



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Afectación del derecho a la intimidad ante los métodos
abusivos de cobranza de las entidades financieras**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Carlos Aldea, Roberto Eddy (orcid.org/0000-0002-9855-0849)
Leiva Castillo, Stephano Eduardo (orcid.org/0000-0002-0744-7775)

ASESORES:

Mg. Leon Reinaltt, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-4814-9512)
Mg. Niño Calderon, Brianda Del Rocio (orcid.org/0000-0003-3640-3090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos Fundamentales, Derechos Constitucionales y Jurisdicción
Constitucional y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por permitirnos llegar hasta este punto de nuestra carrera, a nuestros padres, por el apoyo incondicional en los momentos adecuados, a nuestras parejas que nos dieron el aliento necesario.

Agradecimiento

A nuestros docentes que aportaron en el desarrollo de la presente investigación.

A nuestras familias por el apoyo proporcionado en el transcurso de la carrera.

A Maria Del Carmen Huaman Blas por el apoyo moral y emocional proporcionado al tesista Roberto Eddy Carlos Aldea.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEON REINALTT LUIS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de las Entidades Financieras", cuyos autores son LEIVA CASTILLO STEPHANO EDUARDO, CARLOS ALDEA ROBERTO EDDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 07 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUIS ALBERTO LEON REINALTT DNI: 18138359 ORCID: 0000-0002-4814-9512	Firmado electrónicamente por: LLEONRE el 07-12- 2023 13:22:45

Código documento Trilce: TRI - 0687738



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LEIVA CASTILLO STEPHANO EDUARDO, CARLOS ALDEA ROBERTO EDDY estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de las Entidades Financieras", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
STEPHANO EDUARDO LEIVA CASTILLO DNI: 70504820 ORCID: 0000-0002-0744-7775	Firmado electrónicamente por: SLEIVAC el 07-12-2023 10:18:55
ROBERTO EDDY CARLOS ALDEA DNI: 73657933 ORCID: 0000-0002-9855-0849	Firmado electrónicamente por: RECARLOSC el 07-12- 2023 10:17:10

Código documento Trilce: TRI - 0687739

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.1.1. Enfoque.....	17
3.1.2. Diseño o Método de investigación.....	17
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización.....	17
3.3. Escenario De Estudio.....	18
3.4. Participantes.....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimientos.....	19
3.7. Rigor científico.....	20
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos.....	21
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
4.1. Recursos y Presupuesto.....	22
4.2. Financiamiento.....	23

4.3. Cronograma de ejecución.....	24
V. Resultados	25
VI. Discusión	52
VII. Conclusiones.....	59
VIII. Recomendación	60
IX. REFERENCIAS.....	61
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	26
Tabla 2	29
Tabla 3	31
Tabla 4	34
Tabla 5	36
Tabla 6	39
Tabla 7	41
Tabla 8	43
Tabla 9	46
Tabla 10.....	49

Resumen

La temática a tratar, aborda un problema social persistente en Perú. Partimos planteando cómo los métodos agresivos de cobro financiero impactan en la intimidad. Dándose así el objetivo general: Determinar la vulneración del derecho a la intimidad ante dichos métodos, considerados prácticas ilegales, a pesar de las leyes explícitas prohibitivas e imperativas. Teniendo como finalidad específica Identificar las dimensiones que se vulneran del citado derecho, analizando la normativa nacional e internacional y, evaluando la colisión entre intimidad y patrimonio. La metodología descriptiva incluye entrevistas con especialistas, revelando una realidad preocupante: las deudas y cobros abusivos persisten. Las personas afectadas, desconociendo sus derechos, no toman medidas legales adecuadas, mientras las entidades financieras, a pesar de infringir normativas constitucionales, continúan con prácticas abusivas como llamadas fuera de horario o divulgación de deudas. Se emplea un test de ponderación para contrastar la intimidad con el patrimonio, concluyendo la primacía del primero como derecho fundamental. Los métodos de cobro, al no cumplir criterios de proporcionalidad, necesidad y legitimidad, no justifican la vulneración de la intimidad. Este estudio señala la urgencia de proteger un derecho fundamental frente a prácticas financieras abusivas que persisten a pesar de su ilegalidad y su impacto negativo en la sociedad.

Palabras clave: Intimidad, Entidades Financieras, Derecho y Cobro Abusivo

Abstract

The theme addresses a persistent social problem in Peru. We start by discussing how aggressive methods of financial collection impact on privacy. Thus, the general objective was to determine the violation of the right to privacy in the face of these methods, considered illegal practices, despite explicit prohibitive and imperative laws. Having as specific purpose to identify the dimensions that are violated of said right, analyzing the national and international regulations and evaluating the collision between privacy and heritage. The descriptive methodology includes interviews with specialists, revealing a worrying reality: abusive debts and collections persist. The people affected, unaware of their rights, do not take appropriate legal measures, while the financial institutions, despite violating constitutional regulations, continue with abusive practices such as calls out of hours or disclosure of debts. A weighting test is used to contrast intimacy with heritage, concluding the primacy of the first as a fundamental right. Since the methods of collection do not meet the criteria of proportionality, necessity and legitimacy, they do not justify the violation of privacy. This study highlights the urgency of protecting a fundamental right from abusive financial practices that persist despite their illegality and negative impact on society.

Keywords: Privacy, Financial Entities, Law and Abusive Collection

I. INTRODUCCIÓN

El Estado es el llamado a velar por la protección de los derechos fundamentales que toda persona tiene, esto lo hace a través de mecanismos jurídicos, sin embargo, muchas veces la sola creación normativa no es suficiente. En algunos casos ni tan siquiera existe norma que regule o proteja el derecho que a continuación se expone, lo que hace que la situación empeore aún más.

Ahora bien, el derecho a la intimidad es definido según (García, 2019) como la facultad que tiene el ser humano para restringir cierta información, teniendo aspectos confidenciales que no deben ser expuestos públicamente, además cuenta con dimensiones, como la íntima y la familiar, que deben ser analizadas para prevenir conductas vulneradoras de este derecho fundamental.

Para ejemplificar la vulneración al derecho a la intimidad, existe el caso de la compañía UBER que entre los años 2016 y 2017 sufrió un robo de datos masivo de 57 millones de usuarios, la empresa fue duramente criticada por haber escondido la información durante varios meses, esto generó que se abran varias investigaciones en E.E.U.U y Europa, pues se había afectado el derecho a la intimidad de los usuarios del aplicativo, revelando datos personales, constituyendo una clara y evidente violación de éste derecho de primera generación. (Armas, 2018)

Existen diferentes maneras de vulnerar los datos personales, una de ellas se encuentra asociada a lo que busca proteger el derecho del consumidor y, esta ilicitud es denominada como métodos abusivos de cobranza, que incluye prácticas o acciones ilegítimas en contra de los deudores por parte de los acreedores, quienes usando los datos personales y sistematizando acciones buscan obligar al deudor a pagar. (Galarza & Santamaría, 2020)

Comportamiento lesivo del orden constitucionalmente protegido, al vulnerar el derecho a la intimidad en su esfera personal y familiar, con estos métodos abusivos de cobranza que muchas veces practican las entidades financieras

sin tener reparos en la afectación del derecho a la intimidad, ni en los derechos del consumidor.

Los métodos abusivos de cobranza, según (Polo, 2022) son prácticas ilegales, injustas o engañosas utilizadas por las entidades financieras con el fin de recuperar su cartera morosa. Estas conductas las realizan haciendo uso incorrecto e inadecuado de los datos personales que les proporcionan sus clientes.

Según el Código Peruano del Consumidor, enmarca las diferentes conductas ilícitas que utilizan las empresas para intimidar o amenazar a los usuarios de forma ilegítima, es decir, dicho código las enmarca a modo de prohibición en el artículo 62, el realizar visitas o llamadas impetuosas en horarios no permitidos, informar a terceros sobre la deuda personal, mandar a terceros ajenos a realizar cobros con carteles sobre la deuda, difundir a través de medios de comunicación deudas y enviar comunicados o llamadas a terceros ajenos. (2010)

Un caso particular en el Perú se cita en la RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI que trata sobre “Métodos Abusivos De Cobranza”, específicamente el Señor Carlos Ernesto Llerena Botto denunció al Banco INTERBANK por ir en contra a lo establecido en el Código De Protección Y Defensa Del Consumidor en su Art. 61, procediendo a realizar llamadas telefónicas constantemente, acceden a información personal que no tienen autorización de utilizar y se usó a terceros involucrados indirectamente, coaccionándolos para que se realice el pago correspondiente. (23, febrero, 2021)

Cabe mencionar que el empleo de estos métodos tiene un impacto negativo en la percepción de confianza de los ciudadanos hacia el sistema financiero y las instituciones bancarias. La falta de protección y respeto de la intimidad por parte de las entidades financieras genera un deterioro en la relación entre los clientes y las instituciones. Esta situación descrita nos lleva a plantearnos: **¿Cuál es la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras?** -Teniendo como objetivo general; **Determinar** la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras. Y como objetivos

específicos, **Identificar** las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza, **Analizar** la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional, **Identificar** las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.

Ahora bien, el presente trabajo encuentra su **justificación teórica** en la finalidad de contribuir al conocimiento desde una perspectiva constitucional, ya que existe diversa doctrina del derecho a la intimidad; pero la subjetividad de éste derecho no ha logrado que los países adopten una postura normativista uniforme, ni que los intérpretes y operadores jurídicos puedan desarrollar correctamente su labor debido a la falta de criterios normativos necesarios para medir la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza, donde encontramos la **justificación práctica**. Y por el último, pero no menos importante la justificación **metodológica**, que nos permitirá la elaboración y ejecución de instrumentos de recolección de datos que nos permitan a su vez realizar métodos científicos del fenómeno antes descrito, demostrando la validez y confiabilidad de dicho estudio, para que pueda ser de gran provecho la presente contribución académica, para futuras investigaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el desarrollo académico de la presente investigación, es de vital importancia científica, precisar antecedentes relevantes para la objetividad y reforzamiento de nuestra investigación, por ello, podemos mencionar en el plano internacional que (Vargas et al., 2022) en su artículo jurídico científico de gran impacto, se propuso cómo objetivo analizar exhaustivamente el derecho a la intimidad, las limitaciones y restricciones, además de las razones que se advierten para decir que éste derecho no es absoluto, utilizando una metodología socio-jurídica de carácter cualitativo; dónde llegaron a la conclusión que el derecho a la intimidad puede sufrir múltiples vulneraciones si no se actúa de manera adecuada y diligente frente a determinados eventos donde las limitaciones al derecho a la intimidad obedecen al orden público, siguiendo una política-criminal estatal, donde se intenta actuar bajo los parámetros constitucionales frente al levantamiento de las comunicaciones en los casos de investigación penal, dónde el legislador no ha logrado delimitar la herramienta jurídica, que en teoría debe tener la característica de pertinente, conducente y confesante del hecho o evento que es materia de investigación. Algo que no se está logrando, cometándose vulneraciones al derecho a la intimidad.

Siguiendo con el plano internacional, otro antecedente (Tigrero, 2020) en su tesis que trata sobre el derecho a la intimidad desde una perspectiva constitucional y utilizando el derecho comparado, dónde se tiene por objetivo la reforma normativa del código penal ecuatoriano para garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar. Arribando a la conclusión que tanto en la realidad ecuatoriana como en las legislaciones sudamericanas se da la inexistencia de una delimitación clara o una postura uniforme respecto al derecho a la intimidad, razón por la cual sería pertinente conceptualizaciones flexibles de este derecho, que sean adaptables a la evolución social y la necesidad de realizar planes de políticas criminales adecuadas, protegiendo los derechos fundamentales.

Además, el autor resalta la idea que el derecho a la intimidad es un derecho personalísimo y fundamental.

También, otro antecedente de gran impacto científico, desde un enfoque continental europeo y americano, nos lo trae a colación (Polo, 2022) Quién refiere que el derecho a la intimidad ha sido objeto de diversas conceptualizaciones y de grandes debates en tiempos actuales, habida cuenta de los avances tecnológicos. Y a su vez, intenta dilucidar los primeros alcances de la conceptualización realizada por Samuel Warren y Louis Brandeis en Estados Unidos en el año de 1890 sobre este derecho fundamental y que fue este desarrollo académico el que abrió el debate en Estados Unidos, constituyendo la idea del derecho a estar solo y de la no intromisión de terceros en el ámbito privado.

Por otra parte, desde una perspectiva europea, el autor hace énfasis en la doctrina alemana, donde se desarrollaron conceptos como la dignidad de la persona humana y el libre desarrollo de la personalidad que tiene toda persona, en ese orden de ideas, se relacionó estos dos últimos aspectos a la construcción del derecho a la intimidad en Alemania. También, el autor nos habla sobre las esferas que tiene el derecho a la intimidad, cómo lo son la íntima, privada e individual y que todas ellas obedecen y merecen un especial cuidado en la regulación jurídica. Finalmente, el autor llega a la conclusión que en el derecho anglosajón europeo y estadounidense se comparten algunas conceptualizaciones similares, pero con diferente terminología, refiriéndose en ambos casos al derecho a la intimidad. (Carrasco R. & Trelles V. 2020)

Asimismo, (Aquino et al., 2019), en una revista jurídica de gran impacto, argumenta de manera muy clara y precisa el derecho a la intimidad y los alcances que se tiene de este derecho y que se ve plasmado en el secreto de las comunicaciones, la inviolabilidad de domicilio, la protección de los datos personales. Y que, el espacio virtual puede ser el bien jurídico que englobe los derechos a la intimidad, al honor, a la buena imagen, si hablamos del plano digital.

Para hablar del derecho a la intimidad, primero, es justo y necesario hablar de derechos humanos y derechos fundamentales, puntualizando sus antecedentes históricos. Para (Arellano, 2020), menciona que en el año 1215 el rey Juan sin Tierra, les otorgó a los nobles ciertos “derechos” como el de,

no disponer la muerte, ni la prisión, ni la confiscatoriedad de bienes, es en ese sentido que se habla de forma primigenia de los derechos con un carácter general y ligeramente legítimo. En otras palabras, cuenta que de una u otra forma se positivizaron dichos derechos en un escrito, que fue denominado Carta Magna, la que en tiempos actuales viene a ser lo que hoy conocemos como Constitución y que es la máxima norma de los ordenamientos jurídicos.

Por otro lado, en el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta el desarrollo histórico del derecho a la intimidad, según (Zúñiga, 1997) mencionó que la Carta Magna sirvió como base e inspiración para alcanzar ver la luz de más derechos, pues a raíz de la Revolución Francesa de 1789 nace la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, en donde se establecen aspectos como la protección de los derechos adquiridos por el hombre. Es decir, por el hecho de ser humano y que estos son naturales y no caducables, tales como la libertad, la propiedad, la seguridad, la resistencia y otros; derechos que fueron inspirados bajo el lema de Libertad, Igualdad y Fraternidad.

Para entrelazar ideas, el derecho a la intimidad vería la luz en el sistema jurídico del Common Law o Derecho Anglosajón (en Inglaterra), donde el inglés William Pitt, de forma primigenia hablaría en su discurso parlamentario en 1763 la frase la casa de uno es su castillo, haciendo referencia a la protección que debía tener el hombre dentro de su morada, frente al poder de la monarquía, ésta última debía respetar la morada de la persona.

Posteriormente, en 1879 es el jurisperito Thomas M. Cooley, quien en su obra Tratado Sobre la Ley de daños (o ilicitud civil), establece el derecho a ser dejado solo, inspirado justamente en el aforismo anterior. (Zúñiga, 1997)

Luego, fueron los estudiosos del Derecho de la Universidad de Harvard, Louis D. Brandeis y Samuel D. Warren, quienes en el año de 1890 implantan las bases del derecho a la intimidad desde una perspectiva más amplia y profunda en su artículo Derecho a la Privacidad, siendo reconocidos por el mundo como los que mejor desarrollaron este derecho en dicha época, tal es así que la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1940 inspiró su conceptualización y positivización de dicho derecho en su articulado número 12(Aquino et al., 2019). También, ratificado en 1969 por la Organización de

Estados Americanos, la cual creó la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el año de 1979, la misma que jurisdicciona en materia de Derechos Humanos.

En nivel nacional, este derecho vería la luz en la Constitución de 1979, donde se habla por primera vez de la protección del derecho a la intimidad personal y familiar, sin embargo, no existía un desarrollo doctrinario nacional al respecto, además de la carencia normativa que desarrolle la protección de este derecho de manera complementaria a la raigambre constitucional. Manuel Atienza. (2020)

Asimismo, es pertinente mencionar que el derecho a la intimidad, es un derecho de los denominados de primera generación, es decir, aquellos que se encuentran como base de la dignidad humana y de la protección enfática de los ordenamientos jurídicos. Tales derechos tienen una importancia tan trascendental, que sin su protección no podría vivirse en sociedad.

Según (Leandro et al., 2012) en su investigación menciona que, estos derechos son la vida, la libertad, la igualdad, entre otros. Dentro de esa gama de derechos de primera generación encontramos al derecho a la intimidad, constituyendo una de las bases de la dignidad humana, esa que en nuestra Carta Magna de 1993 compone el fin supremo de la sociedad y del Estado. Ahora bien, partiendo de dos posturas sobre los derechos humanos, podemos mencionar la iusnaturalista y la iuspositivista.

La doctrina teórica referida a la posición iusnaturalista nos menciona a que los derechos humanos, nacen independientemente de la norma escrita, independientemente de las fuentes formales, es decir, que el ser humano por su condición de tal, nace con derechos, obedeciendo a valores de justicia, intrínsecos en la persona humana.

El iusnaturalismo guarda relación con la ética, la bondad, la moral y el raciocinio como constructo de los derechos y que, el ser humano puede distinguir con estos aspectos lo bueno y lo malo en su comportamiento. Asimismo, el iusnaturalismo destaca la cualidad y/o característica de universalidad de los derechos. Además de estar relacionado con la subjetividad de lo que desencadena la moral. (Gradez C. 2021)

Por otra parte, la doctrina iuspositivista, nos refiere a que el derecho se encuentra desligado de la moral y que, las leyes son un grupo de normas inventadas por el hombre y diligenciadas por el Estado, quien viene a ser el llamado a garantizar el cumplimiento de las mismas.(Leandro et al., 2012) El iuspositivismo, comprende a todas las leyes de forma objetiva, formal, escrita; además obedece a un carácter imperativo- coercitivo. Es decir, avala el uso de la fuerza ante el incumplimiento de las normas, en este caso, dependerá de cada ordenamiento jurídico la protección de los derechos, por ser soberanos respecto a su creación y positivización normativa.

También, es conveniente tratar sobre los límites, núcleo duro y contenido esencial de los derechos, pues se sabe que las normas no son absolutas, tienen excepciones de acuerdo a la situación en concreto, es en ese sentido que los derechos podrían ser limitables, de acuerdo a la regulación constitucional, tal es así que por citar un ejemplo el derecho a la vida no es absoluto, pues existen excepciones, un ejemplo en nuestro ordenamiento jurídico menciona como una limitación al derecho a la vida, la legítima defensa. (Zamorano, 2019)

Otro caso donde se limita constitucionalmente un derecho es el de libre tránsito o locomoción y esto ocurre cuando se dan casos como epidemias, problemas que pongan en grave o potencial riesgo el orden público o seguridad nacional, donde entran a tallar los regímenes de excepción o estado de emergencia bajo los parámetros del principio de proporcionalidad, según el cual únicamente deben suspenderse los derechos que resulten indispensables para hacer frente a esta situación.

Pero, existen algunos derechos que no pueden suspenderse pues se presume que jamás va a ser proporcional, que nunca va a ser justificado suspenderlos para hacer frente a ninguna situación por difícil que sea, este conjunto de derechos que no son suspendibles es lo que conocemos como el núcleo duro de los derechos (derechos humanos en general, que no pueden ser suspendidos, vistos como una construcción única). (Hadad, 2020)

El derecho a la intimidad es el derecho humano consistente en el disfrute de un ámbito propio, reservado, para el desarrollo de su vida individual y familiar, plena, libre, independiente, excluyente de intromisiones o injerencias de

terceros. Podemos decir que, el derecho a la intimidad es el subconjunto del derecho a la privacidad, es decir, la privacidad es el género y la intimidad la especie, porque la privacidad es el ámbito que comprende la vida privada (intimidad), que tiene la característica de restringido, de confidencial, no divulgable.

Adicionalmente, desde una perspectiva constitucional y como decíamos párrafos arriba, el derecho a la intimidad tiene limitaciones que son constitucionalmente amparables, siempre y cuando existan: en primer grado se vea afectado gravemente o potencialmente el interés del conglomerado social (interés público), es decir, la sana y pacífica convivencia, el correcto orden y funcionamiento de las cosas. (Arévalo, 2019)

En segundo grado, cuando exista un tema judicial o tributario por resolver o para labores de seguimiento, intervención o inspección estatal; finalmente en tercer grado cuando exista un conflicto de intereses entre derechos de igual grado o jerarquía que se encuentren constitucionalmente amparados. Además de ello, el estado debe garantizar y velar por los preceptos normativos, preguntándose el para qué y el porqué, de la vulneración de este derecho sin que se vulnere la dignidad de la persona y que la persona pueda tener una expectativa legítima de su derecho invocado. (Hadad, 2020)

Ahora bien, con el constante cambio del derecho a la intimidad, los teóricos Warren y Brandeis, mencionan en virtud del mismo derecho, los aspectos que caracterizan el derecho al honor, este derecho contiene un núcleo original de la libertad negativa, o denominado también *status libertatis*, adsorbiendo una dimensión de autodeterminación de la persona, plasmándolo en la toma de decisiones que no afecte la voluntad de otros o terceros. (García, 2019)

En la teoría germana, recalcan las esferas privadas y sociales, donde construyen de manera dogmática el derecho a la intimidad. Es así que, su principal valor lo proporciona la defensa de la dignidad humana, en ésta teoría podemos encontrar los límites o restricciones y características principales que se adecúan al derecho a la intimidad, considerando su valor en la dignidad y la afectación de la misma, de manera individual o social, alterando el orden de la vida cotidiana de la persona por la afectación generada al mismo derecho. (Laura L. 2022)

Uno de los enfoques más importantes, lo ofrece el jurista Robert Alexy con su obra teórica de los derechos fundamentales, se conecta con el derecho a la autodeterminación, la libertad tácita y teoría de las esferas. Esta teoría se desarrolla debido a que la defensa del derecho a la intimidad recae directamente con la esfera más interna del derecho individual o núcleo, por ende, tiene una afectación que resulta en una valoración o ponderación a favor de las libertades individuales o colectivas que tiene cada persona, obligando a fundar las restricciones o instrumentos legales para sancionar estas acciones. (Leandro et al., 2012)

Por otro lado, la evolución constante del consumismo en la sociedad, es necesario la existencia de normas que regulen la conducta humana, en relación con el derecho del consumidor, porque, es el amparo de los consumidores, ante acciones u omisiones que pueden generar afectaciones negativas a la persona que crea un vínculo de consumo (Compra y venta). Por lo tanto, ante tales circunstancias, un fenómeno jurídico estudiado son los métodos abusivos de cobranza.

Como antecedente nacional, tenemos a (Fernandez & Luccia, 2021), en su investigación relacionada con los cobros indebidos y como objetivo general, proponer medidas para disminuir los cobros indebidos en municipalidades, manteniendo al margen una metodología cuantitativa. En dicho estudio, se demostró que existen medidas para regular los cobros indebidos que son parte de la ilegalidad en algunas municipalidades por la cuantía desbalanceadas, por lo que, planteo criterios taxativos en regulaciones normativas que delimiten una proporción equitativa por zona, disminuyendo el uso de métodos abusivos de cobranza por algunas entidades municipales.

Por otro lado consideramos la investigación realizada por (Olenka, 2022) donde estudia el derecho de la protección al consumidor en la gestión de cobranza a deudores castigados, donde se tuvo como objetivo determinar la manera en cómo afecta el derecho del consumidor la gestión de la deuda castigada, teniendo como medio metodológico, la parte cualitativa, en el presente estudio se determinó que afectación del derecho al consumidor, en base a criterios normativos, doctrinarios y jurisprudenciales, dentro de los cuales se orientó que no existe una suficiente defensa para los consumidores

cuando se vuelven deudores y se les afecta de manera ilegal los aspectos trascendentales de su vida personal en base a la gestión de cobranza.

Por último, a (Galarza & Santamaría, 2020) que se basó en estudiar la gestión de cobranza y su influencia sobre la recuperación de la cartera castigada de los deudores, en esta investigación se tuvo como objetivo principal, el analizar la influencia de la gestión de cobranza, donde se tuvo como medio de metodología la parte cualitativa. Resultando existente una influencia significativa en la cartera castigada de los deudores, mediante una relación positiva considerable al aplicar la gestión con el uso del consentimiento y a su vez una afectación negativa en la citada gestión sin mediar recurso ni resultado, es decir, considerando dos vertientes una positiva y una negativa.

Según (Montalvo, 2020) a nivel internacional, los métodos abusivos de cobranza son objeto de estudio, debido a que las prácticas que se realicen dentro de este escenario relevante para el derecho, degrada la norma, afectando en consecuencia al deudor, es el momento donde debemos comprender que existen límites dentro del cobro a realizar, la existencia de la cartera morosa, cartera castigada o cartera del deudor, se toman como medidas para no afectar directamente al deudor y a los derechos que se contemplen en relación a él.

Por lo tanto, debemos precisar que la existencia de un derecho no puede estar por debajo de la pérdida patrimonial que ocasiona un deudor al acreedor, aplicando métodos ilegales para el cobro de la misma, en estas circunstancias, es necesaria la aplicación de herramientas que afecten el patrimonio del deudor, sin afectar sus derecho a la intimidad de forma ilegítima, para no caer así en los métodos abusivos de cobranza, en consecuencia, afectando el derecho del consumidor y en algunos casos afectando el citado derecho de primera generación.(Riega, 2019)

En México, encontramos ciertas prácticas que se relacionan con los métodos abusivos de cobranza, entre ellas se tiene, el hostigamiento constante por vía telefónica, vía digital, uso de lenguaje ofensivo, amenaza, divulgación de información personal a terceros sin autorización y envío de notificaciones judiciales fraudulentas.(García, 2022) La afectación que generan éstas prácticas, ocasiona estragos en los lineamientos normativos, porque involucra

una vulneración de derechos personales, por una deuda, por lo que es necesario aplicar herramientas de castigo al patrimonio.

En Perú, existe un organismo público constitucionalmente autónomo que, controla e intenta regular este tipo de actividades que contravienen a la norma, la Superintendencia de Banca, Seguro y Administración Privada de Fondos de Pensiones (SBS) es una institución clave para la regulación y supervisión de las acciones u omisiones que realizan las entidades financieras, con los deudores, debido que es necesario mantener un equilibrio de poderes que permita defenderse de los métodos abusivos de cobranza de los acreedores, porque es una realidad que se concretiza en el abuso del sistema bancario privado para la recuperación de las deudas. (Guillem, 2022)

Uno de los pilares que se constituyen como herramienta de los acreedores hacia los deudores, es la cartera castigada o también conocida como cartera en mora o cartera deteriorada, que hace referencia a los préstamos incobrables que generan alto riesgo de pérdida para las entidades financieras, uno de los puntos más importantes, es el uso de este mecanismo de las entidades bancarias privadas para frenar parte del patrimonio del deudor, llevándolo a vía judicial o usar los métodos alternativos de resolución de conflictos, para el cobro de la deuda.

Para (Zamorano, 2019) menciona que los métodos abusivos de cobranza, son prácticas ilegales que se adoptan por algunas empresas o personas, con el fin de la recuperación de la deuda, en el Perú, a pesar de existir mecanismos jurídicos regulados, es una problemática que aqueja a los deudores, por lo que existen cobradores que emplean métodos de coacción con el fin de la recuperación de la deuda para el acreedor.

Entre las principales teorías sobre el fenómeno del cobro coactivo y abusivo, tenemos las siguientes, la teoría de la coerción y la influencia social, del autor Robert Cialdini, menciona que el uso de los métodos abusivos se utiliza mediante la coerción y la influencia social para garantizar el cobro del deudor, enfatiza en que los cobradores utilicen tácticas de psicología para emplearlas al deudor y así paguen su deuda. (Fernandez & Luccia, 2021)

Por otro lado, tenemos la teoría de aprendizaje social, con su autor destacado, Albert Bandura, postula que el escenario de los métodos coercitivos se aprende dentro de los modelos para el cobro de deudas, por lo que imitan sistemas agresivos y abusivos, porque tienen impacto al momento de realizar un cobro al deudor, pero por su eficacia dejan de tener en cuenta la consecuencia adversa. (Riega, 2019)

A su vez, tenemos la teoría del desequilibrio de poder, con su autora destacada Elizabeth Warren, teoría que se centra en la asimetría de poder que tiene el acreedor, cobrador y deudor. Sostiene que el uso de los métodos abusivos de cobranza se adecúa al aprovechamiento de la posición de vulnerabilidad que tiene el deudor, debido que tiene pocos recursos y no tienen el conocimiento legal para una autodefensa, porque es importante mantener ese equilibrio de poderes en relación al cobro a realizar. (Olenka, 2022)

Por último, tenemos a la teoría económica de la cobranza de deudas, con su autor destacado William Fox, se tiene la base en los principios económicos de la información asimétrica y los costos de transacción. Se sostiene que los métodos de cobranza abusivos surgen por la falta de información completa entre los deudores y cobradores, lo que ocasiona un desbalance de poder, además, plantea que los costos asociados con el proceso de cobro influyen en la elección de métodos abusivos. (García, 2022)

En el Perú, existe el Código Del Derecho Del Consumidor, que se adecua las conductas ilícitas de los métodos abusivos de cobranza, en su artículo 61 al 63, dicha norma, agrupa escenarios que se dan por las entidades financieras para el cobro de la deuda, pero un factor principal, es la afectación personal del deudor, que parte de un análisis objetivo sobre las consecuencias negativas que se formulan en relación entre el acreedor, deudor y cobrador.

La problemática principal, recae cuando el cobrador, sobrepasa sus facultades brindadas por la norma, degradando derechos fundamentales de primera generación al deudor, con el fin de cobrar, sin tener observancia de la norma sobre el derecho del consumidor. Por ende, la existencia de la norma, genera un nexo causal y por consecuencia una sanción, pero cuando

entra en conflictos mayores, entre el derecho íntimo del deudor y la pérdida patrimonial de la entidad bancaria. (Riega, 2019)

Teniendo en cuenta que estas dos circunstancias, son vistas, analizadas y sentenciadas por INDECOPI que es el organismo encargado de ejecutar políticas para la defensa del consumidor y su posterior plan de acción. Porque es una entidad que en teoría resguarda o vela por los derechos de los consumidores respecto de acciones que vayan en contra de la norma vigente.

La relevancia con la que cuenta el presente proyecto de investigación es bastante, puesto que, estamos tratando un tema que se ha dejado de lado, pues muchas personas no conocen qué es el derecho a la intimidad, no saben de su significado, no saben cuáles son sus alcances, no saben del carácter tuitivo de raigambre constitucional, entonces, si uno no sabe lo que le protege determinado ordenamiento jurídico, como se podría garantizar el cumplimiento, el respeto y la protección de éste derecho, cómo se podría pedir o defender algo que se desconoce. (Rodríguez Salas, 2020)

Debido a que nuestro objetivo general es Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras, podemos tener una base clara del aporte y los aspectos que se engloban dentro de la relevancia de la investigación hacia la sociedad, porque, la presente investigación puede ser referente para desarrollar normas claras sobre a afectación del derecho a la intimidad, teniendo en cuenta los aspectos teóricos, doctrinarios y jurisprudenciales. Estella, F. D., & Martínez, A. R. (2022)

Ahora bien, en lo que se refiere al tercer objetivo específico, señalado precedentemente en la introducción del presente trabajo y, en lo que respecta a la colisión de derechos, es menester puntualizar que existen variadas y amplias teorías y doctrinas a favor y en contra de la ponderación. Pasamos a explicar algunas de ellas a continuación.

Según Ferrer, R. (2021), en nuestro país es un estado constitucional de derecho o al menos existe en el papel y el tintero. Es así pues que, producto de diversos estudios jurídicos a nivel nacional e internacional se han establecido criterios a seguir al momento de ponderar.

Según Laura Lino (2022) en su postura alexiana, se puede señalar que existen tres puntos básicos y estructurales para la ponderación: la ley de la ponderación, la fórmula del peso y las cargas de la argumentación.

Siguiendo con esa teoría alemana, se menciona en variadas obras que solo son ponderables principios y no reglas, algo que también postula el filósofo-teórico español Atienza. (Atienza R. & Garcia A. 2018)

Así mismo, ambos autores mencionan que los principios son mandatos de optimización, esto quiere decir que, se deben aplicar a cada caso en concreto hasta el límite de lo posible, y que por otro lado las reglas son mandatos taxativos que se cumplen o no se cumplen. (Ramirez Anguiano, 2019)

La doctrina lexiana, también plantea una fórmula casi algebraica de la que el autor Atienza se aparta, pues señala que cada caso es diferente y tiene sus propias particularidades y que no se podría medir con esta fórmula cada caso.

Finalmente, en lo que respecta a esta teoría alexiana, se establece para la ponderación tres subprincipios para la concretización del test, los cuales vienen a ser la idoneidad (adecuación para que el intervencionismo aflore un fin legítimo constitucionalmente, es decir relación medio-fin), necesidad (que responde a si resulta necesario sacrificar determinado principio respecto de otro, motivando dicha decisión) y proporcionalidad (que la medida tomada sea menos lesiva respondiendo a los objetivos que se persiguen). (Mariscal Rivera, 2019)

Atienza, se considera un post-positivista, acogiendo esta doctrina; pero la otra cara de la moneda viene a ser la teoría Hartiana, en la que se postula la validez del derecho y qué surge en contraposición a la teoría alemana de Alexy.

Por otra parte, siguiendo una influencia Kelseniana, Hart sostiene en su teoría la validez del Derecho, además de una dualidad en las normas, es decir por un lado son reglas y por otro principios, pero que principalmente las normas son imperativas, conteniendo un mandato imperativo y que por lo tanto debemos seguir a tenor de las mismas obedeciendo dichos mandatos. (Correia, M. et al, 2021)

Esta teoría quedó en el positivismo del siglo pasado, hoy en día no tiene vigencia debido a que su espíritu es inflexible y erróneo en la ponderación de

principios. Luego, surge otra teoría en contraposición a lo de Hart y atribuida a Dworkin, considerando al derecho como un proceso interpretativo, que en palabras de Atienza post-positivista él, el derecho es una práctica social con la que se trata de lograr ciertos fines y/o valores, donde está justificado aceptar cierta incerteza si con eso efectivamente hacemos justicia en el caso (superando el tenor lingüístico de las normas por razones de justicia). (Akarapu, M. et al, 2020)

Así mismo, el jurista Alfaro, R. et al (2022) sostiene que la ponderación es una valoración discrecional que realiza el juez en un contexto de incertidumbre y no proporciona ningún tipo de certeza y contraponiendo la posición de Atienza sostiene que la moral es de uno pero el derecho es de todos y que no se le puede otorgar una carta blanca para que los jueces y el tribunal constitucional impongan "su moral" constitucional como una moral verdadera por encima de los designios del legislador democrático. Seguido para Amado, el derecho es un conjunto de enunciados es decir un libro abierto en el que todos pueden ver coma y no lo que uno pueda construir.

El debate, respecto a estas doctrinas mencionadas en párrafos precedentes es interminable, pero si debemos asumir una postura teórico-doctrinaria es la del Profesor Atienza, obedeciendo pues a que el derecho es flexible, es cambiante, es una práctica social, en la que interesa alcanzar los valores máximos o más próximos de la justicia aplicando los principios que constitucionalmente se encuentran establecidos y que a su vez son un límite de poder a la discrecionalidad en nuestra opinión.

III. METODOLOGÍA

Según (Nestor, 2019) señala que el marco metodológico de una investigación es el proceso a seguir con el fin de lograr los objetivos de la manera más ordenada, con una indagación válida y una alta precisión de estudios realizados a través del método científico. En otras palabras, es una estructura sistémica que cumple el rol de recolectar, ordenar y analizar la información recopilada, que permite dar una interpretación lógica sobre los resultados en función a la problemática de la investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

La presente investigación se diseñó con un enfoque **cuantitativo**, debido que este se adapta mejor a las características y necesidades de la investigación. Según (Arias et al., 2022) menciona que el enfoque cuantitativo toma la recolección de información sin aplicar una medición numérica. En otras palabras, no se tendrá en cuenta información con relación a medidas o cifras.

3.1.2. Diseño o Método de investigación

La investigación se abordó por el **diseño no experimental – transaccional**, con el fin de indagar este fenómeno mediante categorías o niveles de una o más variables dentro de una población establecida por nuestro marco problemático (Hernandez, 2019). Además, la investigación tiene un sustento teórico suficiente, por lo cual, se accedió a realizar una investigación de tipo descriptivo.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

El derecho a la intimidad es definido por (Garcia, 2019) como la más relevante facultad que tiene el ser humano para construir la posibilidad de que los ciudadanos a nivel personal (individual) y la familia pueda organizar su propia esfera pública y la privada. Por lo tanto, este derecho se basa en caracterizar la esfera privada y pública para que cada individuo pueda estructurarla según le facilite su percepción.

Por lo que, se efectuará una entrevista a especialistas en el tema abordado, siendo dichos entrevistados de la ciudad de Trujillo, La Libertad en Perú. El

instrumento consta de 10 interrogantes formuladas con criterios cualitativos para su aplicación descriptiva y se identificará la afectación del derecho a la intimidad.

Los métodos abusivos de cobranza, según (Riega, 2019) aluden a procedimientos o actos que resultan desiguales, dañinos u opresivos hacia el deudor. Estos métodos se distinguen por su carencia de moralidad, ética y consideración hacia los demás. En otras palabras, es un mecanismo ilegal que vulnera el derecho a la privacidad e intimidad del consumidor para poder realizar el cobro de una deuda.

Se realizará una revisión del resultado expedido mediante las 10 preguntas realizadas en la entrevista, para ver el fenómeno ocurrido en este escenario, al grupo seleccionado de especialistas en el tema, con el propósito de determinar la afectación de este derecho y tener en cuenta los tipos de métodos abusivos de cobranza que se suele realizar a deudores.

3.3. Escenario De Estudio

El escenario estudiado, es el entorno donde se genera el fenómeno a estudiar, involucra a los agentes principales que generan una consecuencia en función a la actividad o acción que realicen dentro del campo de estudio situado y descrito de manera científica mediante el método científico. (Hernández Sampieri et al., 2020)

Dentro de la siguiente investigación se tomó como campo de estudio a especialistas en el tema, será enmarcado dentro de Perú – La Libertad – Trujillo. Teniendo en cuenta como factor principal, los métodos abusivos de cobranza en relación al derecho de la intimidad, a su vez se aplicará una entrevista como instrumento de investigación para evaluar el impacto de la afectación de este derecho de primera generación.

3.4. Participantes

Según (Baena, 2017) los participantes son el grupo de los elementos que, estudiados, para poder sacar la información más relevante y se ven involucrados directamente con el fenómeno a estudiar. En otras palabras, son las personas de un sector involucrados con la problemática dentro de la investigación, quienes responderán la entrevista.

La población designada estará conformada por 15 especialistas en el tema de derecho a la intimidad y métodos abusivos de cobranza, ubicados en Trujillo - La Libertad – Perú.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Del enfoque cualitativo se tendrá en cuenta la técnica de la entrevista para poder describir la percepción sobre la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza, ubicados en el Perú – La Libertad – Trujillo por parte de especialistas del tema.

Por lo tanto, la entrevista es un diálogo que se tiene entre dos a más personas con la finalidad de hallar información relevante del entrevistado. (Baena, 2017)

Los instrumentos de recolección de datos según (Hernández Sampieri et al., 2020) menciona que es un recurso o mecanismo que se vale el investigador para aproximarse a los fenómenos y extraerlos con la información más relevante posible. Además, se sintetizar los aportes teóricos seleccionados para poder crear indicadores y variables que se utilizaran para caracterizar el fenómeno en elementos.

Por ende, el instrumento que se utilizará es la cédula de entrevista con un diseño de preguntas abiertas, para analizar la afectación del derecho a la intimidad ante el uso de métodos abusivos de cobranza. En la entrevista se consideró 10 ítems, que corresponden a 2 categorías denominadas: Derecho a la Intimidad y Métodos Abusivos de Cobranza.

3.6. Procedimientos

El procedimiento que siguió esta investigación es mediante el método científico en base de la observación sobre la realidad problemática, utilizando el método de recolección de datos, sobre la encuesta. Por ende, se empleó 10 preguntas para evaluar las categorías donde se desarrolla el fenómeno a estudiar, para consignar de manera objetiva las afectaciones del derecho a la intimidad. Las interrogantes expuestas, fueron desarrolladas mediante instrumentos de validación que se consignó para garantizar la viabilidad y veracidad del trabajo, por el análisis de la realidad problemática, para tener una base sólida se acudió a fuentes indexadas para la realización de los

antecedentes, además, del uso de jurisprudencia, revistas jurídicas y doctrina sacada de sentencias de tribunales constitucionales e INDECOPI.

En el procedimiento para entrevistas 15 expertos sobre derecho a la intimidad y métodos abusivos de cobranza. Se evaluó, su capacidad de identificar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza, mediante el uso de la entrevista como estructura y el cuestionario como base de datos, de la información que obtuvimos sobre el fenómeno de estudio.

Por último, se elaboraron tablas de presentación de los datos cualitativos obtenidos por parte de los entrevistados, dentro de los cuales fueron analizadas en el acápite de resultados y discusión, limitados al objeto del estudio de la problemática, culminando con un análisis sistémico a las respuestas para consignar las conclusiones, recomendaciones y propuestas que ameritan el desarrollo de la investigación.

3.7. Rigor científico

En cuando a la siguiente investigación se tomó en cuenta el rigor científico sobre 3 factores de mayor relevancia para la indagación:

- La confirmación, que fue la base para brindar credibilidad a los diversos estudios planteados de manera objetiva, basándose en criterios científicos y plasmados en diferentes investigaciones cualitativas, y estudiando el fenómeno de manera correcta y con un análisis adecuado.
- La dependencia, que se adecua al trabajo debido que permite realizar explicaciones breves y de manera sencilla, que describan de manera sustancial las partes relevantes para el entendimiento sobre lo indagado.
- La transferencia, tiene la facilidad de brindar una similitud de los escenarios analizados en la investigación y otras indagaciones científicas aplicadas.

3.8. Método de análisis de datos

En el siguiente estudio se plasmó un método sistémico, debido que este tipo de análisis se caracteriza por adecuar interpretaciones de la normatividad y orientar un contexto sobre el propósito que se consigne en la realidad

estudiada, con la finalidad de vincularlo de manera coherente con el fenómeno estudiado.

3.9. Aspectos éticos

El proyecto ha seguido con las directrices normativas de la Universidad César Vallejo y con el CONCYTEC, para a través de una declaratoria jurada, determinar el respeto y la veracidad de la autoría de los materiales de revistas jurídicas y tesis utilizadas para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, se realizó un estudio de similitud en base de porcentaje, a través de la herramienta digital denominada TURNITING y finalmente, consignar el valor ético, transparente y original en cuanto a la elaboración del trabajo de investigación, plasmado con la normatividad APA séptima edición.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Recursos y Presupuesto

Recursos

Recursos personales o humanos.

Abogado Especialistas: Área del derecho del consumidor, derecho civil y derechos fundamentales – Constitucionalistas.

Bienes

Tabla N° 01: Bienes Disponibles

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNIT (S/.)	TOTAL (S/.)
Millar de Papel A4 de 80 gr.	1 millar	25.00	25.00
Cartucho para Impresora	1 cartucho de tinta negro	65.00	65.00
Útiles de Escritorio: fólderes, minas, lapiceros, etc.	Global	15.00	15.00
Memoria	01	60	60
Otros	Global	50.00	50.00
TOTAL		S/. 215.0	S/. 215.0

Fuente: Elaboración Propia

Servicios

Tabla N° 02 Servicios Disponibles

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNIT (S/.)	TOTAL (S/.)
Internet	100 h	1.00	100.00
Luz	150 kwh	0.2767	41.51
Transporte	10 viajes	5.00	50.00
Fotocopias	200 hojas	0.05	10.00
Telefono	Global	35.00	35.00
Otros	Global	50.00	50.00
TOTAL		S/. 91.3267	S/. 286.51

Fuente: Elaboración Propia

Presupuesto Total.

Tabla Nº 03: Presupuesto del Proyecto

DESCRIPCIÓN	DISPONIBLES	NO DISPONIBLES	IMPORTE (S/.)
Bienes	215.0	--	215.0
Servicios	286.51	-	286.51
Ingeniero informático	1500.0	-	1500.0
TOTAL	S/. 2,001.51	-	S/. 2,001.51

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Financiamiento

Recursos propios.

4.3. Cronograma de ejecución

x	2023																																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Delimitación del problema de la investigación	x	x																																		
Construcción de la Introducción			x	x	x																															
Elaboración de matrices					x	x																														
Marco Teórico							x	x																												
Construcción del instrumento para la recolección de datos									x																											
Validación de instrumentos										x																										
Diseño del programa											x	x																								
Presentación del proyecto													x																							
Aplicación de la prueba de entrada														x																						
Aplicación del programa															x	x	x	x																		
Aplicación de la prueba de salida																	x	x	x	x																
Tabulación estadística																					x	x	x													
Elaboración de conclusiones																									x											
Elaboración de sugerencias o recomendaciones																										x	x									
Elaboración del informe final de investigación																													x	x						
Pre sustentación y sustentación																																				

V. Resultados

Cabe resaltar que dentro de la investigación realizada a especialistas respecto al tema, se formularon 10 preguntas que contestan a los tres objetivos de nuestra investigación para realizar una contraste con el fenómeno estudiado y brindarnos los elementos necesarios para generar una discusión en base a nuestra problemática, por lo que el trabajo cuenta con, un objetivo general y dos objetivos específicos, en relación con 15 entrevistados, con su respectiva interpretación.

5.1. Tabla 1

TABLA 1: Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras

PREGUNTA N°1 Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
Levantar la voz.	Uno de los métodos más comunes son llamadas telefónicas, amenazas y coacción, Afectando el derecho a la tranquilidad de la persona con deuda.	Los métodos más comunes que podrían tener un impacto negativo son: Los llamados fuera de horario de comunicación a tercero sobre los préstamos de las personas invadidos en su intima publicación de cartera en los domicilios.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Recibir llamadas amenazantes por teléfono y que se enteren tus familiares y amistades, ya que abusan de datos personales.	Modernamente son los que se llevan a cabo por medio de las llamadas telefónicas. Acerca del menoscabo a la intimidad de las personas, considero que más que la intimidad, vulnera la esfera de la privacidad y del derecho a la paz y tranquilidad.	En definitiva, los métodos de cobranza utilizando canales de comunicación, como llamadas telefónicas, mensajería de texto o redes sociales. Considero que debe prevalecer el principio de razonabilidad por parte del acreedor, pues si bien muchos clientes al momento de suscribir un contrato con la entidad financiera dejan su consentimiento para permitir este tipo de cobranza, no debemos olvidar que los contratos usados por las entidades financieras son en muchos casos, contratos de adhesión, en donde el cliente no tiene otra opción que suscribir el mismo a efectos de obtener el financiamiento correspondiente,

pudiendo en determinados casos y términos, ir en contra de sus propios intereses como el derechos a la intimidad.

**AUTORIDAD N° 7
ABOGADO ESP.**

**Noe Virgilio
Gastiaburu**

**AUTORIDAD N° 8
ABOGADO ESP.**

Lopez Jose Andres Quispe Lozano

**AUTORIDAD N° 9
ABOGADO ESP.**

Wilda Cardenas Falcon

Cuando se llama a la puerta de su domicilio o por teléfono a horas inadecuadas, estos métodos afectan el derecho a la intimidad porque, las personas tienen derecho al descanso y no deben ser perturbadas.

Las llamadas telefónicas, mensajes de texto, y mensajes de whatsapp. Hoy en día la tecnología forma parte de la vida diaria de la persona, es el caso de los celulares y las redes sociales,

No tengo experiencia personal al respecto.

**AUTORIDAD N° 10
ABOGADO ESP.**

**Dyran Jorge
Linares Rebaza**

**AUTORIDAD N° 11
ABOGADO ESP.**

Jose Manuel Acosta Aguilar

**AUTORIDAD N° 12
ABOGADO ESP.**

Jhon Matienzo Murdaza

Los métodos de cobranza mas comunes son los presenciales (visitas al domicilio o centro de trabajo) y los no presenciales (Llamadas telefónicas, uso de redes sociales, mensajes de texto, etc). Estos métodos tienen un impacto negativo en la intimidad de los deudores, pues se afecta su derecho a que no se divulgue dicha información personal.

Respecto de los cuales, los métodos más comunes que impactan negativamente en la intimidad de los deudores, a mi criterio, son los siguientes: realizar llamadas telefónicas fuera de los días y horarios partidos (podría afectar la tranquilidad e intimidad familiar), ubicar personas con carteles de cobranza y difundir esa información a través de medios de comunicación (ello afectaría la moral de la persona y expondría información personal) y enviar documentos de cobranza a domicilio de terceros (exponiendo la información personal del consumidor). Estos métodos afectan grandemente el derecho a la intimidad de las personas, toda vez que expone información personal de manera pública, afectando no solo la moral y la buena

Cobranza por correo electrónico, llamadas recurrentes a números de celulares sin autorización y llamadas a familiares. Indudablemente que esta perjudica y altera la vida cotidiana y la de su familia.

reputación de la persona, sino además publicitando información de carácter personal que incluso otras personas podrían utilizar dolosamente para causar afectación al consumidor

**AUTORIDAD N° 13
ABOGADO ESP.**

**Manuel Sagal
Gross**

**AUTORIDAD N° 14
ABOGADO ESP.**

Rosa Paredes Romero

**AUTORIDAD N° 15
ABOGADO ESP.**

**Andrea Elizabeth Lavado
Perez**

Al respecto, desde la perspectiva ciudadana e indirecta de este asunto, lo que más se puede resaltar es la indisposición ante terceras personas de la situación de incumplimiento crediticio de quienes son deudores, además, destaca el hecho de los sujetos acreedores que colocan aviso en los diarios de circulación local que dan cuenta de las personas que colocan aviso en los diarios de circulación local que dan cuenta de las personas que les adeudan determinados montos. Es innegable, de que afectan la esfera de lo secreto de las personas comprometidas con la deuda, al darse indagaciones contrarias al espíritu de lo normativo.

Cobranza prepotente, genera un impacto negativo en la intimidad del deudor, por ejemplo, dicha cobranza llega a su centro laboral, esta mala práctica y los métodos de cobranza vulnera los derechos de la intimidad de las personas involucradas.

Los métodos de cobranza intrusivos, como llamadas constantes, comunicación con terceros y amenazas, pueden afectar negativamente la privacidad personal, la dignidad y la reputación de los deudores, así como violar sus derechos de protección de datos.

5.2. Tabla 2

TABLA 2: Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras

PREGUNTA N°2 ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
Faltar el respeto.	El derecho a vivir en paz.	Considero que se vulnera la esfera personal, y también la familia, pues si se vulnera la esfera personal, y también la familia pues si se conoce por parte de los familiares sobre estos préstamos, definitivamente la persona se ve afectada en algunas ocasiones los bancos deben informarse de la deuda a X cercanos mas aun, si el recubrimiento de pago se hace a través de X consignando en domicilio.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Se vulnera las dos esferas tanto la subjetiva y objetiva, como la personal, familiar y social por cuanto voy a figurar como una persona que no cubre sus obligaciones.	Si hablamos de la intimidad podríamos hablar de sus dos dimensiones, la positiva y la negativa o el derecho a estar solo, de la doctrina anglo sajona conocido como el "to be let alone". En ese orden de ideas, se vulneraría el derecho a la intimidad personal en su vertiente negativa.	A la vida privada, a la paz, tranquilidad y porque no, a la salud mental, pudiendo extenderse al ámbito familiar.
AUTORIDAD N° 7	AUTORIDAD N° 8	AUTORIDAD N° 9

ABOGADO ESP.	ABOGADO ESP.	ABOGADO ESP.
Noe Virgilio Gastiaburu	Lopez Jose Andres Quispe Lozano	Wilda Cardenas Falcon
Como afirmaba un famoso Juez norteamericano, Cooley, que el derecho a la intimidad en esencia es el derecho a ser dejado en paz.	A la dimensión de la intimidad personal, ya que, si la persona ha dejado constancia manifiesta a la entidad que no desea ser notificado por los molestos métodos de cobranza (llamadas, mensajes, etc) sino por el conducto regular, pero la entidad persiste, se estaría vulnerando la esfera de la intimidad personal	Desconozco casos como los que se pregunta.
AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza
La dimensión personal del derecho a la intimidad, pues se afecta la buena reputación o imagen del deudor, así como la dimensión familiar.	Entendiendo que existen dos dimensiones de la intimidad: la personal y la familiar; considero objetivamente que se afectan ambas dimensiones. A nivel personal por exponer información personal al público, sin derecho alguno, y se afecta la dimensión familiar también, cuando la cobranza ilegítima es realizada a otras personas, entre ellas los familiares.	El derecho a la intimidad de proyectos de dos dimensiones: Como secreto de la vida privada y con la libertad.
AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez
Lo que se lesiona es la esfera de lo secreto, y que es una reiteración de lo que ya se mencionó en la respuesta precedente, y bajo la misma perspectiva.	Se vulnera su derecho a la privacidad que todas personas debe tener.	Los métodos de cobranza intrusivos vulneran la privacidad personal al exponer la situación financiera de los deudores, socavan la privacidad en las comunicaciones con tácticas intimidatorias, dañan la dignidad y la reputación de los deudores, y violan la protección de datos al acceder no autorizadamente a sus registros financieros.

5.3. Tabla 3

TABLA 3: Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional

PREGUNTA N°3 En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
La cobranza debe ser seria, pero a su vez estrategias para así poder despertar el interés del deudor para solucionar el problema.	Primero, que antes de suscribir los contratos las personas leen determinadas cláusulas del contrato, asimismo, darles la posibilidad de fraccionar una deuda.	Las medidas serán, trato directo con el deudor, y que sus familiares sean punto en conocimiento de los préstamos, continuando con el registro de deudores en INFOCARD mediante medidas legales directas.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Están mal planteadas las normas porque puede afectar a la persona, respecto al cobro de deudas debido que existen empresas extranjeras que se aprovechan del sistema para generar cobros incalculables de interés, afectando a comerciantes.	Considero que deberían utilizar medios físicos o correo electrónico, que es menos incómodo.	Considero que las notificaciones deben ser progresivas y usando un solo canal a la vez. Desde la menos invasiva hasta la más compleja.
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon
Que las gestiones de cobranza se realicen e horarios adecuados y que las gestiones se realicen	Se debe realizar una notificación al domicilio real, y los que confiera la ley. Y en caso se realice la notificación	Cartas notariales, notificaciones personales y notificaciones por e-mail.

en los horarios adecuados.	por llamadas telefónicas, éstas deben estar autorizadas por la persona, dado que, si deja constancia de su desautorización, se estaría vulnerando el derecho a si intimidad.
----------------------------	--

AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza

Las instituciones financieras y las agencias de cobranza deben implementar protocolos de actuación con base en las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tanto las instituciones financieras como las agencias de cobranzas deben comprometer sus ejercicios profesionales, primero a la administración responsable de la información que tiene en cuanto a sus clientes (los consumidores) y luego, desarrollar protocolos y sistemas de resguardo de la información de sus usuarios. Por otro lado, está el control ex post, es decir, las instituciones competentes deben desarrollar mecanismos para hacer frente a casos de vulneración de usuarios una vez ocurrido los hechos; ello para generar los incentivos adecuados en los agentes en el mercado.

Hacer uso de consentimientos previo a los usos de métodos de cobranza que se ejercen sin previo aviso y con presión por recuperar el crédito.

AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez

Sobre el particular, para que inquietud académica que se me plantea sea razonable, considero que estas entidades deben estar sujetas a lo que previamente les señale la autoridad Nacional

Tener claramente los márgenes sin excederse en los métodos abusivos de cobranza para que no cometa una cobranza abusiva.

Las instituciones financieras y agencias de cobranza deben implementar medidas que incluyan el respeto de las leyes de privacidad, establecer límites en las comunicaciones, obtener el consentimiento para la comunicación con terceros, evitar amenazas o tácticas

encargada de la protección de datos, entre ellos, los sensibles relacionados con el crédito y operaciones bancarias y comerciales, en entidades de este rubro y de las empresas encargadas de cobranza. A no dudar esta autoridad para dar fortaleza a su tarea, debe contar con el apoyo a su requerimiento, de instituciones como INDECOP, fiscalía de la Nación, Defensoría del Pueblo y de ser el caso, en su momento, del Poder Judicial, etc. O en todo caso, ellas mismas deben de actuar de oficio. De lo que se trata, es que estas instituciones crediticias sean supervisadas permanentemente y determinar si realmente cumplen la normativa específica y respetan en general los derechos fundamentales de la persona, entre ellos sin duda, el de la intimidad de las personas que registran deuda o por el contrario, verificar su incumplimiento, que conlleve a los procesos y sanciones correspondientes. Es muy importante que el interesado o afectado haga conocer oportunamente el hecho violatorio y formalice la denuncia correspondiente.

intimidatorias, y garantizar la protección de datos financieros de los deudores.

5.4. Tabla 4

TABLA 4: Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional

PREGUNTA N°3 ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
No siempre se cumple.	Me parece nula.	Existe deficiencia, sobre todo del respeto a la intimidad que deben tener las entidades financieras, muchas veces nos llaman ofreciendo prestamos, nuestra información no está siendo protegida de manera eficiente, nuestros datos personales no están resguardadas, las entidades financieras acceden a nuestros datos, sin que nosotros le haya proporcionado nuestro consentimiento.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Existe afectación al derecho a la intimidad desde la perspectiva de los derechos principales, el debido proceso y las financieras que prestan dinero se aprovechan con el monto del interés para el cobro de deudas.	Estamos en una situación o estadio incipiente aún, nuestra legislación tiene que adaptarse a la nueva realidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y hoy en día a la Inteligencia Artificial.	Definitivamente, tenemos mucho por trabajar en ese extremo, pues es poco o nada lo que se ha avanzado en estos últimos años. Independientemente de ello, considero que el problema, más que el desarrollo normativo, está en la aplicación de la norma, pues existen muchos “candados” al momento de ejecutar y de ser el caso sancionar a quienes hacen uso abusivo de su derecho.
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon

Que no genere una adecuada protección de este derecho.	Es un problema escaso, no existe suficiente jurisprudencia que precise una regulación o fije parámetros sobre los métodos de cobranza.	Consta en la constitución y en el CC de manera muy general sobre todo en el CC.
--	--	---

AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza

No es efectiva la normatividad, porque las agencias estatales no tienen la logística necesaria para realizar un adecuado control.	La normativa legal vigente, no tiene la efectividad pertinente o esperada, toda vez que muchos esfuerzos legales solo estructuran sus estrategias en el cambio del texto legal, pero no se agotan esfuerzos en definir metodologías y ejecutarlas para mejorar el cumplimiento de la norma y mejorar los incentivos en las personas.	No existe un mecanismo y órgano de control de cumplimiento y fiscalización de los métodos de cobranza en la normatividad.
---	--	---

AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez

No es efectiva, funcional. Hay mucha dispersión normativa. Se requiere de un trabajo integral de las institucionales tutelares que tiene ver con la previsión de violación de este valioso derecho a la intimidad y de resolución de controversias donde se aborda este derecho. Hay si se quiere una evidente desprotección a la condición de persona humana que es el centro de cualquier relación política, jurídica, económica y cultural. Con ella se construye, fortalece y se defiende el Estado de Derecho, no es para destruirla o abandonarla a su suerte en lo que constituye uno de sus derechos.	Particularmente creo que se debe implementarse un poco más para que este derecho no se vulnere.	En el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad es poco efectiva. La efectividad de dicha normativa dependerá de su aplicación y cumplimiento por parte de las autoridades, las instituciones responsables y la sociedad.
---	---	---

5.5. Tabla 5

TABLA 5: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N°5 En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Plasencia Maria Eugenia Zevallos Loyaga
Si, la cobranza a deudores conversando	No he podido identificar ninguna situación de protección y considero que la defensa del pueblo debería tener un rol mas protegido en la materia.	Realmente no tengo un conocimiento sobre un caso con esas características
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Actualmente hay empresa que están mal administración, que no gestionan un buen cobro de deudas y deteriora el derecho a la intimidad	No conozco.	Poco o nada. Personalmente no he visto algún caso en el que no se haya vulnerado de algún modo el derecho a la intimidad.
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon

<p>Mi especialidad, no está en el ámbito de créditos y cobranza.</p>	<p>El caso Magaly Medina vs Paolo Guerrero, da luces sobre el derecho a la intimidad y la injerencia del derecho a la información. El principio que siempre debe regular caso concreto es el principio de razonabilidad y proporcionalidad</p>	<p>Desconozco casos y ejemplos</p>
<p>AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.</p> <p>Dyran Jorge Linares Rebaza</p>	<p>AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.</p> <p>Jose Manuel Acosta Aguilar</p>	<p>AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.</p> <p>Jhon Matienzo Murdaza</p>
<p>El caso de los "Hombrecitos de amarillo" que fue objetivo de análisis y debate en el tribunal constitucional (Exp 835-2002-AA/TC), y mediante el cual se estableció que el derecho de la buena reputación y la imagen son derechos de deben preponderar cuando se efectúan acciones de cobranza.</p>	<p>En mi experiencia como abogado en materia de Derecho del Consumidor, he podido observar y participar de la administración de justicia de consumo, en diferentes y variopinto casos en los que el proveedor usó métodos abusivos de cobranza contra el consumidor, y el Indecopi como institución competente, resolvió a favor del consumidor accionante. Ejemplos de algunos casos: bancos realizan cobranza a través de llamadas a terceros, exponiendo la información del consumidor a otras personas; las empresas de cobranza realizan publicaciones en medios y redes sociales, sobre deudores, exponiendo su información personal y además afectando su buena reputación, entre otros. Para administrar justicia en esos casos, se aplicaron: el principio de protección al consumidor, principio de legalidad, principio</p>	<p>No conozco casos</p>

de debido proceso-
procedimiento, entre otros.

AUTORIDAD N° 13
ABOGADO ESP.

Manuel Sagal
Gross

No se ha dado la
oportunidad de tratar
estos asuntos.

AUTORIDAD N° 14
ABOGADO ESP.

Rosa Paredes Romero

No cuento con experiencia.

AUTORIDAD N° 15
ABOGADO ESP.

Andrea Elizabeth Lavado
Perez

Mi experiencia es en el campo
penal, pero tengo referencia
jurisprudencial que tuve
oportunidad de leer.

5.6. Tabla 6

TABLA 6: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N°6 ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
Fuera de horarios establecidos para cobrar deudas.	Llamadas telefónicas intimidantes, valerse de ciudadanos de servis para ir a importunar a los deudores en casa y amenazar con información a centrales de riesgo, donde se inscribe nombre del deudor, ocasionando que se dificulte un derecho a obtener crédito o préstamo.	Que la medida que se torna para hacer efectivo el cobro de la deuda debe ser justificada y que evite en todo lo posible invadir la intimidad de la persona.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
En mi experiencia existen empresas fantasmas de préstamos que son ilegales, y son creada por personas extranjeras con el único fin de caer en la ilegalidad de cobros indebidos y con coacción.	Conforme he mencionado líneas arriba, más que la intimidad, se vulnera permanentemente el derecho a la privacidad de las personas. Sin embargo, debemos reconocer que la defensa del patrimonio de las personas también es un derecho constitucional. Lo que no se debe permitir son los llamados métodos abusivos de cobranza, que sí están regulados en la legislación nacional.	Llamadas telefónicas sin duda.

AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP.
Noe Virgilio Gastiaburu	Lopez Jose Andres Quispe Lozano	Wilda Cardenas Falcon

<p>Mi especialidad, no está en el ámbito de créditos y cobranza.</p>	<p>Con el avance de la tecnología, el celular se ha vuelto una especie de agenda y notificación para las entidades financieras, entre estas actividades se encuentra los métodos de cobranza</p>	<p>No he tenido experiencia al respecto por la especialidad que manejo.</p>
--	--	---

AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza

<p>Las visitas a los centros de trabajo de los deudores, en donde sus compañeros de trabajo se enteran de las deudas pendientes de pago, lo que perjudica la intimidad de los deudores.</p>	<p>Específicamente cuando el cobrador que puede ser el banco o una empresa de cobranza, divulga la información personal del consumidor a través de publicaciones en medios públicos, espacios públicos o comunicación con familiares o conocidos del usuario.</p>	<p>Esta situación está relacionada con los créditos de distinta naturaleza y acceden los ciudadanos por la necesidad.</p>
---	---	---

AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez

<p>Reitero lo dicho en la pregunta precedente.</p>	<p>Los métodos abusivos de cobranza que llegan a vulnerar sus derechos a la intimidad en lo que muchas veces vecinos saben de las deudas, por la forma o motivo de cobranza de deudas es poca pero igual muchas veces se embarga su patrimonio y donde claramente se ve un abuso.</p>	<p>No cuento con la experiencia</p>
--	---	-------------------------------------

5.7. Tabla 7

TABLA 7: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N°7 ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
<p>Cobro dentro de horarios y presionar poco al deudor.</p>	<p>Al suscribir, el deudor debe tomar conciencia que el acto jurídico que va a celebrar, dará lugar a que en caso de incumplimiento de obligación las centrales de riesgo deben informar de la deuda impaga y siempre y cuando esto ultimo se encuentra estipulado de manera indubitadamente en el contrato.</p>	<p>La ponderación al ser una herramienta utilizada por los tribunales constitucionales si ayuda a equilibrar el conflicto entre derechos porque se utilizan la justificación en la invasión de derechos respecto del otro, en criterios estrictamente necesarios.</p>
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
<p>Es necesario una educación de ética profesional que acapare aspectos de principios fundamentales del derecho y su debida aplicación dentro de un test de ponderación que ayude a mejorar la aplicación de la norma en la realidad.</p>	<p>La vinculación entre ambos valores constitucionales debe ser apreciado en el caso concreto, ya que toda casuística o realidad, es muy diferente a otra. Se debe de desarrollar una cultura de consumo para evitar el sobre endeudamiento de las personas y evitar llegar a estos límites.</p>	<p>consideró que debe tenerse en cuenta ciertos principios rectores, tal cual como se aplica en la cobranza coactiva. Principios tales como el de progresividad, proporcionalidad y razonabilidad en la cobranza.</p>
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon

<p>En un test de ponderación tiene más peso el derecho a la intimidad.</p>	<p>Las normas procesales de notificaciones expuestas Código Procesal Civil y la Ley 27444 Ley de procedimiento administrativo general son las normas aplicables para las notificaciones de cobranza</p>	<p>La ponderación de intereses conforma lo dicho por el TC, el derecho al secreto patrimonial frente al contrato.</p>
<p>AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.</p> <p>Dyran Jorge Linares Rebaza</p>	<p>AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.</p> <p>Jose Manuel Acosta Aguilar</p>	<p>AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.</p> <p>Jhon Matienzo Murdaza</p>
<p>Se bien el derecho I patrimonio es derecho fundamental, es necesario que el derecho a la intimidad no se vulnere, pues la no divulgación de información sensible esta directamente interconectado con el respeto de la dignidad humana.</p>	<p>Se podría tener como ejemplo la aplicación de razonabilidad y proporcionalidad desarrollado por el Tribunal Constitucional; ello dentro de las consideraciones legales. Respecto de las consideraciones éticas, debe aplicarse criterios de justicia, equidad y eficiencia. Se deben respetar estos valores, entender que un hecho debe ser justo, pero que además eficiente.</p>	<p>Uso de consentimientos, monto, incumplimiento o reincidencias.</p>
<p>AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.</p> <p>Manuel Sagal Gross</p>	<p>AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.</p> <p>Rosa Paredes Romero</p>	<p>AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.</p> <p>Andrea Elizabeth Lavado Perez</p>
<p>Desde mi punto de vista, no es recomendable poner en práctica el test de ponderación entre un derecho fundamental como la intimidad y el patrimonio. Lo que los jueces deben evaluar es, si se ha violentado, efectivamente, el derecho a la intimidad, y otros derechos como la dignidad, el honor, la buena reputación y la normativa que lo protege, por las entidades de carácter financiero y de cobranza, al aplicar sus metodologías para hacer efectiva la deuda.</p>	<p>Se debe tener en cuenta las normas legislativas y vigentes.</p>	<p>Al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas, es fundamental considerar las leyes de privacidad vigentes, los principios éticos de respeto a la dignidad humana, el consentimiento informado del deudor, la proporcionalidad de las medidas de cobro y el interés público en proteger tanto el derecho a la intimidad como los derechos de los acreedores.</p>

5.8. Tabla 8

TABLA 8: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N°8 ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
<p>Porque el doble de propuestas y soluciones el deudor se está evitando conflicto y despierta el interés.</p>	<p>Si el ciudadano deudor está debidamente informado de que un caso incumple con su obligación de pagar, será reportado en la central de riesgo, no puede reclamar que se inscriba el reporte, empero de ahí a que vayan a su domicilio a incomodar debido que eso no se puede hacer.</p>	<p>Que en cada criterio los jueces observen cuanto fue la intervención de un derecho como la intimidad y puede delimitar si esta interacción se justifica en el tipo de cobro y derecho al patrimonio que tiene la entidad financiera.</p>
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
<p>El respecto a la ley, con la interpretación a la ley, con la educación y valores personales.</p>	<p>Yo tengo una posición muy firme respecto a este tema. Si bien es cierto todos tenemos derecho a la intimidad y privacidad, también todos tenemos derechos a no ser burlados en desmedro de nuestro patrimonio. Por lo que yo considero personalmente, que todo método de recuperación de patrimonio, debe de ser muy estricto, pero a la vez, se debe valorar la privacía de las personas.</p>	<p>Siguiendo de manera estricta cada uno de los principios antes citados, así como participación mucho más activa de los órganos reguladores y fiscalizadores, incidiendo en la revisión de los contratos de adhesión.</p>

AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP.
Noe Virgilio Gastiaburu	Lopez Jose Andres Quispe Lozano	Wilda Cardenas Falcon
Primero que toda gestión de cobranza primero salvaguarde el derecho a la intimidad.	Puede ayudar para entender que tan proporcional y necesario se debe aplicar los métodos de cobranza que es un derecho del acreedor para no violentar el derecho a la intimidad y que a mí parecer no atentaría con la intimidad si se respetará los procedimientos del código procesal civil y le ley 27444	Porque pondría limite y evitaría al ejercicio abusivo de derecho por el acreedor, para eso esta el art. 1219 CC y otros.
AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza
La ponderación ayudaría a que los métodos de cobranza se humanicen, que las empresas comprendan ue la recuperación de deudas no es fin que justifique cualquier medio, sino solo una actividad que respete la intimidad, el honor, la imagen y la buena reputación.	Puede ayudar mucho, sobre todo desde la perspectiva de proteger a los ciudadanos y consumidores, pero además incentivar el desarrollo económico, todo en un equilibrio legal y socialmente saludable.	La ponderación textual como resultado prioritario al derecho a la intimidad, dejando en un segundo lugar al derecho a exigir el cumplimiento de la obligación patrimonial.
AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez
No es apropiados hacer ponderación alguna, sino determinar la existencia o no de la violación al derecho a la intimidad y consiguientemente otros derechos como los indicadores precedentemente por parte de las entidades crediticias, al emplear metodologías de	Para ayudar siempre y cuando sea aplicada la misma correctamente para que se pueda evitar los abusos.	La ponderación adecuada de los derechos en conflicto puede ayudar a equilibrar los intereses de la intimidad y el patrimonio, evitando posibles abusos al garantizar que las acciones de cobro sean proporcionales, respetuosas de la dignidad del deudor, y que se basen en una

cobranza de deudas. Es lo central, lo que interesa por sobre todas las cosas. Se debe sentar un precedente en la respectiva decisión jurisdiccional y acaba con estas arbitrariedades y abusos que resquebrajan el Estado de Derecho.

base legal sólida, lo que promueve un equilibrio justo y ético en la gestión de la deuda.

5.9. Tabla 9

TABLA 9: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N° 9 Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Plasencia Maria Eugenia Zevallos Loyaga
La solución para una cobranza efectiva es darle propuestas de solución al cliente.	Conciliación y fraccionamiento de deudas para acceder al cumplimiento de obligación de manera eficaz.	Que en cada criterio los jueces observen cuanto fue la intervención de un derecho como la intimidad y puede delimitar si esta interacción se justifica en el tipo de cobro y derecho al patrimonio que tiene la entidad financiera.
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
Las empresas financieras deben pasar por un filtro de calidad y transparencia sobre los servicios que ofrecen y que no vulnere los derechos del deudor al momento de cobrar la deuda.	Deberían limitarse los créditos o entregarse con avales o cartas fianzas.	Como lo señalé anteriormente, considero indispensable una propuesta normativa basada en los principios de progresividad, proporcionalidad y razonabilidad, acompañado de la fiscalización de los órganos reguladores.
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon
No soy especialista de créditos y cobranza.	Establecer de manera precisa en el código de	Emitir normas expresas prohibitivas de esos métodos.

	consumidor que los. Métodos de cobranza debe ser de acuerdo a las normas procesales y fuera de éstas será pasibles de sanción	
AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza
La solución podría estar en una mejora en la implementación de los procedimientos de administración que buscan sancionar tales actos abusivos. El estado debe hacer que tales procedimientos sean céleres y ejecutables.	Se debe generar incentivos adecuados, a través de las normas legales y las decisiones de las autoridades (resoluciones administrativas y sentencias). Soy un convencido que no se puede regular todo, que la realidad no está para regularla al 100% sino para incentivar y motivar los comportamientos adecuados en un entorno social. Fortaleces las medidas ex post frene a estas afectaciones.	El INDECOPI en su rol de defensor del consumidor debería de implementar clausulas adecuadas en los contratos y formar al ciudadano al momento de acceder a un crédito financiero.
AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez
Reitero, no hay que insistir en la ponderación sino en que se concrete el objetivo general que pretende esta tesis y su desarrollo en los objetivos específicos que se ha trazado la misma. Esa debe ser la preocupación.	Para no cometer métodos abusivos las personas encargadas de la cobranza deberían conocer las normas y no transgredirlas y estar más capacitadas.	Para abordar efectivamente la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza, se pueden implementar medidas legales como el fortalecimiento de la regulación y supervisión de la industria de cobranza, la imposición de sanciones por prácticas abusivas, la promoción de la educación financiera, y la promulgación de leyes que establezcan límites claros en las tácticas de cobro,

protegiendo así los derechos de
los deudores.

5.10. Tabla 10

TABLA 10: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza

PREGUNTA N° 10 ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?

AUTORIDAD N° 1 ABOGADO. ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu	AUTORIDAD N° 2 ABOGADO ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado	AUTORIDAD N° 3 ABOGADO ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga
<p>Si, existen lagunas sobre el derecho del consumidor, que afectan el derecho a la intimidad.</p>	<p>Si, considero que con intervención del legislador, se debería regular que el acreedor se encuentre prohibido de incurrir a casos al ciudadano por falta de pago de la acreencia.</p>	<p>Si, pero puede solucionarse si se toma en cuenta un equilibrio entre ambos derechos que son el derecho a la intimidad y el patrimonio.</p>
AUTORIDAD N° 4 ABOGADO ESP. Monteverde	AUTORIDAD N° 5 ABOGADO ESP. Doc Antonio Antay Bolaños	AUTORIDAD N° 6 ABOGADO ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón
<p>Existen muchas lagunas y vacíos legales, llevando a error, haciendo un cambio en las normas que se justifiquen de manera argumentativa, lógica y coherente a la realidad problemática vivida.</p>	<p>No. Considero que nuestra legislación tiene los mecanismos suficientes.</p>	<p>Si básicamente, incidir en la aplicación y desarrollo taxativo de los principios antes descritos.</p>
AUTORIDAD N° 7 ABOGADO ESP. Noe Virgilio Gastiaburu	AUTORIDAD N° 8 ABOGADO ESP. Lopez Jose Andres Quispe Lozano	AUTORIDAD N° 9 ABOGADO ESP. Wilda Cardenas Falcon
<p>Me remito a la respuesta anterior.</p>	<p>Sí, dado el avance de la tecnología las normas jurídicas deben regirse a éstas, la interpretación evolutiva puede</p>	<p>Ampliar el art. 14 CC introducir modificación en la ley de Banca y Seguros.</p>

	una la solución temporal, pero por el tiempo es necesario la regulación de los abusos del derecho	
AUTORIDAD N° 10 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 11 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 12 ABOGADO ESP.
Dyran Jorge Linares Rebaza	Jose Manuel Acosta Aguilar	Jhon Matienzo Murdaza
El problema del domicilio del deudor es un inconveniente que aun no se ha solucionado legalmente. El código civil no regula de manera adecuada donde se deben ejecutar las acciones de cobranza, razón por la cual las agencias lo hacen donde ellas crean conveniente.	Más que solo un esfuerzo legal, debe desarrollarse un plan transversal, que involucre la norma, pero sobre todo mecanismos de eficiencia normativa en la protección de los derechos de los usuarios y consumidores. Debemos mejorar en la eficiencia del Derecho protector, generar mejores incentivos con mejores decisiones de nuestras autoridades y abrazar el crecimiento económico en un marco de protección de derechos de los ciudadanos y consumidores.	Se debería de regular las cláusulas que otorgarían supuestos de conformidad o consentimientos a las llamadas a otros métodos de cobranza.
AUTORIDAD N° 13 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 14 ABOGADO ESP.	AUTORIDAD N° 15 ABOGADO ESP.
Manuel Sagal Gross	Rosa Paredes Romero	Andrea Elizabeth Lavado Perez
En el caso concreto de derecho a la intimidad, el ordenamiento jurídico debe ocuparse de diseñar un trabajo unificado entre la Autoridad Nacional que tiene entre sus tareas la protección de datos sensibles afines al crédito y operaciones bancarias y comerciales con el INDECOPI, Fiscalía De La Nación, Defensoría de Pueblo para resolver con éxito toda transgresión en esta materia o de disipar cualquier duda o no violar o si esto debe derivar en el Poder Judicial. De otra parte, debe consignarse de los derechos fundamentales de las personas y de que estos sean respetados por las entidades de crédito y de las empresas encargadas	Podría ver personas en la legislación en este caso que sea mucho más efectiva.	Sí, es posible que existan lagunas o áreas de mejora en la legislación que deban abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad frente a métodos abusivos de cobranza, como fortalecer la regulación, establecer estándares más claros, y promover la supervisión y sanciones más estrictas en casos de prácticas abusivas de cobranza, con el fin de proteger de manera más sólida los derechos de los deudores.

de cobranza.

VI. Discusión

En objetivo principal de nuestro proyecto de investigación es el siguiente, **determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras**, podemos encontrar algunas respuestas de los 15 especialistas que se vienen organizando para brindar una base a la investigación, donde brindamos un análisis a la primera y segunda pregunta formulada en nuestra tabla 1 y 2.

De los cuales en nuestra primera pregunta (Tabla 1), se cotejo que entre los métodos de cobranza abusivos que más frecuentes están en contacto en su rubro de trabajo, son las llamadas telefónicas, las notificaciones a casa o centros de trabajo, divulgación de información a terceros o familiares, amenazas telefónicas, abuso de datos personales, uso de redes sociales para el contacto con el deudor, ir a casa del deudor en las horas no propicias estipuladas por la norma, cobros por correo electrónico y divulgación de la deuda a terceros. (Garcia, 2022) Son algunos de los escenarios planteados por los entrevistados en relación a la primera pregunta, donde la mayoría contesto algunas circunstancias que degradan el derecho a la intimidad en base a los cobros abusivos que se realizan, dentro de los cuales, uno de ellos, menciona no tener los conocimientos sobre el tema. Brindando una interpretación a esta pregunta, existen diversos métodos de cobranza que llegan a coaccionar al deudor para recuperar la deuda, si situación recae que los escenarios planteados degradan la existencia de un derecho fundamental con el fin de la recuperación de la deuda más intereses.

En relación a nuestro objetivo general, en nuestra segunda pregunta (Tabla 2), los entrevistados mencionaron diversas dimensiones afectadas por algunos métodos abusivos de cobranza que generan una vulneración al derecho a la intimidad del deudor, respondieron que afectan la dimensión del derecho a vivir en paz, la esfera personal y familiar, la esfera objetiva y subjetiva, la tranquilidad, la paz individual, el honor, la buena reputación y honra del deudor. (Fernandez D.& Baylón C., 2021) La mayoría de entrevistado menciona que las dimensiones afectadas son el derecho a una esfera intimida y familiar, estas situaciones deben ser analizadas en cada caso particular mediante diferentes herramientas que se permitan un análisis jurídico como la ponderación de derechos, que se usaría para ver la relevancia de

cada caso según los aspectos mas importantes que se planteen y controversias que tenga cada caso en particular. Por otro lado, tenemos algunos entrevistados que agregan la parte objetiva y subjetiva que se afecta dentro del derecho a la intimidad al momento de realizar acciones que vulneren este mismo derecho por la recuperación de la deuda, este sería un análisis a la afectación psicológica de la personas que se le va a cobrar, por la exigencia de un pago, al enfatizar en acciones que dañan su reputación como sería la divulgación de información de la deuda a terceros o llamada a familiares para el cobro de deudas, esto tendrá un efecto adverso en la defensa de los derechos de la persona y sería la parte objetiva porque se puede apreciar un daño como tal y por el contrario, el lado psicológico sería complejo pero cabe la posibilidad de generar un daño.

Nuestro segundo objetivo de estudio fue **analizar la norma que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional**. Por lo tanto, nuestros entrevistados respondieron a la tercera pregunta formulada (tabla 3). Dando como resultado que se deben implementar nuevas técnicas y estrategias de cobranza no tan invasivas, implementación de contratos que permitan realizar acciones de cobro con el consentimiento informado del deudor, un cambio legislativo a las normas del derecho del consumidor, implementar instituciones que ayuden a regular este tipo de actividades y brindar protección a los derechos fundamentales en casos específicos donde se prueben acciones que vulneren derechos de manera probada. (Arevalo I., 2019) Nuestra interpretación se basa que existen mecanismos que se podrían implementar en el Perú para el cobro de deudas, estas estrategias de cobro menos invasivas son parte de la recuperación de la deuda, por ende, genera un balance proporcional al respeto del derecho a la intimidad y derecho del patrimonio que tienen las entidades financieras, es por eso necesario generar conciencia en nuevas estrategias o técnicas de cobro de deudas.

En relación a la cuarta pregunta (Tabla 4) se hace presente la percepción de los entrevistados con la efectividad de la norma actual en el Perú, en relación con la protección del derecho a la intimidad. En dicha pregunta, tenemos posturas diferentes debido que existen elementos para determinar la efectividad de la norma en un país como el nuestro, debido que no siempre se cumple la norma, por otro lado, es deficiente, contiene vacíos y lagunas legales. (Aquino, B. et al, 2019) Esta

interrogante permite brindar un análisis a diversos casos particulares donde las entidades financieras no cumplen con el rol de cumplir la norma en la sociedad, otro lado, es que los consumidores no son conscientes de las normas que se vulnera y genera un problema que vulnera el derecho a la intimidad por los métodos abusivos de cobranza que son contantes y tiene una consecuencia negativa, debido que no solo se vulnera la norma, sino también genera una vulneración que afecta al derecho íntimo de la persona que se le cobra la deuda y es una recuperación de dinero que cae en la ilegalidad.

Como estudio de investigación en nuestro objetivo tres, **identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.**

En nuestra quinta pregunta (Tabla 5) los entrevistados mencionan que tienen o no experiencia laboral dentro del campo del derecho del consumidor y la protección ante los métodos abusivos de cobranza, en relación a dicha problemática, esta situación tiene diversas posturas que se relacionan, en primer medida, con la falta de convicción para cumplir a norma, el desconocimiento que tienen los entrevistados en referencia a la vulneración de la derecho a la intimidad, el contacto más frecuente que tienen en ciertos casos y acciones en relación el problema jurídico en cuestión. (Manuel Atienza, 2020) Entre las posturas más resaltantes tenemos, que no encuentran pudieron identificar situaciones de protección, por lo tanto es necesario el rol del Estado para la defensa del pueblo, por otro lado, tenemos algunos entrevistados que no tienen experiencia de casos que pudieron llevar en relación a la problemática, una de las situaciones que ve frecuentemente es la mala estructura de cobros que tienen al organizar un recuperación de deuda efectiva que permita defender los derechos del deudor, las llamadas telefónicas sin deuda son algunos casos que se frecuentan en casos particulares por la mala efectuar de la carta de no adeudo, las visitas a centro laborales, divulgación de datos personales del deudor con el fin del cobro de deudas y además de casos implementados en jurisprudencias. Se puede interpretar que, en nuestra actualidad si existen diversas situaciones o casos particulares donde la mala ejecución de cobros ilegales contrae una vulneración a la intimidad del consumidor, como bien se plantean diversos ejemplos de casos vistos por juristas, a su vez, acontece que hay entrevistados que desconocen esta parte de la vulneración con la acción del

cobro de deudas abusivas y esto genera un punto controvertido, debido a la relevancia del conocimiento en estos casos donde existen vulneración de derechos fundamentales.

En nuestra sexta pregunta (Tabla 6) analizamos la experiencia profesional que tiene cada entrevistado en relación con nuestra problemática principal, donde analizamos la colisión directa entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el escenario de los métodos abusivos de cobranza, en caso de la vulneración del derecho a la intimidad son, cobros en horarios no permitidos, llamadas telefónicas constantes, divulgación de la deuda y amenaza. (Gradez Castro, 2021) Por otro lado, tenemos el derecho al patrimonio cuando los consumidores adquieren prestamos con el único fin de beneficiarse y no pagar, además de proporcionar datos falsos para adquirir préstamos y beneficiarse del mismo. En nuestra interpretación podemos encontrar una colisión entre ambos derechos, debido que el derecho de una acaba cuando se ve afectado el otro, en base a lo mencionado, se debe tener criterio jurídico para establecer cobro de deudas con el fin de generar ganancias proporcionales que permitan el alcance beneficioso de la norma, a su vez, generar un equilibrio entre la aplicación de un cobro adecuado y la conciencia de las personas en cumplir con lo pactado.

En relación con la séptima pregunta (Tabla 7), los entrevistados brindan algunas consideraciones legales y éticas para aplicar en un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el escenario del cobro abusivo. El evaluar a través del test de ponderación se debe realizar un análisis sustancial, práctico y teórico, en los aspectos de cada caso individual en relación a los diversos métodos de cobranza abusivos de las entidades financieras, por relación al deudor al momento de suscribir la deuda con una entidad financiera, esta debe tomar conciencia del accionar que conlleva el incumplimiento del pago de la misma, su recuperación de deuda debe ser organizada bajo estándares legales pertinentes, con el fin de no transgredir las normas vigentes actualmente, entre los entrevistados tenemos posturas relacionadas con el aprovechamiento de estrategias de recuperación de deuda que no sean invasivas o que brinden un consentimiento informado de las diversas formas que se aplicara la ejecución de

una recuperación de deuda hasta el momento que ingrese al sistema de INFOCORT. (Rodríguez Salas, 2020)

En base a la octava pregunta, (Tabla 8) tenemos un análisis a la ponderación de derechos en base al equilibrio brindado por los conflictos y posibles abusos proporcionados por las entidades financieras, con el único fin de no transgredir el derecho a la intimidad de los deudores al momento del cobro, los entrevistados mencionaron que los ciudadanos deben estar informados sobre la consecuencia que conlleva el incumplimiento de una deuda con las entidades financieras, pero a su vez, estas mismas deben tener una regulación brindada por un órgano externo o interno de las diversas aplicaciones para el cobro de deudas a los consumidores (Deudores) debido que es parte principal de estas entidades, recuperar de manera plausible e íntegro el capital invertido, por el propio derecho patrimonial que tiene cada persona natural y jurídica. (Mariscal Rivera, 2019) Coincidiendo con el entrevistado N° 4, se cree pertinente que las entidades financieras para su formalización y funcionamiento pasen por un filtro de calidad, para que recién allí puedan ingresar a competir al mercado, ya que muchas veces no tienen una estructura organizada y adecuada, con asesoría técnica legal que se encuentre bien capacitada y esté al ritmo de lo eficiente y eficaz. Y tenga un comportamiento acorde de los parámetros de justicia, razonabilidad, proporcionalidad y se conduzca bajo el principio de licitud y legalidad.

En análisis de la novena pregunta (Tabla 9) también consideramos un aporte justificado, pertinente y necesario del entrevistado N°6, que se encuentra en la misma sintonía del citado entrevistado anterior, pues en este panorama complejo y de problemática social, se requiere una mejora en la normativa actual, basada en principios de progresividad, respeto a la dignidad humana y consecuentemente a lo que forma parte de ellas hablamos pues, del derecho a la intimidad en su máxima expresión, asimismo acompañada dicha normativa de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, en donde los entes gubernamentales reguladores, fiscalizadores, cumplan no sólo con sancionar cuando ya se produjo el daño, sino que cumplan con justamente prevenir dicha afectación o vulneración a la intimidad de los deudores. (Atienza R. & García A. 2018) También, es menester tener criterios reflexivos y flexibles, respecto al llamado a acuerdos conciliatorios

entre deudor y entidad financiera, llegando a buenos términos como lo podría ser un fraccionamiento de deuda, es decir, que las entidades financieras le den al consumidor que se convierte en deudor una salida amigable y viable a dichos créditos impagos.

Por último, la décima pregunta (Tabla 10), debemos precisar que las deudas se generan normalmente o usualmente de determinados actos jurídicos, que recaen en contratos, dichos contratos pueden ser de diferente naturaleza, pero, al fin y al cabo, contratos. Entonces, es aquí donde entra la aplicación de normas civiles y se toma en consideración la existencia de una doctrina muy conocida en este ámbito del derecho, aplicable a la problemática expuesta, la cual señala que en la responsabilidad civil extracontractual quién se obliga a reparar los daños, es aquel que pudo haber previsto dicho daño y estuvo en las condiciones de evitarlo o postergarlo. Esto debe entenderse como que aquella persona natural o jurídica que otorga un determinado préstamo-crédito a otra, debe tener en cuenta un filtro al cliente-consumidor (de dicho crédito), en el que haya constatado inequívocamente y verificado fehacientemente que el cumplimiento de la obligación se dará a cabalidad, habida cuenta que el cliente goza de capacidad económica y que si deviene algún caso fortuito o fuerza mayor, podría sustentar el pago de su deuda mediante derechos de garantía, como por ejemplo podría ser una propiedad a su nombre inscrita en registros públicos, sea un bien mueble o inmueble, si eso, no ha sucedido, el deber de resarcir el daño, recae en la persona que lo generó, al no tener una conducta diligente y de precaución. (Atienza R. & Garcia A. 2018) Por tal motivo, quién estaría llamado a resarcir el daño sería la misma persona que otorgó el crédito o préstamo, habida cuenta que no tuvo la citada conducta diligente. Que en otros tiempos se le denominaría en doctrina inglesa e italiana del deber del buen padre de familia, es decir, aquel que tuvo una conducta diligente y razonable.

Consideramos, que, en la misma sintonía de la mayoría de entrevistados, se podría mejorar estructuralmente los órganos fiscalizadores y reguladores de los procedimientos de cobranza, el rol preventivo que debería realizar el INDECOPI, creando una oficina dedicada exclusivamente a ello, es decir a la prevención de la incidencia o realización de los métodos Abusivos de Cobranza que generan el quebrantamiento de mandatos imperativos en contra del derecho a la intimidad.

Asimismo, las propuestas normativas a la cuál hacen referencia algunos de los entrevistados es una solución viable, pues la sociedad es cambiante y evolutiva, entonces teniendo en cuenta la era digital, deberían realizarse reformas normativas teniendo como criterios de argumentación lógica-jurídica los tiempos digitales, que permiten tener mayor accesibilidad a datos sensibles de los clientes y consumidores a los cuales se les otorga determinado crédito.

Asimismo, en ese orden ideas, los países miembros de la región Sudamericana deberían fomentar como políticas gubernamentales acuerdos, tratados y/o convenciones internacionales en pro de la erradicación de los métodos abusivos de cobranza que ejerzan determinadas entidades financieras, habida cuenta que, muchos de los bancos, que realizan actividades comerciales como otorgamiento de créditos o préstamos en un país, en otro, de la misma región, tienen el mismo giro comercial de negocio y se podría realizar una mayor fiscalización y control, teniendo instrumentos legales internacionales para dicho fin. Protegiendo datos sensibles de las personas, fomentando las buenas prácticas profesionales, concientizando y educando, para que así se puede construir cimientos de paz, tranquilidad y no vulneración a la intimidad en sus dos dimensiones.

Consideramos, además errada la opinión del entrevistado N° 5, habida cuenta que existe mucho que hacer ante ésta realidad problemática expuesta en la presente tesis, cómo lo mencionamos precedentemente, serían las reformas normativas orientadas a principios constitucionales como proporcionalidad, razonabilidad, progresividad, no confiscatoriedad, no vulneración a la intimidad y otros derechos fundamentales que constituyen parte de la dignidad humana, además de las reformas estructurales de organización de los entes reguladores, fiscalizadores y sancionadores de ésta situación, como lo es el Indecopi, adoptando una postura de prevención del daño.

VII. Conclusiones

1. Con lo que respecta a nuestro primer objetivo general, existe una afectación del derecho a la intimidad debido a los métodos de cobranza abusivos de las entidades financieras, se son debido a las llamadas telefónicas, visita en horarios no establecidos, dispersión de información del deudor para el cobro de la deuda, notificaciones constantes y llamadas a terceros para el cobro de deudas, debido que se aprovechan de la información personal del deudor para el cobro de una manera indebida y sin consentimiento, implicando así un afectación a la paz del consumidor, en su esfera personal como familiar.
2. Con respecto a nuestro objetivo dos, al realizar un análisis de la norma regulada sobre el derecho a la intimidad y en relación de los cobros abusivos, podemos afirmar que existe un desconocimiento de este derecho fundamental y como es afectado en diferentes modalidades, mediante cobros con procedimientos indebidos que van en contra de la norma, implicando así una afectación directa que contraviene a lo legislado, esta afectación debe ser concientizada por parte del consumidor, a su vez de las entidades financieras porque genera una consecuencia negativa.
3. En relación a la ponderación de derechos de la intimidad y patrimonial, es una herramienta que permite dar una análisis lógico legal a diferentes escenarios individuales que se aplica en el estudio de nueva jurisprudencia, los entrevistados generan una discusión que enfatiza que se debe proteger el derecho a la intimidad, pero sin desmerecer el patrimonio de las entidades financieras, por lo tanto, se debe implementar diversos mecanismos que permitan mejorar este tipo de conductas que contravienen a la norma, generando consecuencias en la afectación del derecho a la intimidad del deudor y a su vez, una afectación patrimonial que no se recupera de manera objetiva.

VIII. Recomendación

- Se recomienda al gobierno de turno, al organismo constitucionalmente autónomo que en este caso es el INDECOPI para la creación de un área que cumpla un rol preventivo, más que sancionador y fiscalizador, cuando se ha generado el daño, es decir, esto exige una modificación estructural a lo que es el ente regulador competente en relación a la defensa de los consumidores y su afectación del derecho a la intimidad, el tema de las tratativas, prevención y los filtros que deben tener las entidades financieras, respecto al trato con sus clientes y al momento del cobro de la deuda, antes, durante y después.
- Se recomienda a las entidades financieras implementar algunos contratos donde se brinde la autorización de algunos métodos de cobranza que no lleguen a ser abusivos, para no afectar el derecho a la intimidad, pero también teniendo en cuenta que no podemos desmeritar la pérdida patrimonial que se relaciona con el préstamo adquirido de los deudores con las entidades financieras, por ende, la implementación de estos métodos (Consentimientos informados) conlleva una mejora en la ejecución de métodos adecuados, proporcionales y razonables.
- Se recomienda a la sociedad, que existe una deficiencia en el conocimiento y respeto por las normas, debido a ello, implica una realidad que se debe tener en conciencia para poder solucionarla, estos aspectos conllevarían que la sociedad debe tener un nivel socio-cultural que permita el respeto de sus propios derechos fundamentales, las entidades financieras por su patrimonio y el derecho de a la intimidad como parte del estudio de este fenómeno.

IX. REFERENCIAS

- Akarapu, M., Martha, S., Donthamala, K. R., Prashanth, B., Sunil, G., & Mahender, K. (2020). Checking for Identity-Based Remote Data Integrity Cloud Storage with Perfect Data Privacy. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 981(2). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/981/2/022034>
- Alfaro, R., Venegas, R., Bronfman, A., Valenzuela, M., Riff, S., & Sologuren, E. (2022). Analysis and Automatic Summary of Privacy Policies. *Linguamatica*, 14(2), 23–35. <https://doi.org/10.21814/lm.14.2.375>
- Aquino, B. C., Pierina, G., Carrasco, M. S., & Luis, J. (2019). *La Ponderación Del Derecho A La Intimidad Y A La Información En El Entorno Familiar, Desde La Perspectiva Constitucional*. Universidad Señor de SIPÁN <https://orcid.org/0000-0002-7908-1696>
- Arellano López, C. A. (2020). El Derecho de Protección de Datos Personales. *BIOLEX REVISTA JURIDICA DEL DEPARTAMENTO DE DERECHO*, 12(23 jul-dic), 127-136. <https://doi.org/10.36796/biolex.v0i23.194>
- Arévalo, I. Z. (2019). *CIVIL: «Responsabilidad Civil Extracontractual» Y Protección Al Consumidor: «Protección Al Consumidor» Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Abogado*. Universidad de Lima
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. En *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Armas Morales, C. E. (2018). El consumo digno y los negocios de app de taxi (caso Uber). *Pensamiento Crítico*, 23(1), 97. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i1.15101>
- Atienza R. & Garcia A. (2018). “UN DEBATE SOBRE LA PONDERACIÓN”. Edición y publicación institucional. ISBN: 978-99974-351-0-1

- Baena Paz, Guillermina. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Carrasco R. & Trelles V. (2020). THE WEIGHTING IN THE PROTECTION OF FUNDAMENTAL RIGHTS IN ECUADOR. Edición N°48, Vol. 5. DOI: 10.23857/pc.v5i8.1590
- Código de Protección y Defensa del Consumidor*. (02, septiembre, 2010). N° 29571. El peruano
- Correia, M., Rego, G., & Nunes, R. (2021). THE RIGHT TO BE FORGOTTEN AND COVID-19: PRIVACY VERSUS PUBLIC INTEREST. In *Acta Bioethica* (Vol. 27, Issue 1). <http://orcid.org/0000-0002-8590-9832>
- Estella, F. D., & Martínez, A. R. (2022). ANTITRUST VS. PRIVACY: THE GREAT DILEMMA IN THE NEW DIGITAL MARKETS? *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 14(1), 169–195. <https://doi.org/10.20318/cdt.2022.6682>
- Fernandez Diaz, M., & Luccia Baylón Chevez. (2021). *Vulneración De Los Principios De No Confiscatoriedad Y Proporcionalidad Por El Cobro Indebido De Derechos De Tramitación Que Exige La Administración Tributaria Local. Tesis para el título de Abogada. Universidad Cesar Vallejo*
- Ferrer, R. M. (2021). ETHICAL ASSESSMENTS FOR A PRIVACY-FRIENDLY ARTIFICIAL INTELLIGENCE. *Arbor*, 197(802). <https://doi.org/10.3989/arbor.2021.802006>
- Garcia R. (2019). *LA PROTECCION DEL DERECHO A LA INTIMIDAD EN LA ERA DIGITAL. Tesis para el título de Magister en Derecho a la Información. Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo*
- Garcia. (2022). “El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19”. Tesis para Obtener el Título Profesional De Abogada. *Tesis para el título de Abogada. Universidad Cesar Vallejo*

- Gradez Castro (2021). "EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD EN LA JURISPRUDENCIA DEL TC PERUANO". Legales Edición. Vol. N° 30 Lima-Perú.
- Guillem, M. Á. L. (2022). INSURANCE BROKERS' BEHAVIOUR: THE EFFECT OF POLICY COLLECTION ON MANAGEMENT DECISIONS. *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4035>
- Hadad, I. (2020). Experimentar las deudas morosas: Endeudamiento financiero. *Revista Colombiana de Antropología*, 56(1), 245-272. <https://doi.org/10.22380/2539472X.1052>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2020). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* ISBN: 978-607-15-0291-9
- Hernandez. (2019). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Interamericana Editores S.A. ISB: 978-14562-2396-0
- INDECOPI. (23, febrero, 2021). Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP: *TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor.*
- Laura Lino (2022). The weighting in a constitutional state of law. Universidad Privada de Tacna. ISSN: 2617-264X
- Leandro, N., Baez, X., & Mezzaroba, O. (2012). *Dimensiones de los derechos humanos fundamentales - Teoría.* ISSN:1133-3677
- Manuel Atienza. (2020). PONDERACION Y SENTIDO COMUN. Edición N°55, Vol. N°7. ISBN: 2550-628X
- Mariscal Rivera (2019). "APLICACION DEL TEST PROPORCIONALIDADE EM LA ARGUMENTACION DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES EM EL ÂMBITO DEL DERECHO CIVIL". Universidad del Altiplano de Puno. Vol. 4 N°2. ISSN: 2313-6444

- Montalvo L. (2020). Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019. Tesis para obtener el grado de Abogado. . *Universidad Cesar Vallejo*
- Navarro-Hernández, J. L. (2022). Análisis del control judicial previo a las actuaciones que limitan el derecho a la intimidad en Colombia. *Juridicas CUC*, 18(1), 279-302. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.12>
- Nestor C. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, ¿PARA QUÉ?. ISBN: 978-987-723-190-8*
- Olenka. (2022). *El Derecho De Protección Al Consumidor En Las Gestiones De Cobranza De Deudas Castigadas Durante El COVID-19*. Tesis grado de Magister. *Universidad Cesar Vallejo*
- Polo Roca, A. (2022). Privacidad, intimidad y protección de datos. *DERECHOS Y LIBERTADES: Revista de Filosofía del Derecho y derechos humanos*, 47, 307-338. <https://doi.org/10.20318/dyl.2022.6884>
- Ramirez Anguiano (2019). “DERECHO, MORAL E INTERPRETACION: CORRELACION ENTRE LA FILOSOFIA ANALÍTICA DE H.L. HART Y EL PENSAMIENTO DE LON FULLER Y RONALD DWORKIN”. Biblioteca de la UNAM. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24487937e.2019.13>
- Riega Z. (2019). *LA PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA FRENTE A LA ACCIÓN DE COBRO DE UNA ACREENCIA*. Tesis para obtener el grado de Abogado. Universidad Católica San Pablo
- Rodriguez Salas. (2020). “REGLA DE RECONOCIMIENTO Y VALIDEZ JURÍDICA”. Universidad de Valladolid. DOI: 10.25457/pc.v5i9.1290
- Sebastián Galarza Rubio Tutor, P., & Juan Pablo Santamaría Mgs, A. (2020). *Derecho A La Intimidad De Los Contribuyentes En El Manejo De Los Datos Públicos En El Ecuador A Partir De La Jurisprudencia Constitucional*. Tesis para el grado de Magister. Universidad Tecnológica Indoamérica
- Tigrero M. (2020). Análisis De Los Derechos De La Intimidad Personal Y Familiar En Relación Al Cumplimiento De La Finalidad Del Código Orgánico Integral

Penal En Ecuador Y España. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogado. Universidad Católica de Cuenca

Vargas, B., Marcela, L., Gras, B., & Jhonis, M. (2022). «*Control Previo A La Interceptación De Comunicaciones, Limitaciones Y Restricciones Al Derecho A La Intimidad*». <https://hdl.handle.net/11634/1978>

Zamorano. (2019). *Análisis De Los Contratos De Adhesión De Las Redes Sociales Con Especial Atención A Los Derechos Personales A La Propia Imagen. Perspectiva Comparada Del Derecho De EEUU*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogado.

Zúñiga, F. (1997). *El Derecho A La Intimidad Y Sus Paradigmas*. IUS ET PRAXIS, Vol. 3, Num. 1. ISSN: 0717-2877

X. Anexos

10.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES
Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza	En la actualidad las entidades bancarias aprovechándose de su poder adquisitivo, se facultan en realizar actividades de cobranza ilegales que vulneran el derecho a la intimidad.	¿Cuál es la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras?	Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras.	Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.	Derecho a la Intimidad	Afectación de la dignidad humana	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la ley
				Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú		Dimensión Intima	<ul style="list-style-type: none"> Protección a la dignidad de la persona. Cumplimiento de la constitución.
				Identificar las consecuencias jurídicas por el uso de métodos abusivos de cobranza que afectan el derecho a la intimidad	Entidades financieras	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de recuperación de carteras 	
					Métodos Abusivo de Cobranza	Prácticas ilegales	<ul style="list-style-type: none"> Llamadas telefónicas Divulgación de información de deuda Cobros en horarios no permitidos
					Recuperación de deudas	<ul style="list-style-type: none"> Tratamiento de cartera castigada 	

10.2. ANEXO 02: VALIDACION DE INSTRUMENTO

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

CARTA DE INVITACION N° 1

Trujillo, 19 de septiembre del 2023

Mag. Luis Miguel Boy Vasquez

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación de enfoque cualitativo titulado: **“Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de las Entidades Financieras ”**

Con el fin de obtener el título de abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de investigar la afectación del derecho a la intimidad a los deudores, incurriendo en causales de métodos abusivos de cobranza, debido que es parte relevante del derecho constitucional que no se toma en cuenta, debido que las entidades financieras no contemplan el control adecuado entre el deudor y el cobrador, generando un problema en dos vertientes o ramas del derecho. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

 Carlos Aldea Roberto Eddy DNI 70657133	 Leiva Castillo Stephano Eduardo DNI 70504820
---	--

ANEXO 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mag. Luis Miguel Boy Vasquez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de entrevista
Autores:	Carlos Aldea Roberto Eddy Leiva Castillo Stephano Eduardo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo-Documento propio
Administración:	Los estudiantes
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito judicial de La Libertad, sede de Trujillo.
Significación:	La presente escala está compuesta de dos dimensiones : El Derecho a la Intimidad y Los Métodos Abusivos de Cobranza

4. Soporte teórico

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de entrevista/Derecho a la Intimidad	Afectación de la dignidad humana y dimensión íntima.	Según (Navarro-Hernández, 2022) La afectación del derecho a la intimidad reside en la dignidad bajo la esfera íntima de una persona, lo que repercute en una vulneración constitucional.
Cuestionario de entrevista/Métodos Abusivos de Cobranza	Entidades financieras, prácticas ilegales y recuperación de deudas	Según (Arellano López, 2020) son prácticas ilegales, injustas o engañosas utilizadas por las entidades financieras con el fin de cobranza y recuperar deudas de los deudores.

Dimensiones	Ítems
Derecho a la Intimidad	<ol style="list-style-type: none"> Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas? ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos? En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores? ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?
Métodos Abusivos de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos? ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza? ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas? ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos? Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza? ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de entrevista, elaborado por Julio Ernesto Méndez Chávez y Roxana del Pilar Ramos Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de entrevista

• **Primera dimensión: Derecho A La Intimidad**

Objetivos de la Dimensión:

Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.

Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observación recomendada
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión íntima • Formas de vulneración • Regulación jurídica. • Protección 	1.- Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas?	4	4	4	
	2.- ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos?	4	4	4	

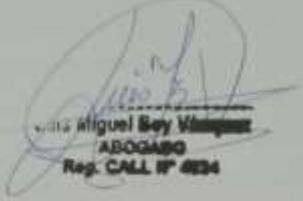
	3.- En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores?	4	4	4	
	4.- ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Métodos Abusivos de Cobranza**

Objetivos de la Dimensión: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación recomendada
<ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad • Necesidad • Proporcionalidad • Equilibrio de intereses • Perdida de recursos • Estabilidad financiera • Violación a la privacidad • Afectación psicológica o emocional • Endeudamiento excesivo • Recuperación de deudas • Afectación del derecho a la intimidad 	5.- En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?	4	4	4	
	6.- ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?	4	4	4	
	7.- ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?	4	4	4	
	8.- ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?	4	4	4	
	9.- Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de	4	4	4	

	métodos abusivos de cobranza?				
	10.- ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?	4	4	4	



Miguel Bay Viquez
ABOGADO
Reg. CALL IP 4934

Firma del evaluador DNI
DNI 41872594

VALIDACION DE INSTRUMENTO

CARTA DE INVITACION N° 1

Trujillo, 19 de septiembre del 2023

Mag. Alex Kevyn Paucar de la Rosa

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación de enfoque cualitativo titulado: **“Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de la Entidades Financieras”**

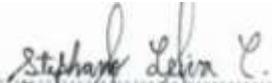
Con el fin de obtener el título de abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de investigar la afectación del derecho a la intimidad a los deudores, incurriendo en causales de métodos abusivos de cobranza, debido que es parte relevante del derecho constitucional que no se toma en cuenta, debido que las entidades financieras no contemplan el control adecuado entre el deudor y el cobrador, generando un problema en dos vertientes o ramas del derecho. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

 Carlos Aldea Roberto Eddy DNI 70 65 7133	 Leiva Castillo Stephano Eduardo DNI 70504820
---	--

Evaluación por juicio de expertos

9. Soporte teórico

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de entrevista/Derecho a la Intimidad	Afectación de la dignidad humana y dimensión íntima.	Según (Navarro-Hernández, 2022) La afectación del derecho a la intimidad reside en la dignidad bajo la esfera íntima de una persona, lo que repercute en una vulneración constitucional.
Cuestionario de entrevista/Métodos Abusivos de Cobranza	Entidades financieras, prácticas ilegales y recuperación de deudas	Según (Arellano López, 2020) son prácticas ilegales, injustas o engañosas utilizadas por las entidades financieras con el fin de cobranza y recuperar deudas de los deudores.

Dimensiones	Ítems
Derecho a la Intimidad	<p>11. Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas?</p> <p>12. ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos?</p> <p>13. En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores?</p> <p>14. ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?</p>
Métodos Abusivos de Cobranza	<p>15. En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?</p> <p>16. ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?</p> <p>17. ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?</p> <p>18. ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?</p> <p>19. Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?</p> <p>20. ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?</p>

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de entrevista, elaborado por Julio Ernesto Méndez Chávez y Roxana del Pilar Ramos Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de entrevista

• **Primera dimensión: Derecho A La Intimidad**

Objetivos de la Dimensión:

Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.

Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observación recomendada
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión íntima • Formas de vulneración • Regulación jurídica. • Protección 	1.- Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas?	3	4	3	
	2.- ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos?	4	4	4	

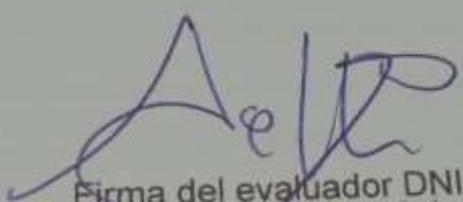
	3.- En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores?	4	4	4	
	4.- ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?	3	4	4	

• **Segunda dimensión: Métodos Abusivos de Cobranza**

Objetivos de la Dimensión: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación recomendada
<ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad • Necesidad • Proporcionalidad • Equilibrio de intereses • Perdida de recursos • Estabilidad financiera • Violación a la privacidad • Afectación psicológica o emocional • Endeudamiento excesivo • Recuperación de deudas • Afectación del derecho a la intimidad 	5.- En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?	3	4	3	
	6.- ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?	4	4	4	
	7.- ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?	4	4	4	
	8.- ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?	4	4	4	
	9.- Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de	4	4	4	

	métodos abusivos de cobranza?				
	10.- ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?	4	4	4	


 Firma del evaluador DNI
 Alex Koryu Pizarro de la Rosa
 47607361

VALIDACION DE INSTRUMENTO

CARTA DE INVITACION N° 1

Trujillo, 19 de setiembre del 2023

Dr. Henry Eduardo Salinas Ruiz

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación de enfoque cualitativo titulado: **“Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de las Entidades Financieras”**

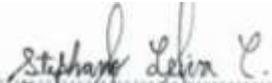
Con el fin de obtener el título de abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de investigar la afectación del derecho a la intimidad a los deudores, incurriendo en causales de métodos abusivos de cobranza, debido que es parte relevante del derecho constitucional que no se toma en cuenta, debido que las entidades financieras no contemplan el control adecuado entre el deudor y el cobrador, generando un problema en dos vertientes o ramas del derecho. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

 Carlos Aldea Roberto Eddy DNI 70 65 7133	 Leiva Castillo Stephano Eduardo DNI 70504820
---	--

ANEXO 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Henry Eduardo Salinas Ruiz	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Derecho	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de entrevista
Autores:	Carlos Aldea Roberto Eddy Leiva Castillo Stephano Eduardo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo-Documento propio
Administración:	Los estudiantes
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito judicial de La Libertad, sede de Trujillo.
Significación:	La presente escala está compuesta de dos dimensiones : El Derecho a la Intimidad y Los Métodos Abusivos de Cobranza

14. Soporte teórico

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de entrevista/Derecho a la Intimidad	Afectación de la dignidad humana y dimensión íntima.	Según (Navarro-Hernández, 2022) La afectación del derecho a la intimidad reside en la dignidad bajo la esfera íntima de una persona, lo que repercute en una vulneración constitucional.
Cuestionario de entrevista/Métodos Abusivos de Cobranza	Entidades financieras, prácticas ilegales y recuperación de deudas	Según (Arellano López, 2020c) son prácticas ilegales, injustas o engañosas utilizadas por las entidades financieras con el fin de cobranza y recuperar deudas de los deudores.

Dimensiones	Ítems
Derecho a la Intimidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Consideras que las leyes actuales son suficientes para garantizar la protección del derecho a la intimidad? ¿Por qué? 2. ¿Considera que las leyes son suficientes para regular el derecho a la intimidad con referencia de los métodos abusivos de cobranza? ¿Por qué? 3. ¿Cuál es el papel que deberían desempeñar las entidades financieras en garantizar y proteger la dignidad del deudor en el derecho a la intimidad durante el proceso de cobranza? 4. ¿Crees que el derecho a la Intimidad se encuentra protegido a nivel constitucional y mencione si dicha protección está encaminada al respeto de la dignidad humana?
Métodos Abusivos de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Consideras que las entidades financieras ejecutan de manera correcta los procedimientos de recuperación de cartera? ¿Por qué? 6. ¿Considera que en el proceso de recuperación de cartera podría afectar su derecho a la intimidad? ¿Por qué? 7. ¿Considera de las llamadas telefónicas constantes para el cobro de deudas son métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras? 8. ¿Crees que la revelación no autorizada de información personal durante el proceso de cobranza viola el derecho a la intimidad? ¿Por qué? 9. ¿Considera que los cobros en horarios no permitidos son prácticas ilegales que afecten su derecho a la intimidad? 10. ¿Cree que para evitar los métodos abusivos de cobranza se use la cartera castigada como una herramienta adecuada para la recuperación de deudas? ¿Por qué?

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de entrevista, elaborado por Julio Ernesto Méndez Chávez y Roxana del Pilar Ramos Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de entrevista

• **Primera dimensión: Derecho A La Intimidad**

- Objetivos de la Dimensión: **Determinar** la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observación recomendada
• Cumplimiento de la ley.	1. ¿Consideras que las leyes actuales son suficientes para garantizar la protección del derecho a la intimidad? ¿Por qué?	3	3	3	
• Protección a la dignidad de la persona.	2. ¿Considera que las leyes son suficientes para regular el derecho a la intimidad con referencia de los métodos abusivos de cobranza? ¿Por qué?	3	3	3	
• Cumplimiento de la constitución.	3. ¿Cuál es el papel que deberían desempeñar las entidades financieras para garantizar y proteger la dignidad del deudor en el derecho a la intimidad durante el proceso de cobranza?	3	3	3	
	4. ¿Crees que el derecho a la Intimidad se encuentra protegido a nivel constitucional, mencione si dicha protección está encaminada al respeto de la dignidad humana?	3	3	3	

• **Segunda dimensión: Métodos Abusivos de Cobranza**

- Objetivos de la Dimensión: **Identificar** las consecuencias jurídicas por el uso de métodos abusivos de cobranza que afectan el derecho a la intimidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación recomendada
El acceso a la justicia en la ley nacional El acceso a la justicia en la doctrina nacional Propuesta de ley ferenda	5. ¿Consideras que las entidades financieras ejecutan de forma adecuada los procedimientos de recuperación de cartera? ¿Por qué?	3	3	3	
	6. ¿El proceso de recuperación de cartera, podría afectar su derecho a la intimidad? ¿Por qué?	3	3	3	
	7. ¿Considera de las llamadas telefónicas constantes para el cobro de deudas son métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras?	3	3	3	
	8. ¿Crees que la revelación no autorizada de información personal durante el proceso de cobranza viola el derecho a la intimidad? ¿Por qué?	3	3	3	
	9. ¿Los cobros en horarios no permitidos son prácticas ilegales que afectan su derecho a la intimidad?	3	3	3	
	10. ¿Cree que para evitar los métodos abusivos de cobranza se use la cartera castigada como una herramienta adecuada para la recuperación de deudas? ¿Por qué?	3	3	3	



DNI N° 41918250
 DR. HENRY EDUARDO SALINAS RUIZ
 CAS. 2460

**10.3. ANEXO
OBJETIVOS**

03: MATRIZ DE

TÍTULO: “Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de las Entidades Financieras”.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1 y 2	CATEGORÍA A	SUB CATEGORÍA A	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza. • Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional 	<p>Derecho a la Intimidad</p>	<p>Dimensiones Legislación comparada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión íntima • Formas de vulneración • Regulación jurídica. • Formas de Protección • Sanciones y pena 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas? 2. ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos? 3. En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores? 4. ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la 	<p>Guía de entrevista</p>

				intimidad?	
--	--	--	--	------------	--

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.	Métodos abusivos de cobranza	Test de ponderación Colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad • Necesidad • Proporcionalidad • Equilibrio de intereses • Pérdida de recursos • Estabilidad financiera • Violación a la privacidad • Afectación psicológica o emocional • Endeudamiento excesivo • Recuperación de deudas • Afectación del derecho a la intimida 	<p>5.- En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?</p> <p>6.- ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?</p> <p>7.- ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la</p>	Guía de entrevista

				<p>colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?</p> <p>8.- ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?</p> <p>9.- Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?</p> <p>10.- ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?</p>	
--	--	--	--	---	--

10.4. ANEXO 04: ENTREVISTA

TÍTULO: “Afectación del Derecho a la Intimidad ante los Métodos Abusivos de Cobranza de Las Entidades Financieras”.

I. Datos generales del entrevistado (a)	
Nombre y apellidos:	
Institución en la que labora:	
Cargo:	
Reunión	
Link:	
Fecha y hora:	

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.

1. Desde su experiencia ¿cuáles considera que son los métodos de cobranza más comunes que podrían tener un impacto negativo en la intimidad de los deudores? ¿Cómo cree que estos métodos podrían afectar las dimensiones del derecho a la intimidad de las personas involucradas?

-
2. ¿Qué dimensiones específicas del derecho a la intimidad considera que se vulneraron en esos casos?
-

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional.

3. En su opinión, ¿cuáles son las medidas adecuadas que las instituciones financieras o las agencias de cobranza deberían implementar para garantizar que los métodos de cobranza no violen el derecho a la intimidad de los deudores?
-

4. ¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de la normativa actual en el Perú en relación con la protección del derecho a la intimidad?
-

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.

5. En su experiencia profesional, ¿ha identificado situaciones o casos en los que la normativa sobre el derecho a la intimidad en el Perú haya sido aplicada de manera exitosa para proteger a los individuos? ¿Podría compartir ejemplos y los principios legales que fueron fundamentales en esos casos?
-

6. ¿En su experiencia profesional, cuáles han sido las situaciones más comunes en las que se ha observado la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?
-

7. ¿Qué consideraciones legales y éticas se deben tener en cuenta al aplicar un test de ponderación para evaluar la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en casos de cobranza de deudas?
-

8. ¿Cómo cree que esta ponderación puede ayudar a equilibrar los derechos en conflicto y evitar posibles abusos?
-

9. Desde su perspectiva, ¿cuáles serían las posibles soluciones o medidas legales que podrían implementarse para abordar de manera efectiva la colisión entre el derecho a la intimidad y el patrimonio en el contexto de métodos abusivos de cobranza?

10. ¿Considera que existen lagunas o áreas de mejora en la legislación que deberían abordarse para garantizar una protección más efectiva del derecho a la intimidad, frente a métodos abusivos de cobranza?

FIRMA	SELLO
<hr/> <p>DNI:</p> <p>Nombre y Apellido:</p>	

10.5. ANEXO 05: MODELO DE CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Afectación Del Derecho A La Intimidad Ante Los Métodos Abusivos De Cobranza De Las Entidades Financieras”

Investigador (a) (es):

- Roberto Eddy Carlos Aldea
- Stephano Eduardo Leiva Castillo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Afectación Del Derecho A La Intimidad Ante Los Métodos Abusivos De Cobranza De Las Entidades Financieras**”, cuyo objetivo es Determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación: es determinar la afectación del derecho a la intimidad ante los métodos abusivos de cobranza de las entidades financieras.

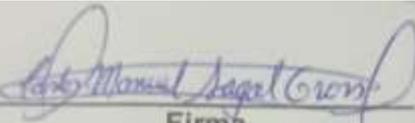
Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “**Afectación Del Derecho A La Intimidad Ante Los Métodos Abusivos De Cobranza De Las Entidades Financieras**”. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la UCV.

Nombre y apellidos de los entrevistados:

1. **ESP. Jonatham Kenyl Gamarra Chu**
2. **ESP. Cesar Santos Plasencia Alvarado**
3. **ESP. Maria Eugenia Zevallos Loyaga**
4. **ESP. Monteverde**
5. **ESP. Doc Antonio Antay Bolaños**
6. **ESP. Carlos Fernando Bravo Culquichicón**
7. **ESP. Noe Virgilio Lopez Gastiaburu**
8. **ESP. Jose Andres Quispe Lozano**
9. **ESP. Wilda Cardenas Falcon**
10. **ESP. Dyran Jorge Linares Rebaza**
11. **ESP. Jose Manuel Acosta Aguilar**
12. **ESP. Jhon Matienzo Murdaza**
13. **ESP. Manuel Sagal Gross**
14. **ESP. Rosa Paredes Romero**
15. **ESP. Andrea Elizabeth Lavado Perez**

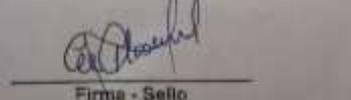

Firma
Carlos Manuel Sagal Gross
DNI: 17805292

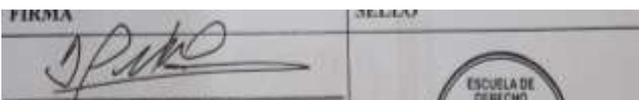

Miguel Rey Villegas
ABOGADO
Reg. CALL N° 4334
Firma del evaluador DNI
3121 41872394


Rosa L. Flores de Romero
ABOGADA
CAL 10963
Firma - Sello
Nombre y Apellido:
DNI: 43601146


Andrea Elizabeth Lavado Pérez
FISCAL ADJUNTO REGIONAL (II)
Fiscalía Provincial Corporativa Especializada
Centro la Criminalidad Organizada de


Dyrán Jorge Linares Rebaza
JEFE DE OFICINA DE DEBITOS
Primer Abogado Penal Colegiado
Calle Sucre de Justicia de La Libertad
Firma - Sello
Nombre y Apellido:
DNI: 41394315


Firma - Sello
Nombre y Apellido:
DNI: 17991064
CALL N° 2345

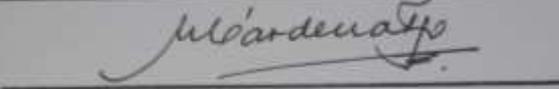

FIRMA
SELO
DNI: 40233048
Nombre y Apellido: John Matheo Mendoza
CALL: 4578
ESCUELA DE DERECHO
UCV
UNIVERSIDAD CAYMAHUASI


Jonathan Reyes
ABOGADO
Firma - Sello
Nombre y Apellido: Jonathan Cuervo Chu
DNI: 45290641


Marco Aurelio Tejeda Ortiz
Jefe Oficina de Debitos
Av. Sucre Penal Colegiado


Firma - Sello
Nombre y Apellido:
DNI: 17991064
CALL N° 2345




DNI:
Nombre y Apellido: Wilda Cárdenas
CALL: 1722 Falcón


Firma - Sello
Nombre y Apellido: Noé Virgilio López Gastiburu Registro
CALL N° 158
DNI: 17915120

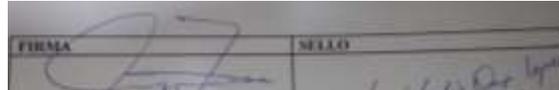
Firma:

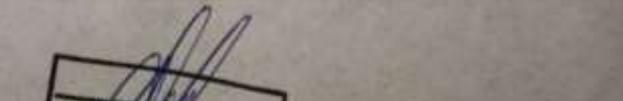
CALL N° 6239

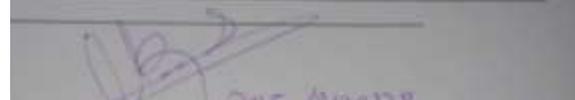
Abog. Carlos
Bravo
Culquichicón

DNI: 44477462


ABOGADO
CALL N° 4334
y Constitución
Especialista en materia Administrativa


FIRMA
SELO
DNI: 72341840
Nombre y Apellido: John Andrés Quiroga
Estrato
CALL: 41278
Firma - Sello
Nombre y Apellido: Noé Virgilio López Gastiburu Registro
CALL N° 158
DNI: 17915120


Jonathan Reyes
ABOGADO
Firma - Sello
Nombre y Apellido: Jonathan Cuervo Chu
DNI: 45290641


DNI: 18190778
Don Maximiliano Eugenio Zúñiga

10.6. ANEXO 06: ANÁLISIS DOCUMENTAL

ANÁLISIS DOCUMENTAL				
	Jurisprudencias, casaciones o sentencias (caso)	Objetivo	Importancia	Consecuencia jurídica
DERECHO A LA INTIMIDAD	RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI	Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional	El análisis jurídico implementado en el artículo 62 del código del consumidor, su vez la acreditación del hecho que vulnera el derecho a la intimidad desde los métodos abusivos de cobranza. Debido que implementa tres métodos abusivos, la divulgación de la deuda, la presión contante de llamadas y la visita en horas no pertinentes (Señaladas por la norma)	Ordenó al Banco en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, además de sancionarlo con una UIT de pago.
	EXP. N.º 835-2002-AA/TC	Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.	La empresa Hombrecitos de Color S.A. amenaza los derechos a la buena reputación y a la imagen de la empresa demandante, que han sido reconocidos como derechos fundamentales por este Tribunal Constitucional	Disponer que las partes emplazadas se abstengan de continuar realizando prácticas de cobranza de la deuda que atenten contra los derechos constitucionales.
	RESOLUCIÓN 0014-2023/SPC-INDECOPI	Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional	Denunciante: Jorge Rafael Ricardo Espinoza Soto Denunciada: Empresa De Créditos Santander. Sobre métodos abusivos de	En la Resolución 2740-2021/CC1: la empresa denunciada si incurrió en métodos abusivos de cobranza afectando la paz y

EXP. N.º 2790-2002-AA/TC

Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.

cobranza, declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Espinoza contra el Banco por presunta infracción de los artículos 61° y 62° del Código, pues no quedó acreditado que la denunciada recurriera a métodos abusivos de cobranza a efectos de requerirle el pago al denunciante;

Recurso extraordinario interpuesto por don José Loayza Supa contra la sentencia de la Sexta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima. El recurrente, con fecha 5 de diciembre de 2001, interpone acción de amparo contra la empresa Recobro S.A., con el objeto de que cese en sus amenazas de embargo extrajudicial contra su patrimonio, por conculcarse sus derechos constitucionales a la propiedad y al trabajo. (Debido a un contrato de crédito en defensa del derecho al honor y a la buena reputación)

tranquilidad de su hogar, siendo una muestra que pese a que ya había cumplido con devolver el vehículo, se le haya hecho la exigencia de devolverlo.

REVOCANDO la recurrida que, revocando la apelada, declaró improcedente la demanda; y, reformándola, la declara FUNDADA; en consecuencia, dispone que cesen las amenazas de embargo extrajudicial hechas por la demandada, Recobro S.A., contra el patrimonio del demandante.

ANÁLISIS DOCUMENTAL

	Jurisprudencias , casaciones o sentencias (caso)	Objetivo	Importancia	Consecuencia jurídica
DERECHO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA	RESOLUCIÓN 0014-2023/SPC-INDECOP	Analizar la normativa que regula el derecho a la intimidad en el Perú y a nivel internacional	La empresa DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A denunciada si incurrió en métodos abusivos de cobranza afectando la paz y tranquilidad de su hogar, siendo una muestra que, pese a que ya había cumplido con devolver el vehículo, se le haya hecho la exigencia de devolverlo. (Afectado es JORGE RAFAEL RICARDO ESPINOZA SOTO)	El recurso de apelación interpuesto por el señor Jorge Rafael Ricardo Espinoza Soto; y, en consecuencia, se declara improcedente, en parte, el mismo, en el extremo que dicho administrado impugnó la sanción de amonestación impuesta a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A., pues la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración
	RESOLUCIÓN 0012-2023/SPC-INDECOP	Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.	Denunciante: Natalie Sánchez Vargas Denunciada: Mitsui Auto Finance Peru S.A. Era titular de un crédito vehicular contratado con la	La afectación patrimonial de la empresa debe ser sustentada, pero a su vez, el deudor debe tener la objetividad de proporcionar el pago, en este caso hubo un reajuste del

	<p>denunciada, ascendente a S/ 55 278,60, la falta de atención de su requerimiento de reajuste de las cuotas de su crédito había generado el cobro de intereses moratorios y ser víctima de métodos abusivos de cobranza por parte de Mitsui. Por otro lado, la denunciante no había acreditado que su representada hubiese aplicado métodos abusivos de cobranza en su contra</p>	<p>pago con la única finalidad de acentuar las bases sólidas del pago, para no afectar el derecho patrimonial, por otro lado, el no acreditar que existen métodos abusivos de cobranza, no es adecuada proporcionar una multa o sanción.</p>
<p>EXP. N.° 0905-2001-AA/TC</p> <p>Identificar las consecuencias de la colisión del derecho a la intimidad y el patrimonio a través del test de ponderación por el uso de métodos abusivos de cobranza.</p>	<p>Recurso extraordinario interpuesto por la Caja Rural de Ahorro y Crédito de San Martín contra la sentencia, que declaró improcedente la acción de amparo.</p>	<p>Los métodos abusivos, más que un matiz de reclamo de obligación, penetran en la esfera personal del consumidor obligado, y resultan perturbables para su rutina, siendo que, en casos de mayor gradación, afectan la dignidad de este mediante el menoscabo de su imagen y reputación, a</p>

		través de métodos abusivos, y de fácil expectación por el público.
RESOLUCIÓN FINAL N° 0215-2021/CC1	<p>En 2019, el Indecopi multó a una caja municipal por haber realizado «prácticas abusivas de cobranza» al colocar carteles en la puerta de una vivienda ubicada en una dirección diferente a la que el cliente consignó en el contrato con la entidad financiera. No solo eso, los trabajadores de la caja municipal le enviaron mensajes ofensivos y amenazas por WhatsApp</p> <p>Identificar las dimensiones que se vulneran del derecho a la intimidad a causa de emplear métodos abusivos de cobranza.</p>	Finalmente, el máximo tribunal del Indecopi revocó la resolución principal en la medida de que se disminuya de 32 a 9 UIT, la primera equivalía a 5 UIT por haber notificado en una vivienda que no estaba consignada en el contrato y la segunda de 4 UIT debido a los mensajes ofensivos que el personal de cobranza le envió al denunciante.