cobro, generan mayor confianza al cliente así mismo la formalización aumenta la probabilidad de cumplimiento del pago de la obligación por parte del deudor.</p>
--	--	---	--	---	--	-----------------------	---

					formalización de un acuerdo de pago a futuro conllevará el incumplimiento del acuerdo.		
12. ¿Cree Ud. que algunos asesores realizan gestiones inadecuadas en el cobro de una deuda castigada haciendo más tedioso que lo requerido, vulnerando el derecho de protección	El entrevistado menciona que si e indica que se debe de conocer cuál es el perfil del cliente para que el asesor tenga en cuenta cómo manejar la gestión de cobro ya que no todos los clientes tienen las mismas características.	El entrevistado menciona que si e indica que por lo general las empresas de cobranza no suelen capacitar a sus empleados ya que muchos de los asesores llegan con carteles de tener vasta experiencia en las gestiones de cobro de deudas castigadas, por otro lado, que la empresa brinde capacitaciones constantes en	La entrevistada menciona que sí e indica que existen asesores que realizan gestiones inadecuadas de cobranza porque no reciben las capacitaciones pertinentes sobre la normativa vigente, es por ello que las charlas o capacitaciones deben de realizarse constantemente, sin importar el	El entrevistado menciona que sí e indica que mucho depende de la supervisión y monitoreo que se le hace al asesor ya que de esta manera se evitaría la generación de reclamos y se lograría el fin de la cobranza que es ayudar a generar la solución a la deuda del cliente.	Los especialistas mencionan que los asesores de cobranza en muchas ocasiones realizan gestiones de cobro inadecuadas y hacen una cobranza más tediosa de lo que realmente es, el asesor debe de evaluar el perfil del cliente para poder ofrecerle una alternativa posible de pago ya que no	Ninguno	Los especialistas interpretan que no todos los clientes cuentan con un mismo perfil es por eso que el asesor de cobranza debe de ofrecerle al cliente la mejor opción de pago según sus características, por otro lado, la falta de capacitaciones constantes y la supervisión por parte de las empresas de cobranza contribuye al aumento de la generación de reclamos a causa de la

<p>al cliente?</p>		<p>materia de protección al consumidor y en materia de protección de datos ayudará a muchas empresas y los aliviaría de tantos reclamos y denuncias.</p>	<p>cargo o años de experiencia en el rubro.</p>		<p>todos los clientes cuentan con las mismas características. Mencionan también que el personal de cobranza debe de recibir capacitaciones pertinentes y constantes sin importar la edad, los años de experiencia en el rubro o el cargo que desempeñan en la empresa, el monitoreo por parte de las áreas encargadas contribuirá a la reducción de la generación de reclamos.</p>		<p>vulneración de los derechos del consumidor.</p>
---------------------------	--	--	---	--	--	--	--